

# **METRO ParaCruz Guía del usuario**

Plan de Paratrásito del  
Distrito de Tránsito Metropolitano de Santa Cruz  
del Servicio Complementario de Paratrásito  
conforme a la Ley de Estadounidenses con  
Discapacidades (ADA)



Julio 2007

Esta guía servirá como el plan oficial de paratransito del Distrito de Tránsito Metropolitano de Santa Cruz e incluye toda la información sobre cómo solicitar y usar METRO ParaCruz.

## METRO ParaCruz Guía del usuario

Contenido	Página
<b>SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE TRANSPORTACIÓN DE NUESTROS USUARIOS.....</b>	<b>7</b>
Servicio de autobuses de ruta fijas.....	8
Servicio de METRO ParaCruz.....	9
<b>CÓMO SOLICITAR EL SERVICIO DE METRO PARACRUZ.....</b>	<b>10</b>
<b>NECESIDADES INMEDIATAS .....</b>	<b>13</b>
<b>DISCAPACIDADES PROVISIONALES .....</b>	<b>14</b>
<b>APELACIÓN DE UNA DETERMINACIÓN DE ELEGIBILIDAD .....</b>	<b>14</b>
<b>SERVICIO PARA VISITANTES .....</b>	<b>16</b>
Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.	2

<b>ÁREA Y HORARIO DE SERVICIO DE METRO PARACRUZ</b> .....	17
Área de Servicio .....	17
Días y horarios de servicio.....	17
<b>TARIFAS</b> .....	18
<b>RESERVACIÓN DE SERVICIO CON METRO PARACRUZ</b> .....	20
Quando reservar servicio de transporte.....	20
<b>CÓMO RESERVAR SERVICIO DE TRANSPORTE</b> .....	22
Su margen de tiempo de espera (“Ready Window”).....	24
“Llamadas para volver” para los viajes de vuelta (“Will-call returns”).....	26
Cómo reservar viajes múltiples .....	27
Servicio de suscripción.....	28
<b>CÓMO CAMBIAR UN VIAJE PROGRAMADO</b> .....	30
Si su cita se tarda más de lo esperado .....	32
<b>CÓMO CANCELAR UN VIAJE PROGRAMADO</b> .....	33
<b>NO-SHOWS</b> .....	34
<b>QUÉ ESPERAR CUANDO ILEGUE EL VEHÍCULO</b> .....	39
Servicio de puerta a puerta .....	39
Qué hará el conductor:.....	40
Qué no hará el conductor:.....	41
<b>PARA VERIFICAR LA ILEGADA DE SU SERVICIO DE TRANSPORTE</b> .....	43

<p>Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.</p>
---

Consejos para el pasajero.....	45
<b>ASISTENTES PARA CUIDADO PERSONAL .....</b>	<b>45</b>
<b>INVITADOS.....</b>	<b>46</b>
<b>NIÑOS .....</b>	<b>47</b>
<b>SILLAS DE RUEDAS Y OTROS DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD CON RUEDAS .....</b>	<b>49</b>
<b>RESPIRADORES Y EQUIPO PORTÁTIL DE OXÍGENO .....</b>	<b>50</b>
<b>ANIMALES DE SERVICIO.....</b>	<b>51</b>
<b>ANIMALES DOMÉSTICOS Y DE COMPAÑÍA.....</b>	<b>52</b>
<b>CINTURONES Y DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD.....</b>	<b>52</b>
<b>PAQUETES Y ARTÍCULOS PERSONALES.....</b>	<b>52</b>
<b>ARTÍCULOS PERDIDOS .....</b>	<b>53</b>
<b>TIEMPO INCLEMENTE Y DESASTRES NATURALES .....</b>	<b>54</b>
<b>CORTESÍ DE LOS PASAJEROS.....</b>	<b>55</b>
<b>SUGERENCIAS, COMENTARIOS, ELOGIOS Y QUEJAS .....</b>	<b>57</b>
<b>COMITÉ CONSULTIVO Y PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO .....</b>	<b>59</b>
<b>DEFENSOR DE USUARIOS DE PARATRÁNSITO.....</b>	<b>59</b>

<p>Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.</p>
---

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

## **Números de Contacto de METRO ParaCruz**

Usuarios de TTY: Por favor usen el Servicio de Interpretación Indirecta de California llamando al 1(800) 735-2929

