



metro

Reglas y Procedimientos de METRO MCALLEN

Aprobado
1 de Julio, 2005
Actualizado
27 septiembre, 2012

Metro McAllen
McAllen Central Station
1501 West Highway 83, Suite 110
McAllen, Texas 78501
(956) 681-3535

TABLA DE CONTENIDO

¿QUÉ ES PARATRANSIT?	2
¿QUIÉN CALIFICA PARA PARATRANSIT?	2
¿CÓMO SOLICITAR EL SERVICIO?	2
VOLVER A CALIFICAR	3
SERVICIO CONDICIONAL E INCONDICIONAL	3
ÁREA DE SERVICIO	3
RESTRICCIONES DE VIAJE / LÍMITE DE CAPACIDAD	3
CÓMO RESERVAR UN VIAJE	4
Servicios regulares	4
Reservación para el mismo día	4
Servicios de inscripción	5
Reservaciones con horario abierto	5
Reservaciones para el “mismo día”, inscripciones y reservaciones “con horario abierto”	5
Confirmación de viaje	5
RESPONSABILIDADES DEL PASAJERO	6
Cambiar o cancelar reservaciones	6
Puntualidad del pasajero	6
Cuota	6
Lugar de espera	7
Paquetes y Equipo	7
Cancelaciones / Faltas	7
AYUDANTES PARA CUIDADOS ESPECIALES Y ACOMPAÑANTES	8
RESPONSABILIDADES DEL CONDUCTOR	9
ANIMALES ADIESTRADOS	9
VISITANTES	9
PROTECCIÓN PARA EL PASAJERO Y SU SILLA DE RUEDAS	9
REGLAS DE CONDUCTA	10
AMENAZA DIRECTA	10
APELACIONES	11
Proceso de solicitudes para volver a calificar	11
Proceso de apelación por suspensión	11

¿QUÉ ES PARATRANSIT?

Paratransit es un servicio comparable al transporte regular requerido por la Ley para los Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA por sus siglas en inglés) que no pueden utilizar el sistema de transportación de rutas fijas.

¿QUIÉN CALIFICA PARA PARATRANSIT?

Metro McAllen Paratransit (MMP) proporcionará servicios a pasajeros con discapacidades que les impidan utilizar el sistema de transporte regular con rutas fijas. De acuerdo con los reglamentos federales, usted debe calificar bajo una de las siguientes categorías para tener derecho a los servicios de Paratransit:

- Impedimento por resultado físico o mental, que le impida abordar, viajar, o bajarse del vehículo accesible (autobús, trolebús, van, etc.) sin la ayuda de otra persona, (a excepción del operador del elevador de silla de ruedas u otro aparato de abordaje).
- Si necesita la ayuda para elevar la silla de ruedas u otro aparato de abordaje y teniendo esta ayuda puede abordar, viajar y bajarse del vehículo de acceso, pero la ruta regular no es accesible o el aparato de elevación no puede desplegarse en una parada en particular.
- Si tiene una condición específica relacionada al impedimento, que no le permite viajar, abordar o bajarse en la parada del autobús del sistema de ruta fija. Estas condiciones específicas relacionadas al impedimento incluyen pero no se limitan a: fatiga crónica, ceguera, sensibilidad especial a la temperatura, e incapacidad cognoscitiva para recordar y seguir instrucciones.

Si usted no satisface estas condiciones de elegibilidad, entonces usted no es elegible para el servicio de Paratransit.

CÓMO SOLICITAR EL SERVICIO

Si usted piensa que satisface los requisitos de elegibilidad, entonces usted debe llenar una solicitud para recibir el servicio. Esta solicitud se llama Solicitud de MMP. Esta solicitud confidencial, contiene preguntas acerca de las razones de su incapacidad para usar el servicio de ruta fija.

