



Tránsito del Área de Middletown Servicio de Transporte Público Para Pasajeros con Discapacidades

Efectivo desde: November 2017

middletownareatransit.org

 facebook.com/MiddletownAreaTransit

340 Main Street

Middletown, CT 06457

Servicios de Transporte según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades
(ADA)



¡Llegue Bien Lejos!

Título VI

Título VI es una sección de la ley de derechos civiles de 1964 que requiere que “ninguna persona en los Estados Unidos será por motivos de raza, color u origen nacional, excluida de participación o negársele los servicios, o ser sujeta a discriminación bajo cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera federal.”

Si usted cree que ha recibido un trato discriminatorio por MAT, en base a su raza, color u origen nacional, usted tiene el derecho de presentar una queja con el Coordinador del Título VI, MAT. Para obtener más información, llame al (860) 346-0212.

Proceso de Quejas del Título VI

Para cumplir con 49 CFR Sección 21.9 (b), MAT se seguirá el siguiente procedimiento de queja en caso de que alguna persona crea que él o ella, individualmente o como miembro de cualquier clase específica de personas, haya sido excluido por participar en, o se le hayan negado beneficios o ha haya sido objeto de discriminación por motivos de raza, color u origen nacional con respecto a:

- La disponibilidad y distribución equitativa de los servicios y beneficios de tránsito.
- El nivel y la calidad de los servicios de tránsito que sea suficiente para brindar igualdad de acceso y movilidad a cualquier persona.
- La oportunidad de participar en los procesos de planificación y toma de decisiones del tránsito.
- El derecho a decisiones justas sobre la ubicación de los servicios e instalaciones de tránsito.

La queja se hará por escrito al Oficial de Título VI de MAT e incluirá toda la información relevante para una determinación de discriminación. Se debe presentar una queja dentro de los 180 días posteriores a la supuesta discriminación. En los casos en que el denunciante no pueda o no pueda proporcionar una declaración por escrito, el Oficial de Título VI ayudará a la persona, si es necesario, a convertir las quejas verbales en escritas entrevistando al denunciante. El denunciante o su representante firmará todas las quejas.

Después de la revisión de la queja, que incluirá, pero no se limitará a, entrevistar a todo el personal de MAT apropiado, al denunciante y una revisión de las políticas de MAT y estándares de servicio, el Oficial del Título VI tomará una determinación de discriminación. Si se descubre que no ocurrió discriminación, se notificará al denunciante por escrito y se dará por terminado el procedimiento. La notificación se producirá dentro de los diez (10) días posteriores a la presentación original de la queja. En ese momento, se informará al demandante de su derecho a impugnar la decisión del Oficial de Título VI mediante la presentación de una solicitud por escrito para una audiencia ante el Administrador de MAT dentro de los cinco (5) días posteriores a la recepción de la determinación.

Si después de la revisión de la queja por parte del Oficial de Título VI, se determina que puede haber ocurrido discriminación, se llevará a cabo una audiencia formal ante el Administrador. El reclamante será notificado de esta determinación dentro de los diez (10) días posteriores a la presentación de la queja. La audiencia tendrá lugar dentro de los cinco (5) días y contará con la presencia del Administrador, el Oficial de Título VI, el denunciante y el personal de MAT correspondiente. Después de la audiencia, el Administrador tomará una determinación final. El denunciante será notificado de esta determinación por escrito dentro de los diez (10) días posteriores a la audiencia. Si está justificado, se tomarán las medidas correctivas adecuadas. La decisión del Administrador se considerará definitiva a nivel MAT.

Si el Administrador determina que no se produjo discriminación, se notificará al denunciante de esa disposición y le informará sobre su derecho a presentar su denuncia a la Administración Federal de Tránsito para una mayor investigación.

Este procedimiento de quejas estará disponible para los miembros del público que lo soliciten. Se harán provisiones para personas con dominio limitado del inglés (LEP).