METRO ParaCruz.....**425-4664** (VOZ)  
**464-5400** (FAX)

Defensor de Usuarios de Paratránsito Central Coast  
Center for Independent Living.....**462-8720** (VOZ)  
**462-8729** (TTY)

Coordinador de servicios accesibles de METRO  
(Entrenamiento de Movilidad).....**423-3868** (VOZ)

Especialista del programa de boletos y pases de  
METRO  
(Boletos pre-pagados de ParaCruz).**425-3822** (VOZ)

Servicios para los usuarios de rutas fijas de  
METRO.....**425-8600** (VOZ)

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

## **Satisfacción de las necesidades de transportación de nuestros usuarios**

El Distrito de Tránsito Metropolitano de Santa Cruz (METRO) provee un servicio público de transporte dentro del Condado de Santa Cruz. METRO opera una flota de autobuses seguros, limpios, modernos y accesibles que conectan a la gente con destinos educativos, de compras, comerciales, médicos y sociales. La mayoría de la gente pueden utilizar estos autobuses para algunas o todas sus necesidades de transporte. Las características modernas de accesibilidad hacen los autobuses de METRO más fáciles de utilizar que nunca. No se tiene que ascender escalones para subir a los autobuses locales más nuevos de METRO. El piso del autobús está cerca del bordillo de la acera. El conductor puede bajar una rampa para hacerle fácil subir con un andador o con silla de ruedas. El “autobús parlante” le ayuda a encontrar su camino anunciando casi cada parada de autobús a lo largo del viaje. Las personas con discapacidades físicas,

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

cognoscitivas y psiquiátricas que les impiden usar el sistema de rutas fijas algunas o todas las veces pueden calificar para poder usar el servicio de paratransito complementario de la ADA (METRO ParaCruz).

### **Servicio de autobuses de ruta fijas**

Todos los autobuses de METRO tienen ascensores o rampas para servir mejor a los pasajeros que utilizan sillas de ruedas y *scooters*, o que tienen dificultad en subir y bajar las escaleras del autobús. Los conductores anuncian las paradas importantes, los cruces de calle y los puntos de transferencia. Hay un número limitado de asientos cerca de las entradas que se designan con prioridad para las personas de la tercera edad y para las personas con toda clase de discapacidades. Cada autobús tiene equipo especial de seguridad para los pasajeros que utilizan dispositivos de movilidad con ruedas para darles un viaje más seguro. Los conductores han sido entrenados para ayudar a asegurar los dispositivos de movilidad con ruedas.

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

Muchos usuarios de paratránsito encuentran que el servicio de rutas fijas provee más flexibilidad e independencia. Para obtener información de las rutas, horarios y cualquier pregunta sobre cómo usar el servicio de autobús de METRO, llame al Departamento de Servicio al Usuario de METRO al 425-8600, de lunes a viernes, de las 8:00 a.m. a las 4:00 p.m.

METRO ofrece entrenamiento gratis para las personas que quieren aprender a usar el autobús. Para obtener más información o hacer una cita para clases sobre cómo usar el autobús, llame al Coordinador de Servicios Accesibles al 423-3868.

### **Servicio de METRO ParaCruz**

METRO ParaCruz funciona para asegurar que los pasajeros con discapacidades físicas, cognitivas o psiquiátricas que les **impiden** usar autobuses de rutas fijas para algunos o todos sus viajes tengan un nivel de acceso al transporte público comparable al resto de la comunidad, según los requisitos de la

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

Ley de Estadounidenses con Discapacidades  
(American with Disabilities Act - ADA) de 1990.

Este servicio compartido cuenta con minivans equipados con rampas y autobuses pequeños equipados con ascensores. El servicio de METRO ParaCruz funciona en las mismas áreas y durante los mismos días y horarios que el servicio de rutas fijas. Se deben reservar los viajes por lo menos con un día de anticipación.