Proceso de Solicitud

- Pida una solicitud. Están disponibles ya sea en persona, por correo o fax. Pida específicamente la solicitud de MMP.
- Llene la solicitud lo más completa que pueda.
- Déle la solicitud a su médico u otro profesional de la salud.
- Pídale al médico que le regrese la solicitud o que la envíe directamente a MMP.
- Entregue la solicitud en persona o envíela por correo a:

Metro McAllen Paratransit
1501 West Hwy 83, Suite 110
McAllen, TX 78501

- Todas las solicitudes serán revisadas cuidadosamente por el personal de MMP y una determinación de elegibilidad por escrito se hará en 21 días a partir de la entrega de la solicitud.
- Si después de 21 días, el personal de MMP no ha hecho una decisión sobre su elegibilidad, usted puede empezar a recibir servicio el siguiente día. Si encuentran que usted es elegible, usted continuará recibiendo el servicio. Si encuentran que usted no es elegible, el servicio cesará.
- Si su solicitud es aprobada y se determina que usted es elegible para estos servicios, se le dará una Tarjeta de Identificación Paratransit (ADA).
- Si encuentran que usted no es elegible, se le explicarán las razones por las que no es elegible para los servicios de MMP por medio de correo certificado y puede apelar la decisión. (Vea Apelaciones)

Los pasajeros ya aprobados para el servicio MMP deben tener identificación MMP con foto antes de poder hacer reservaciones para viajes. Esta identificación sólo se obtiene en las oficinas de MMP. La primera identificación con foto es gratis; le costará \$3.00 dólares reemplazarla. La identificación se vence dos años después de la fecha de emisión. Se deberá volver a calificar antes de la fecha de vencimiento que aparece en la tarjeta de identificación. (Vea Volver a Calificar)

VOLVER A CALIFICAR

Es un requisito para los pasajeros de Paratransit volver a calificar para este servicio antes de que venza su período actual de elegibilidad. MMP les informará a los pasajeros que requieran volver a calificar, 90 días antes de que se venza su periodo de elegibilidad. Los pasajeros que necesiten volver a calificar deben llenar una evaluación en persona para enfocarnos en su capacidad para hacer uso de este transporte, más que en sus limitaciones,.

- Llame y pida una solicitud y la forma de verificación del médico.
- Una vez recibida la información completa y corregida, nosotros le avisaremos para reservar una cita por medio de un representante de MMP.
- En la cita, nosotros evaluaremos su capacidad para utilizar los servicios de Paratransit.
- Después de esta evaluación, MMP le informará sobre su aprobación o rechazo al servicio y si su servicio es condicional o incondicional.

SERVICIO CONDICIONAL O INCONDICIONAL

La elegibilidad para el servicio de Paratransit (MMP) puede ser aprobada de manera “condicional”, es decir, el servicio será proporcionado para aquellos viajes que satisfacen los requisitos de elegibilidad de ADA Paratransit. Se requiere que los pasajeros usen el sistema de rutas fijas de MMP o que encuentren un transporte alternativo para los viajes que no son elegibles según los requisitos de ADA Paratransit. La elegibilidad no se basará en un diagnóstico médico de la discapacidad. La elegibilidad se basará sólo en la habilidad del pasajero para usar el servicio de la ruta fija descrita en la sección titulada “¿Quién califica para Paratransit?”

ÁREA DE SERVICIO

MMP proporcionará servicio desde el punto de origen hasta al punto de destino con una extensión adicional de tres cuartos de milla a cada lado de la ruta fija.

RESTRICCIONES DE VIAJE/LÍMITE DE CAPACIDAD

MMP no impondrá restricciones ni prioridades basadas en el propósito del viaje, ni limitará la disponibilidad del servicio complementario Paratransit a pasajeros elegibles para este servicio de ADA.

CÓMO RESERVAR UN VIAJE

Para reservar un viaje usando horarios específicos asegúrese de dejar tiempo suficiente de modo que le permita terminar con sus citas y pueda ser recogido al tiempo convenido. Asegúrese de saber el horario de apertura y cierre del lugar de su cita, para evitar esperas innecesarias fuera del edificio antes o después de horarios de oficina. Cuando programe sus viajes, por favor siga las siguientes sugerencias:

- Dese tiempo suficiente para llegar al lugar destinado.
- Dese tiempo suficiente para que el conductor pueda recoger y dejar a otros pasajeros antes de llegar al lugar de su cita.
- Dese tiempo suficiente para retrasos ocasionados por las condiciones adversas del clima o el tráfico.