Para solicitar información adicional sobre las obligaciones de no discriminación de MAT o para presentar una queja de Título VI, envíe su solicitud o queja por escrito a:

Oficial de Título VI, MAT
340 Main Street, Middletown, CT 06457
(860) 346-0212, Fax (860) 346-0871

Bienvenidos

Gracias por considerar Middletown Area Transit, nuestro servicio para pasajeros con discapacidades. Este folleto lo guiará a través de los pasos para determinar si los servicios de Middletown Area Transit (MAT) son para usted. También explica cómo puede ser elegible y cómo puede aprovechar al máximo este servicio.

Introducción

De acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, MAT proporciona un servicio de autobús de paratransito (acera a acera) a las personas elegibles con discapacidades que es similar al nivel de servicio brindado a las personas sin discapacidades que utilizan el sistema de autobuses de ruta fija. Como alternativa, los clientes pueden solicitar el servicio de origen a destino llamando al 860-346-0212 o enviando un correo electrónico a ada-app@mt dct.org. El servicio se proporciona de lunes a sábado. Las personas deben postularse y ser aceptadas en el sistema.

Para calificar para este servicio, primero debe completar una solicitud. Puede recoger una solicitud en nuestra oficina o simplemente descargar e imprimir la solicitud visitando www.ctada.com o haciendo clic en este enlace [Aplicación ADA](#) Envíe el formulario completo por correo electrónico a ADA-APP@mt dct.org o envíe una copia impresa a Middletown Area Transit, 340 Main Street, Middletown, CT 06457.

Servicio Dial- A- Ride

Aquellas personas a las que se les niega el transporte elegible para ADA pueden ser elegibles para los servicios de transporte bajo el servicio Dial-A-Ride de MAT. Aquellas personas que tienen más de 60 años o están discapacitadas y viven en Middletown, Durham, Portland, East Hampton y Middlefield pueden ser elegibles.

Dónde y Cuando Puede Viajar con MAT

Área de Servicio

El área de servicio (el área que sirven los autobuses MAT) incluye $\frac{3}{4}$ del área una milla alrededor de todas las rutas de autobuses urbanos MAT. Si no está seguro de si su viaje se realiza dentro de esta área, llame a un Representante de Servicio al Cliente al (860) 346-0212.

Días y Horarios de Servicio

Los días y horas en que opera el servicio ADA son los mismos que los del servicio de autobús de la ciudad. El servicio de autobús urbano MAT se ofrece 6 días a la semana, de lunes a sábado.

Los días y horas de servicio se planifican de esta manera para garantizar que los pasajeros con discapacidades tengan acceso al servicio de autobús durante los mismos días y horas que los pasajeros de los autobuses de la ciudad y es un requisito de la ADA. Nuestros representantes de servicio al cliente podrán ayudarlo con el horario cuando esté planificando sus viajes.

Si no está seguro de si MAT funciona cuando necesita viajar, llame a un representante de servicio al cliente al (860) 346-0212.

Feriatos

MAT no opera el Día de Año Nuevo, Memorial Day, el Día de la Independencia, el Día del Trabajo, el Día de Acción de Gracias y el Día de Navidad.

Emergencias Climáticas

MAT y el Departamento de Transporte de Connecticut (CTDOT) toman la determinación de cancelar el servicio. Tenga en cuenta que puede haber ocasiones en las que los vehículos MAT no puedan circular por determinadas carreteras durante las inclemencias del tiempo, lo que puede provocar retrasos o cancelaciones del servicio. El servicio ADA / Dial-A-Ride sigue las mismas cancelaciones / retrasos que nuestro servicio de autobús de ruta fija. Puede obtener información sobre cambios temporales en el servicio de las siguientes fuentes:

- Nuestro sitio web www.middletownareatransit.org
 - La notificación será anunciada bajo el encabezado "Operación Luz Roja"
- Nuestra página de Facebook: facebook.com/MiddletownAreaTransit
- Llamando al (860) 346-0212

Horas de Reservación

Agentes de reservación MAT están disponibles durante los horarios a continuación:

Días de Semana – 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Domingo – 8:00 a.m. a 4:30 p.m. por mensaje de voz.

Las reservas se pueden hacer hasta siete días antes de la fecha de su viaje, pero no más tarde de las 4:30 p.m. el día anterior a su viaje. El número de teléfono para reservas es (860) 346-0212.

