GUÍA DIAL-A-RIDE

SISTEMA DE TRÁNSITO MUNICIPAL DE CARLSBAD

510 North Main Street
Carlsbad, NM 88220
575-887-2121
cityofcarlsbadnm.com

FECHA EFECTIVA
Noviembre 2022

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN ..... **Error! Bookmark not defined.**

PROCESO DE SOLICITUD ..... **Error! Bookmark not defined.**

VISITANTES ..... **Error! Bookmark not defined.**

VÍA DE SERVÍCIO ..... **Error! Bookmark not defined.**

HORAS DE SERVICIO ..... **Error! Bookmark not defined.**

SERVICIO DE CONEXIÓN ..... **Error! Bookmark not defined.**

RESTRICCIONES DE VIAJE ..... **Error! Bookmark not defined.**

TARIFAS ..... **Error! Bookmark not defined.**

SERVICIO DE BORDE A BORDE 2

ASISTENTES DE CUIDADO PERSONAL y ACOMPAÑANTES... **Error! Bookmark not defined.**

ANIMALES DE SERVICIO ..... **Error! Bookmark not defined.**

PROGRAMACIÓN DE VIAJES ..... **Error! Bookmark not defined.**

CANCELACIONES ..... **Error! Bookmark not defined.**

POLÍTICA DE NO PRESENTACIÓN ..... **Error! Bookmark not defined.**

SILLAS DE RUEDAS ..... **Error! Bookmark not defined.**

ASISTENCIA AL CONDUCTOR ..... **Error! Bookmark not defined.**

POLÍTICAS GENERALES DE VIAJES ..... **Error! Bookmark not defined.**

PROCESO DE APELACIONES ..... **Error! Bookmark not defined.**

INTRODUCCIÓN

La Ciudad de Carlsbad opera el Sistema de Tránsito Municipal de Carlsbad. Nuestra misión de proporcionar transporte seguro y accesible al público y para el bienestar de los ciudadanos de Carlsbad. Nuestros vehículos son limpios, seguros, cómodos y bien mantenidos, y nuestros conductores están capacitados para servirle.

La Ciudad se complace en satisfacer las necesidades de transporte público de sus residentes y visitantes, incluidos aquellos con discapacidades. Para lograr este objetivo, la Ciudad opera 3 servicios:

- Servicio de autobús accesible
- Paratránsito ADA
- Dial-a-Ride

Los autobuses en las rutas están equipados con elevadores o rampas para que sean accesibles para las personas que usan una silla de ruedas o no pueden subir escaleras. Nuestros conductores reciben una formación especial en la asistencia a personas con discapacidad. Los autobuses tienen asientos prioritarios para personas mayores y personas con discapacidades. Los conductores anuncian paradas en destinos clave y, previa solicitud, para ayudar a los pasajeros a encontrar sus paradas. Puede viajar con su respirador, concentrador y oxígeno portátil. Los animales de servicio son bienvenidos a bordo de los autobuses. Nuestro objetivo es hacer que nuestras rutas de autobús sean accesibles y convenientes para todos.

ADA Paratransit brinda un servicio comparable a nuestro servicio de autobús para personas cuyas condiciones de discapacidad les impiden viajar en nuestras rutas. El paratránsito ADA se proporciona de acuerdo con las pautas establecidas por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA) y como se describe en esta guía. Las personas que utilicen este servicio deben estar certificadas como elegibles para el paratránsito de la ADA para todas o algunas de sus necesidades de viaje.

Dial-a-Ride brinda servicio puerta a puerta para el público en general.

Si tiene alguna pregunta sobre esta guía o nuestros servicios, llámenos al **(575) 887-2121**.

VÍA DE SERVÍCIO

La ciudad ofrece el servicio Dial-a-Ride dentro de las 8 millas del centro de la ciudad. Todas las recogidas y devoluciones deben realizarse dentro del área de servicio definida. Determinaremos si su viaje está dentro del área de servicio cuando llame para programar un viaje.

HORAS DE SERVICIO

Dial-a-Ride opera los mismos días y horarios que nuestras rutas.

Los días de semana, dependiendo de su ubicación, las recogidas comienzan a las 6:30 a. m. Los viajes deben completarse a las 5:30 p.m.

No se presta servicio los fines de semana y los siguientes festivos:

Día de Año Nuevo
Día de Martin Luther King
Buen viernes
Día Conmemorativo
4 de Julio
Día laboral
Dia de los Veteranos
Día de Gracias
Día después de Acción de Gracias
Nochebuena
Día de Navidad

TARIFAS

La tarifa es de $2 por cada tramo de un viaje reservado. Si hay espacio disponible, la tarifa es de $5 para solicitudes el mismo día. Se requiere el pago en el momento del embarque.

Las tarifas se pueden pagar en efectivo, con tarjetas perforadas o con cheque. Las tarjetas perforadas de 10 viajes cuestan $20. Se pueden comprar a bordo del autobús, en la oficina del Sistema de Tránsito Municipal de Carlsbad en 510 North Main Street, Carlsbad.