Servicios Regulares

El servicio regular se refiere a un viaje solicitado desde y hasta un lugar específico cualquier día. Estos viajes se hacen en diferentes días, a diferentes lugares y en diferentes horarios. Para solicitar el servicio regular, llame a MMP (956) 681-3510. Cada solicitud para servicio regular será aceptada por medio de teléfono o aparatos de telecomunicación para sordos, (teletipos) durante el horario normal de rutas fijas. Las reservaciones para viajes programados para el próximo día serán hechas el día anterior antes de las 6:00 p.m. Las reservaciones serán hechas por lo menos con un día de anticipación pero no más de catorce, de la fecha en que se necesita el viaje. Los viajes de MMP empiezan a las 6:00 a.m. y terminan a las 6:20 p.m. Las solicitudes de viaje hechas para el mismo día pueden o no ser aceptadas (Vea Reservaciones para el Mismo Día). Las reservaciones serán recibidas por el personal de MMP o por medios telefónicos como por ejemplo (contestador automático). Cuando haga la reservación para un viaje, tenga lista la siguiente información:

- Número de Identificación de MMP
- Fecha(s) y horario(s) del viaje(s)
- Direcciones completas de origen y destino del viaje
- Código del portón de seguridad de áreas privadas, u otras instrucciones especiales.
- Los pasajeros deberán especificar si estarán viajando con un acompañante, un ayudante para cuidados especiales, animal adiestrado, aparato para movilizarse, o un menor de edad que requiera el uso de un asiento infantil para carro. Los pasajeros de MMP deberán proporcionar su propio asiento infantil para carro. Si éstos no especifican con anticipación que estarán viajando con un ayudante de cuidados

especiales o algún otro acompañante, MEP se reserva el derecho de rechazar el servicio para el acompañante, ayudante de cuidados especiales o cualquier otra persona.

Reservación para el Mismo Día

La reservación de viajes para el mismo día será permitida con la condición de que al añadir más pasajeros que soliciten este servicio no interfiera o retrase el horario de las rutas programadas por MMP para ese día. El no poder reservar el viaje para el mismo día **no es considerado** como negación del servicio.

Servicios de Inscripción

Este servicio puede estar disponible para viajes hechos desde y al mismo lugar, en la misma hora y el mismo día(s) de la semana por lo menos tres días por semana. El servicio de inscripción estará restringido en los siguientes casos:

- Tratamiento Médico
- Escuela
- Trabajo

Si usted está interesado en solicitar la inscripción, llame al (956) 681-3510 entre las 6:00 a.m. y 6:00 p.m., de lunes a viernes. Una vez hecha la programación, los viajes de la inscripción serán automáticos, y ya no serán necesarias llamadas adicionales. Todas las solicitudes para el servicio de inscripción serán revisadas y aprobadas a discreción de MMP basándose en su historial de viajes pasados y el nivel de demanda de este servicio. Cualquier cambio hecho a estos viajes, como por ejemplo, cambio de horario, puede resultar en la cancelación del servicio. Las solicitudes de inscripción serán revisadas cada sesenta días. Después de revisar su solicitud, la inscripción puede ser ajustada o cancelada por personal de MMP. Los pasajeros serán notificados si hubo cambio en su servicio. Si el servicio de inscripción es cancelado, los viajes reservados por este medio serán cancelados y el pasajero tendrá que llamar por lo menos con un día de anticipación pero no más de catorce, para volver a reservar sus viajes. MMP no proporcionará servicio de inscripción en los siguientes días festivos: **Día de los Caídos; Día de la Independencia (4 de julio), Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias; Navidad y Año Nuevo.** (Nota: Esta información está sujeta a cambios. Por favor llame con anticipación a la oficina de MMP para asegurarse si el servicio de inscripción estará disponible).

Reservaciones con Horario Abierto

En ocasiones los pasajeros necesitan hacer reservaciones con horario abierto porque no saben a qué hora se van a desocupar. Los pasajeros pueden hacer reservaciones sin especificar el horario de regreso sólo en las siguientes situaciones: citas médicas y para servir en el jurado. Los pasajeros deberán informar al personal de MMP a la hora de hacer la reservación, si necesitan el horario de regreso abierto. Las reservaciones con horario abierto serán activadas en el momento que el pasajero llame a MMP para informar que está listo para ser recogido. MMP mandará un vehículo tan pronto sea posible; aunque también es posible que pasen hasta

dos horas antes de que llegue el vehículo de MMP a recogerlo. Las reservaciones con horario abierto no serán aceptadas después de las 6:00 p.m.