Los tipos de viajes son para ir al supermercado, comprar comida, médicos ... cualquier propósito

Algunos pasajeros podrán utilizar el servicio para cualquier viaje siempre que el viaje solicitado se encuentre dentro del área de servicio y durante el horario en el que estemos abiertos. A

otros se les puede dar elegibilidad bajo condiciones específicas. Si esto sucede, nuestro representante de servicio al cliente se lo explicará.

Servicio de Bus Público de la Ciudad

Antes de seguir leyendo, debe saber que MAT ofrece un amplio servicio de autobuses urbanos en toda la región de Middletown. Todos los autobuses urbanos MAT están equipados con elevadores o rampas para sillas de ruedas y lugares de sujeción para sillas de ruedas. Los conductores de MAT están capacitados en el uso seguro de todo el equipo de movilidad y comprenden las necesidades y capacidades de los pasajeros con discapacidades.

Para los pasajeros que pueden utilizar el servicio de autobús MAT, ofrece una medida adicional de independencia (¡no es necesario llamar para hacer una reserva!) Y es mucho menos costoso. A continuación se muestra una tabla que compara el costo anual promedio de usar el autobús urbano y los servicios MAT:

Servicio	Tarifa	Costo Anual	Ahorro Anual
Servicio de Bus de la Ciudad	\$25.50/mes* (viajes ilimitados)	\$306.00	\$1,521.00
Servicio MAT ADA	\$3.50/un solo tramo	\$1,827.00	

*Basado en la mitad de la tarifa para pasajeros elegibles.

Si es elegible para el servicio MAT, recuerde que su tarjeta de identificación con fotografía MAT le da derecho al servicio público de autobuses urbanos a mitad de precio. Incluso si tiene derecho a utilizar el servicio MAT, es posible que el autobús urbano regular le resulte más conveniente para algunas o todas sus necesidades de transporte.

Entrenamiento de viaje gratuito

Si está considerando utilizar el servicio público de autobuses de la ciudad y no está seguro de por dónde empezar, podemos ayudarlo. Middletown Area Transit ofrece capacitación gratuita para viajes a través de un acuerdo con el Kennedy Center, Inc.

La capacitación para viajes es una serie de sesiones individuales ofrecidas por un miembro del personal capacitado profesionalmente con el objetivo de brindarle a un pasajero que es un adulto mayor o una persona con una discapacidad la independencia necesaria para utilizar de manera segura y conveniente el servicio de autobús de MAT.

Si cree que la capacitación en viajes sería útil para usted, llámenos al (860) 346-0212. También le proporcionaremos una tarjeta gratuita de 10 viajes para que pueda comenzar. Hemos

capacitado para viajar con éxito a muchos pasajeros en el área de Middletown y la mayoría todavía viaja en nuestros autobuses.

Obtenga una mayor independencia y ahorre mucho dinero: hay capacitación gratuita para viajes disponible para los pasajeros que deseen utilizar el servicio de autobús público de la ciudad MAT.

Modificaciones Razonables

Los pasajeros pueden solicitar adaptaciones / modificaciones a los procedimientos de servicio actuales para acceder al servicio. El Distrito de Tránsito de Middletown (MAT) no cobrará tarifas adicionales a los pasajeros que requieran modificaciones razonables

Los ejemplos de adaptaciones / modificaciones razonables pueden incluir materiales accesibles; ayudar a los pasajeros a introducir dinero en las cajas de tarifas; permitir que los pasajeros coman, beban o tomen medicamentos a bordo de un vehículo de tránsito para evitar un problema médico; prestación de servicios de origen a destino; y permitir a los pasajeros subir a bordo por separado de sus dispositivos de movilidad cuando el pasajero puede controlar el movimiento del dispositivo. Si surge un problema en la ruta que pueda requerir una adaptación razonable, su conductor se comunicará con un supervisor para que le oriente.