Al pagar en efectivo, tenga a mano la tarifa exacta. La ciudad no da devoluciones y nuestros conductores no dan cambio. Si un pasajero no tiene pago, NO se prestará el servicio.

DOOR-TO-DOOR SERVICE

Dial-a-Ride es un servicio puerta a puerta. El camino desde la puerta hasta el autobús debe ser accesible. Los conductores NO ayudarán a los pasajeros en sillas de ruedas a subir o bajar escalones. Por favor haga arreglos con otra persona para que lo ayude.

ASISTENTES DE CUIDADO PERSONAL y ACOMPAÑANTES

Si necesita la asistencia de un asistente de cuidado personal, el asistente viaja con usted de forma gratuita. Al momento de programar un viaje, indique si tendrá un asistente de cuidado personal con usted. Por supuesto, el asistente debe subir y bajar en los mismos lugares que usted.

Al menos 1 acompañante, más si hay espacio disponible, puede acompañarlo. Cada compañero pagará una tarifaAl momento de programar un paseo, por favor indique el número de acompañantes que lo acompañarán. Por supuesto, los acompañantes deben subir y bajar en el mismo lugar que tú.

Una persona que requiera los servicios de un asistente de cuidado personal también puede estar acompañada por 1 o más acompañantes.

ANIMALES DE SERVICIO

Los animales de servicio siempre son bienvenidos. El pasajero debe tener el animal de servicio completamente bajo control en todo momento para no interrumpir a otros pasajeros o al horario. Los conductores no pueden y no asumirán ninguna responsabilidad por los animales de servicio. Al momento de programar un viaje, indique si lo acompañará un animal de servicio.

PROGRAMACIÓN DE VIAJES

Los viajes en Dial-a-Ride se pueden programar el día anterior al viaje o hasta con una semana de anticipación. To schedule a ride, please call (**575) 887-2121** weekdays between 8:00 a.m. and 5:00 p.m.

Para ayudarlo a servirle mejor, le pedimos que observe los siguientes 4 consejos:

1. Prepárate para tu llamada
2. Anota la información de tu viaje
3. Programa tu viaje de regreso
4. Estar listo para ir a la hora programada

Prepárese para su llamada

Tenga a mano la siguiente información cuando llame:

- Nombre
- Fecha de viaje
- Dirección de origen
- Dirección de destino
- Hora deseada de recogida o llegada
- Ya sea que use una silla de ruedas o un andador
- Ya sea que lo acompañe un asistente de cuidado personal, uno o más acompañantes o un animal de servicio

El despachador le informará sus horarios de recogida y devolución. Haremos todo lo posible para programar su viaje en los horarios deseados; los viajes son por orden de llegada.

Tenga en cuenta la información de su viaje

Por favor, escriba sus tiempos de recogida y devolución. Esto te ayudará a recordarlos. Si tienes un calendario, escribe las horas en él.

Programe su viaje de regreso

La Ciudad requiere que se programen viajes de regreso. Anticipe el último tiempo posible necesario para su regreso y programe un viaje de regreso para ese tiempo. Si está listo para regresar antes de la hora programada, o si llegará más tarde de la hora programada, llámenos de inmediato al (575) 887-2121 y haremos todo lo posible para satisfacer su solicitud.

Estar listo para ir a la hora programada

Por favor esté listo para ir 15 minutos antes de la hora de recogida programada. Hacemos todo lo posible para llegar lo más cerca posible de la hora de recogida programada. Sin embargo, podemos llegar hasta 15 minutos antes o 15 minutos después de la hora de recogida programada.

> Ejemplo: Si programa una recogida a las 9:30 a. m., el vehículo puede llegar entre las 9:15 a. m. y las 9:45 a. m.

Este período de tiempo de 30 minutos (de 15 minutos antes a 15 minutos después de la hora programada) se denomina ventana de recogida.

Los conductores, después de llegar dentro de la ventana de recogida, esperarán hasta 5 minutos. Cualquier pasajero que no esté en el punto de recogida programado y que no esté listo para partir a esa hora se considerará que no se presentó y el conductor se irá para recoger a otros pasajeros. El conductor NO regresará para un segundo intento. La única excepción serán los pasajeros que se hayan retrasado durante una cita médica. Si sabe que será detenido durante una cita médica, llámenos al (575) 887-2121 lo antes posible. When you are ready, please call and we will dispatch the next available van to pick you up.

CANCELACIONES

Si no puede realizar su viaje programado por algún motivo, llame a la oficina al (575) 887-2121 antes de las 5:00 p. m. el día anterior para cancelar su viaje. Los conductores no pueden programar cambios para usted. Las cancelaciones realizadas después de 2 horas antes del viaje programado se considerarán no presentados.

POLÍTICA DE NO PRESENTACIÓN

Una ausencia ocurre cuando:

- No se presenta a su viaje programado
- No cancela 2 horas antes de su viaje programado
- No está listo dentro de los 5 minutos de la llegada del conductor durante la ventana de recogida

Los pasajeros serán suspendidos por no presentarse si se cumplen los siguientes criterios durante un período de 30 días:

1. Las ausencias representan el 10 por ciento o más de sus viajes programados, Y
2. El pasajero tiene 3 o más no presentaciones.