Reservaciones para el Mismo Día, Inscripciones y Reservaciones con Horario Abierto

El servicio de reservaciones para el mismo día, inscripciones y reservaciones con horario abierto son catalogadas como servicios exclusivos proporcionados por MMP. Estos servicios exclusivos no los requiere ADA (1990), y por lo tanto no están sujetos a sus disposiciones. Las listas de espera, otras restricciones de cupo, restricciones del propósito del viaje o prioridades de participación serán tomadas en cuenta para el servicio de inscripción. La continuidad de éstos y otros servicios exclusivos, están a discreción de MMP.

Confirmación de Viaje

Si es posible, los viajes serán confirmados cuando el pasajero llame para reservar su viaje. En algunas ocasiones debido a causas fuera de nuestro control tales como el número excesivo de

llamadas, pasajeros sin previa reservación y circunstancias que requieren atención urgente, no se podrá hacer la confirmación inmediata. Durante estas situaciones, el personal de MMP tomará la información de su viaje así como su número telefónico donde lo podamos localizar y esta información se pasará al personal de reservaciones. **¡ESTO NO SIGNIFICA UNA**

CONFIRMACIÓN DE SU SOLICITUD DE VIAJE! El encargado de este departamento se comunicará con usted para confirmar su reservación o para darle los horarios disponibles.

MMP puede ofrecerle horarios de viaje una hora antes o una hora después del horario solicitado, así como lo establecen las normas de servicios de ADA (1990). El encargado de las reservaciones de MMP hará todo lo posible por comunicarse con usted para confirmar su reservación de viaje lo más pronto posible. Esta persona tratará de hacer contacto con usted tres veces a diferentes horas. Si no logra comunicarse con usted, después de la tercera llamada su horario de viaje no será reservado. Si usted tiene un contestador automático, los detalles del viaje se dejarán en su contestador y esto servirá como confirmación de su reservación.

RESPONSABILIDADES DEL PASAJERO

Cambiar o Cancelar Reservaciones

Si hay cambio en sus planes y necesita cancelar o cambiar su reservación, es muy importante avisar a MMP. Para hacer cualquier cambio ya sea de hora, origen o destino, favor de llamar por lo menos un día antes entre las 6:00 a.m. y 6:00 p.m. Para cancelar una reservación, favor de llamar cuando menos una hora antes de la programación del viaje. Si no puede llamar para dar aviso en el tiempo mencionado, llamar lo antes posible. Los cambios que se hagan para programar viaje el mismo día se considerarán como reservación para el mismo día y por consiguiente no hay seguridad de poder hacer el cambio. MMP se reserva el derecho de aceptar o negar cambios a las reservaciones del mismo día, dependiendo de diferentes factores tales como, el tiempo, distancia, y capacidad. (Vea Servicios Regulares)

Puntualidad del Pasajero

MMP espera que el pasajero esté listo para abordar el vehículo en cuanto llegue. Se recomienda al pasajero que esté listo 15 minutos antes de la hora programada. El conductor del vehículo sólo esperará 5 minutos para que aborde. Si el pasajero no está presente o no está listo para abordar el vehículo después de 5 minutos, se le anotará una falta y el conductor no

esperará. Si el conductor llega temprano, los 5 minutos de espera empezarán a partir del tiempo acordado previamente entre MMP y el pasajero. MMP no requiere que los pasajeros aborden el vehículo si éste llega temprano; pero para proporcionar un servicio más rápido, pedimos a nuestros pasajeros que aborden el vehículo tan pronto como llegue. El vehículo de MMP **será considerado puntual si llega en un lapso de 20 minutos después de la hora acordada**. Si el conductor de MMP llega más de 20 minutos tarde, los pasajeros pueden llamar para obtener un tiempo aproximado de la llegada. A los pasajeros que ya no requieran el servicio debido a los retrasos, no se les contará como falta o cancelación tardía. Paratransit **NO** requiere informar al pasajero de la llegada o salida del vehículo. Se espera que el pasajero esté listo cuando llegue el vehículo. Al abordar debe presentar su identificación de Paratransit y la cuota exacta o un cupón válido.