Siempre que sea posible, las solicitudes de acomodaciones / modificaciones deben hacerse antes de que MAT proporcione las acomodaciones / modificaciones. Sin embargo, se pueden realizar solicitudes al operador del autobús durante el viaje. La solicitud debe ser lo más específica posible e incluir información sobre por qué se necesita la adaptación / modificación para permitir que la persona utilice los servicios de MAT. MAT hará todo lo posible por comunicar, verbalmente o por escrito, las determinaciones sobre las solicitudes de adaptaciones / modificaciones antes de que se necesite el servicio.

Para solicitar una acomodación / modificación de conformidad con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, o para obtener información sobre los procedimientos para presentar una queja, comuníquese con MAT mediante uno de los métodos que se enumeran a continuación:

A través del Correo Postal o Correo Electrónico

Middletown Transit District
Attn: Reasonable Modifications
91 N Main St
Middletown, CT 06457

Dirección de Correo Electrónico: ada-app@mtdct.org

Teléfono: (860) 346-0212 x 104

Pasos para usar el transporte público del área de Middletown:

1. Determine si el Area de Tránsito de Middletown es para Usted

Revise la información en esta página para determinar si Middletown Area Transit es para usted. Asegúrese de verificar si las áreas de servicio funcionarán para usted.

2. Determine si es Elegible

Los Pasajeros pueden ser elegible para el servicio MAT si cumplen con uno de los siguientes criterios:

- Cualquier persona con una discapacidad que no pueda, como resultado de un impedimento físico o cognitivo, y sin la ayuda de otra persona (excepto el operador de una silla de ruedas) para abordar, viajar o desembarcar de cualquier autobús público de la ciudad.
- Cualquier persona con una discapacidad que tenga una condición específica relacionada con una discapacidad que le impida viajar hacia o desde una parada de autobús en el sistema de autobús público. Las barreras arquitectónicas y ambientales, como la distancia, el terreno o el clima, no constituyen, por sí solas, una base para la elegibilidad. Sin embargo, una persona puede ser elegible si la interacción de la discapacidad y las barreras le impiden viajar hacia o desde la parada del autobús.
- Las personas deben solicitar el transporte de MAT, asistir a una evaluación en persona con un representante de servicio al cliente de MAT y cumplir con los criterios de elegibilidad anteriores antes de recibir el transporte.

3. Complete una Solicitud

Si cree que cumple con estos requisitos y desea solicitar el transporte de Middletown Area Transit, complete la solicitud en línea o llame a nuestro Departamento de Servicio al Cliente y le enviaremos una solicitud por correo.

Simplemente complete los campos en su computadora. Explique por qué su discapacidad le impide utilizar los autobuses urbanos MAT. Guarda el archivo. Luego imprímalo, fírmelo y envíelo. No hay ningún cargo por procesar su solicitud.

4. Venga por una visita y conozca a nuestro personal

Nuestro personal capacitado realizará una evaluación de su capacidad para utilizar los autobuses urbanos MAT. Lo recogeremos en su domicilio y lo llevaremos (sin cargo) a nuestras

oficinas para la evaluación. Una vez que recibamos su solicitud, lo llamaremos para programar una evaluación gratuita en persona. Usted necesitará:

1. Contestar todas las preguntas a la mejor de sus habilidades
2. Provea el nombre de un doctor que pueda certificar que la información acerca de su discapacidad es apropiada.
3. Firme la solicitud

MAT determinará su elegibilidad dentro de los 21 días. Si no se le otorga la elegibilidad, se le explicarán claramente los motivos junto con un proceso de apelación que puede optar por seguir.

Si tiene alguna pregunta mientras completa la solicitud, llame al (860) 346-0212; estamos aquí para ayudarlo.

5. Reciba su Tarjeta de Identificación.

Una vez que se determina que usted es elegible, usted recibirá una Tarjeta de Identificación MAT que necesitará para hacer reservaciones y para abordar el bus.

6. Llame para hacer su reserva y comience a utilizar Tránsito del Área de Middletown.

Con su tarjeta, podrá comenzar a hacer reservaciones para los viajes que necesite tomar al llamar a nuestros Representantes de Servicio al Cliente.

Duración del Proceso de Elegibilidad y “Presunta Elegibilidad”

MAT tomará una determinación con respecto a su elegibilidad dentro de los 21 días posteriores a la recepción de su solicitud completa y la evaluación en persona. Si MAT no toma una determinación dentro de este tiempo, se presume que usted es elegible para el servicio hasta que MAT determine lo contrario.