Solo se contarán las ausencias bajo su control. Se le dará la oportunidad de apelar la suspensión antes de que entre en vigencia. Las suspensiones se suspenderán durante la apelación.

Después de una segunda ausencia, lo llamaremos para informarle que corre el riesgo de ser suspendido. Si está suspendido, lo llamamos y le informamos.

La duración de la suspensión depende del número de suspensiones:

- Primera suspensión: 1 día
- Segunda suspensión: 7 días
- Tercera suspensión: 15 días
- Cuarta suspensión o superior: 30 días

SILLAS DE RUEDAS

La ADA define una silla de ruedas como una ayuda para la movilidad que pertenece a cualquier clase de dispositivos de 3 o más ruedas, utilizable en interiores, diseñada o modificada para y utilizada por personas con problemas de movilidad, ya sea que se opere manualmente o con energía. Haremos todo lo posible para transportarlo a usted y a su silla de ruedas. Sin embargo, si usted y su silla de ruedas pesan más de lo que nuestros elevadores para sillas de ruedas pueden transportar o si la silla de ruedas es demasiado grande para la plataforma elevadora, no podremos transportarlo. Si parece que el elevador del vehículo está sobrecargado, no podremos brindar el servicio hasta que hayamos realizado una evaluación. Llámenos al (575) 887-2121 para una evaluación para determinar si podemos acomodar su dispositivo de movilidad.

Todas las sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad deben estar asegurados al piso del vehículo usando el equipo de seguridad. En el caso de que un dispositivo de movilidad no se pueda asegurar adecuadamente con los dispositivos de seguridad, el conductor le informará y le recomendará que se transfiera a un asiento. En esos casos, será usted quien decida continuar con el viaje.

ASISTENCIA AL CONDUCTOR

Los conductores están especialmente entrenado para servirle. Los conductores:

- Implementar ascensores y rampas para personas que usan dispositivos de movilidad y para aquellos sin dispositivos de movilidad que no pueden navegar por los escalones del autobús, previa solicitud
- Asegure su silla de ruedas
- Ayudarlo desde y hacia el autobús hasta la primera puerta del edificio

Para garantizar su seguridad y la seguridad de nuestros conductores, los conductores NO:

- Ayudar a los pasajeros en silla de ruedas a subir o bajar escalones o rampas empinadas
- Llevar paquetes
- Vestir a los pasajeros
- Busque en el cuerpo de un pasajero la tarifa o boleto apropiado
- Despeje los caminos de hielo, nieve u otras barreras

La única excepción son los jueves de paquetes, donde el conductor ayudará a los pasajeros con los paquetes.

Por favor haga arreglos con otra persona para que lo ayude.

POLÍTICAS GENERALES DE TRANSPORTE

- La Ciudad ha establecido las siguientes políticas generales de número de pasajeros para el servicio de paratránsito ADA.
- Muchas de las políticas también se aplican al servicio de ruta.
- Todos los pasajeros deben usar cinturones de seguridad.
- Si un pasajero usa oxígeno, el tanque debe ser portátil y el pasajero debe poder llevar el tanque al vehículo por sí mismo, incluso si el pasajero está en una silla de ruedasUna vez

a bordo, el tanque de oxígeno portátil debe viajar en un lugar seguro, por ejemplo, en el regazo del pasajero, atado a la silla de ruedas, frente al pasajero en el piso entre los asientos o en el piso detrás del panel modesto.

- Todos los pasajeros que usen una silla de ruedas o scooter deben usar el sistema de retención que se usa para asegurar la silla de ruedas o scooter al piso del vehículo.
- La cantidad de paquetes que un pasajero puede llevar está limitada a la cantidad de paquetes que el pasajero puede llevar, excepto los jueves de paquetes.
- Los conductores no pueden aceptar propinas.
- Por razones de seguridad, podemos solicitar que lo acompañe un asistente de cuidado personal.
- Podemos suspender o rechazar el servicio a cualquier individuo cuyo comportamiento y acciones sean violentos, gravemente disruptivos o ilegales; causar una interrupción del servicio; o plantear problemas de seguridad.

Visite nuestro sitio web, cityofcarlsbadnm.com, para conocer las políticas de cantidad de pasajeros adicionales.

PROCESO DE APELACIONES

Puede apelar su determinación de elegibilidad o suspensión del programa por violar nuestra política de ausencia. Se debe presentar una apelación de una determinación de elegibilidad dentro de los 60 días posteriores a la fecha de la carta de denegación. Una suspensión por violar la política de no presentarse se suspenderá durante la apelaciónl.

Su solicitud de apelación debe ser por escrito. En la solicitud, describa por qué no está de acuerdo con la determinación o suspensión, o solicite presentar su caso en persona. Usted o un representante de su elección puede presentar en su nombre. Se tomará una decisión por escrito dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la información para la apelación o la celebración de la audiencia.

Enviar solicitudes de apelación a:

Carlsbad Municipal Transit System
510 North Main Street
Carlsbad, NM 88220

Gracias por viajar en el Sistema de Tránsito Municipal de Carlsbad.