Cuota

Favor de proporcionar la cuota exacta. Los conductores no darán cambio ni regresarán dinero. Si el pasajero hace una reservación en un día específico que requiere viaje de ida y vuelta, el pasajero pagará por los dos viajes al mismo tiempo, pero si no toma uno de los viajes, el dinero no será reembolsado. **Nota: El conductor no podrá llevarlo a su destino sin la cuota requerida.** No habrá cuota para el ayudante de cuidados especiales, pero los acompañantes deberán pagar la misma cuota que el pasajero ADA. (Vea Ayudantes de Cuidados Especiales y Acompañantes)

Lugar de Espera

Paratransit ofrece servicio al borde de la banqueta y viaje compartido que complementa el servicio de la ruta fija del autobús de MMP. El pasajero debe estar esperando en la banqueta o en otra área de espera que sea segura, enfrente de o lo más cerca posible de la entrada donde lo van a recoger. Los conductores esperarán al pasajero a la orilla de la calle, enfrente de, o lo más cerca posible de la casa del pasajero, edificio, u otro lugar designado. **No se permite abordar o bajarse en los callejones.** El conductor no puede entrar al edificio o ir a la puerta para ayudar a los pasajeros. Si un pasajero necesita ayuda para bajar en el lugar designado, un acompañante o un ayudante de cuidados especiales debe estar disponible para ayudarlo a bajar. El conductor dejará al pasajero al borde de la banqueta, a la orilla de la calle, enfrente de, o lo más cerca posible del lugar designado. Si el pasajero no se puede quedar solo (por su discapacidad o impedimento) necesitará un acompañante o un ayudante de cuidados especiales para recibirlo a la llegada del vehículo. En caso de condiciones adversas del clima, el lugar de espera puede ser modificado.

Paquetes y Equipo

Se permitirán únicamente dos bolsas de mandado o el equivalente. Se recomienda que los paquetes no pesen más de lo que usted pueda cargar. Los conductores no cargarán los paquetes de los pasajeros. MMP permite viajar con un respirador de oxígeno portátil, que cumpla con los requisitos y reglas de transportación de materiales peligrosos de TxDOT. (Departamento de Transportación de Texas)

Cancelaciones / Faltas

El objetivo de esta sección no es castigar, sino animar a los pasajeros a cancelar los viajes que ya no necesiten y que usen los servicios de MMP apropiadamente. Las siguientes son las categorías y definiciones que están bajo esta sección:

- Cancelación por adelantado — Una cancelación de viaje recibida un día antes del día programado
- Cancelación del mismo día — Una cancelación de viaje recibida el mismo día con una hora de anticipación del viaje programado.
- Cancelación de último momento — Una cancelación de viaje recibida dentro de una hora previa al viaje programado.
- Faltas — Cuando un pasajero no se presenta para abordar el vehículo en los cinco minutos de espera concedidos, dentro del lapso de 20 minutos de MMP, el pasajero ha incurrido en una falta.

Un servicio suspendido significa que MMP no aceptará nuevas reservaciones y se cancelará cualquier reservación que se haya hecho después de la fecha de suspensión. El período de suspensión será programado por adelantado para permitir que los pasajeros tengan suficiente tiempo para hacer otros arreglos y poder apelar la suspensión. Las cancelaciones excesivas por adelantado ocurren cuando un pasajero cancela 50% o más de sus viajes durante el mes. Para aplicar este reglamento se deberán reservar un mínimo de ocho (8) viajes en el mes. Se impondrá una suspensión de servicio de siete (7) días a pasajeros de servicio regular que excedan el límite de cancelaciones permitidas por este reglamento. Al pasajero que exceda el límite de cancelaciones permitidas por este reglamento, se le impondrá la pérdida de privilegios del contrato de servicio. Por cada tres cancelaciones del mismo día, se le impondrá una (1) falta. Sin embargo cuando un pasajero incurre en cancelaciones excesivas de último momento o faltas durante un período de 30 días, se le notificará por escrito que sus servicios de MEP serán suspendidos de la siguiente manera:

- Cuatro o más cancelaciones de último momento y/o falta durante un mes constituyen una infracción. A cualquier pasajero que tenga una infracción se le suspenderá el servicio de MMP por un período de 7 días.
- Cuatro o más cancelaciones de último momento y/o falta durante el mes siguiente, constituyen una segunda infracción. Cualquier pasajero que tenga una segunda infracción se le suspenderá el servicio de MMP por un período de 15 días.
- Cuatro o más cancelaciones de último momento y/o falta durante el tercer mes, constituye una tercera infracción. Cualquier pasajero que incurra en una tercera infracción o más será suspendido 30 días y perderá el servicio.