Negación de Servicio y su Derecho a Apelar

Si se le ha negado la elegibilidad para el servicio de paratránsito bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), o no está de acuerdo con las condiciones que se han impuesto a su elegibilidad o si se le ha notificado la suspensión del servicio, tiene derecho a apelar esa determinación. Puede enviar una solicitud por escrito para una apelación a Middletown Area Transit dentro de los 60 días posteriores a la fecha de la denegación, aprobación condicional o carta de suspensión del servicio.

Una copia del proceso de apelaciones acompañará a cualquier notificación de denegación de servicio. Para solicitar una copia de la política de apelaciones, llame al (860) 346-0212.

¿Visitando la Región?

Visitantes con Elegibilidad de otra Agencia de Tránsito

El servicio MAT está disponible para todos los visitantes que presenten documentación de que son elegibles según la ADA para el servicio en el lugar donde viven. Los pasajeros que otras agencias de tránsito hayan determinado que son elegibles para la ADA pueden presentar la documentación de elegibilidad recibida de la otra agencia. MAT respetará la tarjeta de identificación u otra documentación de la otra agencia de tránsito y la aceptará directamente de la persona.

MAT proporcionará a los visitantes veintiún (21) días de servicio (el uso no tiene que ser consecutivo) durante un período de 365 días a partir del primer uso del servicio por parte del visitante. MAT no requiere que los visitantes soliciten o reciban una certificación de elegibilidad antes de recibir el servicio. Si planea utilizar el servicio durante más de veintiún (21) días, deberá solicitar el uso de los servicios MAT.

Visitantes sin Elegibilidad de otra Agencia de Tránsito

Para los visitantes con discapacidades que no tienen elegibilidad de certificación de otra agencia de tránsito, entonces MAT puede requerir la documentación del lugar de residencia de la persona y, si la discapacidad de la persona no es evidente, de su discapacidad. MAT proporcionará servicio de paratránsito a personas con discapacidades que califiquen como visitantes y aceptarán una certificación de dichas personas de que no pueden usar el tránsito de ruta fija.

Planificación de su viaje de tránsito en el área de Middletown y viaje con nosotros

Una vez que se determine que es elegible, estará listo para emprender su viaje. Esto es lo que necesita saber y hacer:

- Conozca la fecha y hora de recogida y devolución.
- Conozca su ubicación de recogida y devolución: necesitará direcciones exactas cuando llame para hacer una reserva
- Tenga su tarjeta de identificación lista: el representante de servicio al cliente le pedirá su identificación. número
- Necesitará conocer los números de teléfono en sus lugares de recogida y entrega, por favor compártalos con el Representante de Servicio al Cliente.

- Conozca la cantidad de personas que viajan con usted (si corresponde)
- Sepa si viajará con un dispositivo de movilidad (silla de ruedas, scooter, andador, bastón)
- Sepa si viajará con un asistente de cuidado personal (PCA)
- Tenga preparada cualquier instrucción especial para el conductor

Luego, llame a un representante de servicio al cliente de Middletown Area Transit y haga su reserva.

Si no usa un dispositivo de movilidad, pero no puede abordar el vehículo usando los escalones, también puede viajar en el ascensor sin un dispositivo de movilidad o pedirle al Representante de Servicio al Cliente que le proporcione una silla de ruedas en el autobús para ayudarlo a subir y bajar del autobús. elevar.

Antes de finalizar la llamada, revise y confirme las fechas, horas y direcciones con el Representante de servicio al cliente, asegúrese de que sean correctas y, si es posible, anótelas.

Servicio de Suscripción

Si va al mismo lugar, a la misma hora, varias veces a la semana, es posible que esté configurado para el servicio de suscripción. El servicio de suscripción le permite programar automáticamente sus viajes regulares. El servicio de suscripción es un privilegio y solo se ofrece si hay espacio disponible.