Los pasajeros pueden apelar las suspensiones por escrito. Las cartas de apelación pueden ser dirigidas a:

Metro McAllen Paratransit
1501 West Hwy 83, Suite 110
McAllen, TX 78501

Los pasajeros que tengan viajes redondos y que no estén en el lugar de abordar cuando llegue el transporte de MEP, o quienes cancelen su viaje, deben llamar a MMP en el lapso de **UNA HORA** para conservar su viaje de regreso, de lo contrario el viaje de regreso será cancelado.

AYUDANTES DE CUIDADOS ESPECIALES Y ACOMPAÑANTES

A cualquier persona que acompañe al individuo calificado para servicio de Paratransit (ADA) se le proporcionarán los siguientes servicios:

- Si el individuo aprobado para el servicio de Paratransit (ADA) viaja con un ayudante de cuidados especiales y un acompañante, MMP les proporcionará el servicio a ambos (ayudante y acompañante).
- Se considera acompañante y no ayudante de cuidados especiales, a un familiar o amigo que acompañe al individuo aprobado, a menos que el familiar o el amigo esté haciendo el papel de ayudante de cuidados especiales.
- A cualquier persona adicional que acompañe al individuo aprobado para este servicio se le proporcionará el servicio, siempre y cuando haya cupo para éste en el vehículo de Paratransit y que no cause que se le nieguen los servicios a los individuos aprobados para el servicio de Paratransit (ADA)
- **Para ser considerado como “acompañante” del individuo elegible de acuerdo al reglamento de esta sección, dicho individuo(s) tendrá el mismo lugar de origen y destino que el individuo elegible.**
- Los ayudantes de cuidados especiales viajarán gratuitamente, mientras que los acompañantes pagarán la misma cuota que el individuo aprobado para el servicio Paratransit.
- Se define como ayudante de cuidados especiales a alguien designado o empleado exclusivamente para ayudar al individuo elegible a realizar sus necesidades personales.
- Para prevenir cualquier posible abuso de esta disposición, la regla señala que el acompañante (ej. amigo o familiar) no cuenta como ayudante de cuidados especiales, a menos que el individuo elegible necesite regularmente a alguien como su ayudante de cuidados especiales y este acompañante actúe en esa capacidad. Bajo el reglamento 37.125 en el proceso inicial de la aprobación, MMP requiere que el individuo especifique si él o ella viaja con un ayudante de cuidados especiales. Si alguien no indica que será acompañado de un ayudante, entonces cualquier individuo que lo acompañe será considerado simplemente como acompañante y tendrá que pagar su cuota.

RESPONSABILIDADES DEL CONDUCTOR

Los conductores no harán cambios a los horarios de los pasajeros de Paratransit. Todos los cambios al horario los hará el personal del departamento de reservaciones de MMP.

Los conductores de McAllen Express Paratransit serán entrenados para proporcionar asistencia al abordar y bajar pasajeros que utilicen el elevador de silla de ruedas. Los conductores no son ayudantes de cuidados especiales o personal médico entrenado. Ellos **NO** proporcionarán asistencia en subir y bajar maletas, asistencia médica (por emergencia o de algún otro tipo), o servicio hasta la puerta. En caso de una emergencia médica, el conductor llamará a la persona de contacto de MMP quien a su vez contactará los servicios médicos de emergencia. En **NINGÚN** momento el conductor proporcionará asistencia médica.

ANIMALES ADIESTRADOS

De acuerdo con la ley federal, se llama animal adiestrado a cualquier perro guía, perro de señalamiento o cualquier otro animal que esté adiestrado para trabajar o llevar a cabo tareas para un individuo con discapacidad. La necesidad de un animal adiestrado debe especificarse en la solicitud de elegibilidad para que el animal adiestrado pueda acompañarlo. Cuando esté reservando un viaje, favor de informar al personal de MMP si un animal adiestrado lo estará

acompañando. Los animales adiestrados viajarán sin ningún costo adicional, pero deben ser controlados apropiadamente. Los animales adiestrados no deberán usar los asientos del vehículo. Los pasajeros encargados de los animales adiestrados son responsables por el comportamiento y la higiene de dichos animales. El servicio puede ser negado o rechazado si un animal adiestrado se descontrola.