- Un pasajero puede ser elegible para el servicio de suscripción si va al mismo lugar, a la misma hora, varias veces a la semana.
- Los únicos motivos de viaje elegibles para el servicio de suscripción son el empleo, la medicina o la educación.
- El Pasajero es responsable de cancelar cualquier viaje de suscripción.
- Puede perder su privilegio del servicio de suscripción si no llama y cancela cuando no necesita el servicio o tiene un patrón o práctica de no presentarse y / o cancelaciones tardías.

Objetos perdidos: tarjetas de identificación de MAT perdidas

Por favor, asegúrese de mirar a su alrededor antes de salir del autobús. MAT no se hace responsable por artículos perdidos o dañados. Si deja un artículo en el autobús, por favor llame. Si encuentra el artículo, puede programar un viaje al día siguiente para recogerlo. Todos los artículos perdidos y encontrados se eliminan después de 60 días. Por favor notifique a MAT inmediatamente si ha perdido su tarjeta de identificación.

Horarios de Reservación

Se aceptan reservaciones de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. y domingos y feriados de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. por correo de voz. Las reservas se pueden hacer hasta siete días antes de la fecha de su viaje, pero no más tarde de las 4:30 p.m., el día anterior a su viaje. El número de teléfono para reservas es (860) 346-0212.

¿Cambio de Planes?

Si necesita cambiar su reserva, llame al número de reserva lo antes posible. Los cambios en una reserva deben hacerse con al menos un día de anticipación. Lo sentimos, su conductor no puede realizar cambios en su viaje en el momento del embarque.

Hora de partir: estar listo – el horario de recogida

MAT requiere que todos los pasajeros estén listos cuando llegue el autobús. Nuestros agentes de reservas proporcionarán a los pasajeros una hora y una ventana para recogerlos. La ventana de recogida será desde 15 minutos antes de la hora de recogida acordada hasta 15 minutos después de esa hora. El autobús puede llegar en cualquier momento en esta ventana y les pedimos a los pasajeros que estén listos para partir en cualquier momento dentro de esta ventana. Para mantener el servicio a tiempo para todos, los conductores solo podrán esperar cinco (5) minutos después de su llegada para que usted comience a abordar. Después de eso, deberán pasar a la siguiente parada.



Si tiene preguntas acerca de de la ventana de recogida, por favor llame a nuestras oficina de servicio al cliente al (860) 346-0212.

- Los pasajeros que no están disponibles para abordar dentro de los cinco (5) minutos posteriores a la llegada del autobús se consideran "no-shows" (más sobre "no-shows" más adelante en el folleto).

- Deberá tener su tarjeta de identificación MAT y la tarifa exacta o boleto prepago listo para presentar al conductor al abordar el autobús.
- Su conductor lo ayudará a cargar y descargar tres bolsas de comestibles que no pesen más de 20 libras cada una (no cajas grandes, por favor). Los conductores no pueden llevar bolsas desde las tiendas ni a los hogares. Solo debe llevar la mayor cantidad de bolsas / paquetes que pueda manejar; recomendamos no más de tres. Asegúrese de que sus maletas no bloqueen los pasillos ni utilicen ningún asiento que necesiten otros pasajeros.
- A veces, las condiciones del tráfico o eventos inesperados pueden retrasar el autobús. Si el autobús no ha llegado al final de la ventana de recogida, puede llamar a la oficina de despacho de MAT al (860) 346-0212 para preguntar sobre su transporte.

¿Quién Puede Viajar Conmigo?

A veces es difícil de manejar solo. MAT permite que otras personas viajen con usted, incluidos acompañantes y asistentes de cuidado personal.

Compañía

Informe a un representante de servicio al cliente (al hacer su reserva); puede llevar a un amigo (compañero). Todos los acompañantes deben tener el mismo lugar y hora de recogida que el pasajero elegible y deben pagar la tarifa completa.

Asistentes de cuidado personal (PCA)

Se le permite que una persona, no necesariamente un profesional, viaje con usted para asistirlo durante su viaje. Esta persona se llama asistente de cuidado personal (PCA). Un PCA es una persona que ayuda al pasajero elegible con las funciones de la vida diaria y puede brindar asistencia durante el viaje o en el destino. No se requiere tarifa de este individuo. Los PCA se recogen y se dejan en los mismos lugares que el pasajero.

Su certificación indicará si viaja o no, a veces, con un PCA. Esto no significa que deba viajar con un PCA. Cuando llame para reservar un viaje, informe al Representante de Servicio al Cliente que viajará con un PCA; de lo contrario, es posible que no podamos acomodar a su PCA.

Las Responsabilidades del Pasajero

Necesitamos tu ayuda. La seguridad de nuestros pasajeros y operadores de autobuses es nuestra responsabilidad más importante. Para garantizar un transporte seguro, MAT requiere la cooperación de los pasajeros de las siguientes maneras:

A los pasajeros que usen silla de ruedas o carro se les pide:

- Mantener su silla de ruedas o scooter en buen estado de funcionamiento (es decir, frenos, ruedas y controles)
- Proporcionar un camino accesible sin escalones a la entrada de su residencia y confirmar la accesibilidad de sus destinos.

A todos los pasajeros se les pide:

- Siga todas las políticas de MAT con respecto al servicio.
- Abstenerse de comportamientos o lenguaje que amenacen a los operadores de MAT, pasajeros u otras personas
- Mantenga los alimentos y bebidas en recipientes cerrados.
- Use auriculares cuando escuche radios u otros dispositivos de audio
- Las heridas deben estar cubiertas y los sistemas de bolsa de colostomía asegurados.
- Los conductores de MAT pueden decidir no prestar el servicio si, a su juicio, una situación particular representa un peligro inmediato para los pasajeros, para ellos mismos o para los demás. MAT puede limitar, suspender o negar el servicio a los pasajeros que ignoren las políticas, se involucren en conductas peligrosas, amenazantes, violentas o disruptivas, o cuya residencia o destino no sea accesible de manera segura.
- Como cortesía hacia los demás, no se permite fumar, beber, comer y comportarse ruidosamente o ruidosamente en ningún autobús MAT.

Tarifas

La tarifa de ida es de \$ 3.50 y debe pagarse en efectivo o con un boleto prepago al momento del embarque.

- Las tarifas se pagan directamente al conductor
- Se requiere tarifa exacta- los conductores no tienen cambio
- El pago debe presentarse con una tarjeta de identificación de MAT
- El acompañante debe pagar una tarifa completa
- Si está certificado para viajar con un Asistente de Cuidado Personal (PCA), que se muestre en su tarjeta de identificación, el PCA no pagará tarifa
- Estampas de 10 tickets de un viaje pueden comprarse por \$35. Tickets individuales no están disponibles para la venta. Cheques o envío de dinero deben ser pagables para "MAT" y enviados a:

MAT
Pre-Paid Tickets
340 Main Street
Middletown, CT 06457
Attention: Accounting Department

- Al comprar boletos prepagos, incluya un sobre con estampilla pagado con su dirección, para que podamos enviarle sus boletos prepagos. También puede comprar los boletos

prepagos en persona en nuestra dirección indicada anteriormente, de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Todas las compras de boletos no son reemplazables ni reembolsables.

Animales de Servicio

Los pasajeros pueden traer animales de servicio para el viaje en todos los autobuses MAT.

Un animal de servicio es cualquier perro guía, perro de señales u otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad, que incluye, entre otros, guiar a las personas con problemas de visión, alertar a las personas con problemas de audición sobre intrusos o sonidos. , proporcionando una protección mínima o trabajo de rescate, tirando de una silla de ruedas o recogiendo artículos caídos. Si bien la mayoría de los animales de servicio son perros, MAT reconoce la posibilidad de otros tipos de animales de servicio.

Menores Viajando con MAT

Todos los pasajeros menores de 12 años deben estar acompañados por un adulto. Al programar un viaje, informe al representante de servicio al cliente que el joven pasajero viajará con un asistente.

Aseguramiento de Pasajeros

Los operadores de MAT deben usar el sistema de sujeción del cinturón de cuatro puntos y el cinturón de seguridad montado en el piso central para asegurar todas las sillas de ruedas y scooters. Se requiere su cooperación.