VISITANTES

Los individuos que no radican en McAllen pero que cumplen con los requisitos de elegibilidad de Paratransit pueden utilizar el servicio de MMP como visitantes por veintiún (21) días al año. Si el visitante necesita este servicio después de los veintiún días tendrá que hacer una solicitud para el servicio. MMP puede pedir comprobante de la dirección permanente del visitante. Los visitantes deben contactar MMP por lo menos tres días antes de la fecha que necesiten el servicio y obtener de esta manera un número de identificación temporal para hacer reservaciones.

PROTECCIÓN PARA EL PASAJERO Y SU SILLA DE RUEDAS

Se les pide a los pasajeros de MMP usar las restricciones de seguridad personal. Los vehículos de MMP están equipados con un sistema de restricción para acomodo de sillas de ruedas regulares. Se requiere que la silla de ruedas esté sujeta apropiadamente en el área designada. Una silla de ruedas regular se define como un aparato para movilizarse que no exceda 48" de largo, 30" de ancho, y con un peso combinado (pasajero/equipo de movilización) de 600 libras. No se permitirá subir a los vehículos de MMP aparatos de movilización que rebasan estos estándares. MMP no negará la transportación si no podemos asegurar o sujetar el equipo a nuestra satisfacción. En tales casos, el conductor podrá pedirle al pasajero que se cambie a un asiento, ya que es difícil sujetar con seguridad el aparato de movilización. Es la opción del pasajero cambiarse o quedarse en su silla de ruedas. A los pasajeros que viajen con niños menores de cinco años de edad y menos de 36 pulgadas de estatura se les requiere una silla infantil para autos. El pasajero será responsable de asegurar la silla infantil para autos, a menos que requieran asistencia del conductor. Los niños no podrán ser transportados en carriolas y no se permiten dos o más niños en un mismo asiento. Los niños no pueden viajar en el regazo del pasajero.

REGLAS DE CONDUCTA

Se les pide a los pasajeros que sigan estas reglas de conducta por su seguridad, la comodidad de todos los pasajeros y la del conductor:

- Se prohíbe comer, beber o fumar mientras esté abordo
- Se prohíbe viajar bajo la influencia de alcohol o drogas ilegales
- Se prohíbe lenguaje obsceno y acciones amenazantes
- No se le permite al pasajero abordar con supuraciones del cuerpo o heridas descubiertas
- No evadir las cuotas intencionalmente
- No abusar físicamente de otro pasajero o del conductor
- No manejar o manipular cualquier equipo mientras esté abordo de un vehículo de Paratransit
- Se prohíbe usar, radios, grabadoras, discos compactos u otro equipo generador de sonido abordo de los vehículos.

- Por razones de seguridad, por favor limite conversaciones innecesarias con los conductores mientras el vehículo esté en movimiento.

Los pasajeros que no cumplan con las reglas de conducta están sujetos a las siguientes restricciones:

- Cuatro o más incumplimientos a las reglas de conducta por el pasajero durante un mes, resultarán en la suspensión del servicio MMP por un período de siete días.
- Cuatro o más incumplimientos de las reglas de conducta por el pasajero durante cualquier mes subsiguiente, resultarán en la suspensión del servicio MMP por un período de quince días.
- Cuatro o más incumplimientos a las reglas de conducta por un pasajero durante un tercer mes, resultarán en la suspensión del servicio MMP por un período de treinta días y la pérdida de su servicio de inscripción.

Nota: Los pasajeros que se involucren en abuso físico o causen lesiones físicas a otro pasajero o conductor, pueden ser sujetos a suspensión inmediata y permanente, y posibles cargos penales.

AMENAZA DIRECTA

Está prohibida la conducta violenta, destructiva o ilegal por pasajeros de MMP o personas que los acompañen durante el curso de actividades de MMP. MMP se rehusará a proporcionar servicio a un individuo con discapacidades si el individuo se involucra en una conducta violenta, destructiva o ilegal. Sin embargo, MMP no rehusará proporcionar el servicio a un individuo con discapacidades solamente porque la discapacidad del individuo resulta en una apariencia o comportamiento involuntario que pueda ofender, molestar o incomodar al personal de MMP o a cualquier otra persona.