Se recomienda a los pasajeros que utilicen sillas de ruedas y scooters que utilicen un cinturón de regazo personal.

¡No de pie! Todos los pasajeros deben estar sentados cuando el autobús MAT está en movimiento y deben usar el cinturón de seguridad.

Se recomienda a los pasajeros que utilicen scooters que se trasladen a un asiento cuando sea posible.

Los bebés y niños con discapacidades que no estén en silla de ruedas deben asegurarse de una de las siguientes maneras, a discreción del adulto acompañante:

- Abrochado en un asiento de seguridad proporcionado por el adulto
- Abrochado en el asiento junto al adulto acompañante
-

Cancelaciones y Ausencias

No está listo, Ausente y Cancelaciones Excesivas y tardías

Cuando un pasajero no está listo para su viaje, o no está disponible para viajar después de que llega el autobús (no se presenta), el servicio y otros pasajeros sufren. Además, cuando un pasajero hace numerosas reservas y luego las cancela, está reteniendo un servicio que podría ser utilizado por otro pasajero.

Recuerde que este es un servicio de viaje compartido, MAT tiene un proceso para rastrear las ausencias y las cancelaciones tardías y una política para abordar el problema que puede incluir la suspensión del servicio.

¿Qué es una Ausencia?

Una ausencia ocurre cuando un pasajero no aborda el vehículo dentro de los 5 minutos posteriores a la llegada del autobús dentro del período de 30 minutos acordado para recogerlo. Por ejemplo, la ventana de recogida de 30 minutos de un pasajero es de 9:45 a.m. a 10:15 p.m. El conductor llega a las 10:00 a.m., el conductor solo esperará 5 minutos para que el pasajero suba al autobús. El conductor puede considerar que el pasajero no se presentó a las 10:05 a.m.

¿Qué es una Cancelación Tardía?

Una cancelación tardía ocurre cuando un pasajero cancela un viaje menos de 2 horas antes del inicio de la ventana de recogida de 30 minutos. Por ejemplo, si el período de recogida de 30 minutos programado para el pasajero es de 9:45 a.m. a 10:15 p.m., el pasajero debe llamar antes de las 7:45 a.m. para evitar ser una cancelación tardía.

Se le proporcionará una copia de la política de "No-Show" de MAT durante su evaluación en persona o se le enviará si tiene un patrón de no-show. Para solicitar una copia de la política, llame al (860) 346-0212.

Manténganos Informados

Ayúdanos a estar al día. Cuando tenga un cambio de nombre, dirección, número de teléfono u otra información importante para nuestra capacidad de brindarle un servicio oportuno, comuníquese con un representante de servicio al cliente. Sin información actualizada sobre usted, es posible que tengamos problemas para satisfacer sus necesidades.

Centro de Atención al Cliente y Proceso de Quejas

Nos preocupamos y queremos asegurarnos de que su viaje con nosotros sea agradable. Si tiene problemas, nos gustaría saberlo. MAT ha designado a un miembro del personal para investigar todas las quejas de la ADA. Nuestro personal revisará la queja, incluida la evaluación de las quejas de ADA o elementos de derechos civiles, y brindará una respuesta de inmediato.

Dirija todas las quejas y comentarios a nuestro Departamento de Servicio al Cliente.

Teléfono: (860) 346-0212 - 8:00 a.m. -- 4:30 p.m., de lunes a viernes o por fax (860) 346-0871.

Horas de reserva (860) 346-0212:

Lunes - Sábado 8:00 AM - 4:30 PM

Domingo por buzón de voz de 8:00 a. M. A 4:30 p. M.

Correo electrónico: ADA-AP@mt dct.org

Redacción: MAT Customer Service, 340 Main Street, Middletown, CT 06457

Puede presentar una queja en cualquier momento visitando nuestro sitio web
<http://www.middletownareatransit.org>

Formatos Accesibles Formats

La información está disponible en formatos alternativos. Cualquier persona que solicite información de servicio o asistencia en cualquier formato accesible puede llamar al Departamento de Servicio al Cliente al (860) 346-0212 - 8:00 a.m. - 4:30 p.m., de lunes a viernes o por fax (860) 346-0871.