Los solicitantes o pasajeros de MMP tienen la oportunidad de apelar cualquier decisión hecha por MMP con respecto a la elegibilidad inicial para los servicios de MMP o cambios a su estatus de elegibilidad. Los solicitantes o pasajeros necesitan responder por escrito a MMP dentro de los sesenta días siguientes de su aviso de rechazo en cada nivel del proceso de apelación. MMP responderá por escrito dentro de treinta días después de haber recibido el aviso de apelación.

A los pasajeros de MMP que durante el proceso para volver a calificar se les ha determinado que ya no son elegibles y apelan antes de que termine su servicio, pueden continuar con el servicio hasta que MMP dé su decisión final. Pasajeros que no apelen antes de que su servicio se termine y a los nuevos solicitantes no se les dará la oportunidad de utilizar el servicio de MMP durante el proceso de apelación. Sin embargo, si en el transcurso de treinta días del proceso de apelación, MMP no ha tomado una decisión, los servicios para el individuo serán brindados a menos que se haya tomado la decisión de negarles la apelación.

APELACIONES

Proceso de Solicitudes para Volver a Calificar

Cualquier persona que ha sido determinada inelegible para los servicios de ADA Paratransit tendrá 60 días para apelar por escrito a:

MMP Eligibility Appeals
1501 West Hwy 83, Suite 110
McAllen, Texas 78501
(956) 681-3510

- La fecha límite para las apelaciones se basará en la fecha en que se recibe la carta declarando las razones por las cuales fue encontrado inelegible.
- El individuo deberá apelar por escrito, declarando que la decisión por la cual no califica fue un error y dará las razones para esta declaración. Él/ella puede también mandar nuevas evidencias para ser elegible. Al recibir la apelación, la administración de MEP asignará una fecha para la audiencia de apelación.
- La fecha de la audiencia de apelación será a más tardar veintiún (21) días después de la fecha en que se recibió la carta solicitando la apelación.
- MEP ofrecerá al individuo a quien se le negó elegibilidad, la oportunidad de presentar su caso y recibir y entregar para el archivo toda evidencia y/o testimonio relevante de cualquier persona que pueda apoyarlo.
- Las apelaciones serán escuchadas por un sub-comité de apelaciones de MMP. Las personas que manejan las apelaciones no serán las mismas personas que tomaron la determinación inicial de elegibilidad o inelegibilidad.
- En todos los casos las determinaciones se hará por escrito y toda la documentación será retenida.
- Después de 30 días de la audiencia de apelación, MMP tomará la decisión final sobre la apelación.
- Si después de 30 días no se ha tomado una decisión, el apelante conservará la elegibilidad y podrá usar los servicios Paratransit hasta la resolución de la apelación.

Proceso de Apelación por Suspensiones

Cualquier persona que sea suspendida de los servicios ADA Paratransit, podrá apelar por escrito hasta un día antes de que el período de suspensión inicie:

MMP Eligibility Appeal
1501 West Hwy 83, Suite 110
McAllen, TX 78501
(956) 681-3510

- La fecha límite para las apelaciones se basará en la fecha en que se recibe la carta declarando las razones por las cuales fue encontrado inelegible.
- El individuo deberá solicitar una apelación por escrito, declarando que la acción disciplinaria fue un error y dar las razones para esta declaración. Inmediatamente después de recibir la apelación, la administración de MMP fijará una fecha para la audiencia de apelación.
- La fecha de la audiencia de apelación será a más tardar veintiún (21) días después de la fecha en que se recibió la carta solicitando la apelación.
- MMP ofrecerá al individuo, quien deberá disciplinarse, la oportunidad de presentar su caso y recibir y entregar para el archivo toda evidencia y/o testimonio relevante de cualquier persona que pueda apoyarlo.

- Las apelaciones serán escuchadas por personal de MMP.
- En todos los casos, las decisiones serán hechas por escrito y toda la documentación será retenida.
- MMP hará una determinación final de la apelación dentro de los siguientes 30 días de la fecha de la audiencia.