## **Cómo solicitar el servicio de METRO ParaCruz**

El servicio de METRO ParaCruz está limitado a las personas que han sido certificadas y que satisfacen los requisitos estrictos de elegibilidad descritos en la ADA. La evaluación de elegibilidad incluye una evaluación de tránsito en persona para determinar la capacidad funcional de la persona para usar el servicio de autobús de ruta fija. Se puede determinar que una persona califica aunque viva a más de  $\frac{3}{4}$  de una milla de una ruta de autobús;

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

sin embargo, ParaCruz la recogerá y dejará dentro de  $\frac{3}{4}$  de una milla de una ruta de autobús operativo. Usted tendrá que tomar otras medidas para viajar más allá de  $\frac{3}{4}$  de una milla de una ruta de autobús en servicio. (Vea la sección “*Área y horario de servicio*”). Si como resultado de alguna discapacidad usted nunca podrá utilizar los autobuses con rutas fijas en ninguna circunstancia, se determinará que usted califica para el servicio “sin restricciones”. Si usted puede utilizar los autobuses de rutas fijas para algunos viajes, se determinará que usted califica, pero quedará “restringido” en los viajes que usted puede hacer en autobús. La elegibilidad restringida se puede basar en la manera en que le afecten las condiciones ambientales, tales como clima extremo, o puede ser específica de la ubicación, tal como un destino en la cima de una colina empinada.

Para inscribirse, llame al Coordinador de Elegibilidad de METRO ParaCruz al

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

425-4664 y haga una cita para una entrevista de evaluación de tránsito. Las entrevistas normalmente toman cerca de 30 minutos. Si usted necesita transporte de ida y vuelta para la entrevista, ParaCruz le proveerá transporte gratuito. El entrevistador hablará con usted acerca de sus habilidades y necesidades para el transporte con más detalle. Además, usted podrá hacer cualquier pregunta sobre el servicio.

Le notificarán de la determinación de elegibilidad en un plazo de 7 días después de la entrevista. Si es aprobado para el servicio, le mandarán por correo una carta y una tarjeta de identificación. Si por alguna razón no toman una decisión en un plazo de 21 días calendario, el servicio de METRO ParaCruz le será proporcionado hasta que se tome una decisión definitiva. **Si no está de acuerdo con la decisión, usted puede apelarla ante un panel independiente de apelaciones.**

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

La elegibilidad para METRO ParaCruz es válida por un máximo de tres años. Entre 60 a 90 días antes de la fecha de vencimiento de la elegibilidad del usuario, una forma de una página será enviada a la dirección más actualizada archivada con METRO ParaCruz. En la forma se pedirá que el usuario verifique que debido a sus circunstancias aún no puede usar el autobús de ruta fija, además de su información de contacto y los datos sobre su dispositivo o dispositivos de movilidad. A los usuarios que indiquen que han tenido un cambio en su movilidad o en su dispositivo o dispositivos de movilidad se les puede pedir que asistan a otra evaluación de tránsito.

## **Necesidades inmediatas**

METRO reconoce que debido a las circunstancias imprevistas puede haber ocasiones en que un usuario nuevo necesitará transportación antes de haber completado los trámites para la elegibilidad. En estos casos, el Coordinador de Elegibilidad de

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

METRO ParaCruz puede hacer arreglos para concederle elegibilidad provisional para un máximo de 14 días mientras el usuario pasa por el proceso de determinación de elegibilidad.

## **Discapacidades provisionales**

La elegibilidad provisional se proporciona a los usuarios que tienen un problema médico por un plazo limitado que les impide usar el sistema de autobuses de METRO. Se puede proporcionar la elegibilidad de plazo limitado para la duración prevista de la discapacidad. Si ésta continúa más de lo esperado, el usuario puede solicitar una extensión de la elegibilidad.

## **Apelación de una determinación de elegibilidad**

Los solicitantes que no están de acuerdo con la determinación de elegibilidad pueden apelar la decisión. El solicitante puede iniciar una apelación por escrito (las formas son incluidas con el rechazo

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

de elegibilidad) en un plazo de 60 días de la determinación. Envíe la apelación a:

**METRO ParaCruz, Eligibility Coordinator**  
**2880 Research Park Drive, Suite 160**  
**Soquel, CA 95073**

Antes de su audiencia, por favor provea la siguiente información adicional para ayudar al panel de adoptar una determinación:

- La razón por la cual usted cree que la determinación fue incorrecta
- Cualquier información que usted quiera presentar al panel para consideración en apoyo de su petición

Una audiencia de apelaciones se llevará a cabo en un plazo de 30 días del recibo de la petición de la apelación.

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

## **Servicio para visitantes**

Los visitantes a Santa Cruz pueden utilizar METRO ParaCruz por un máximo de 21 días dentro de un período de 365 días si proporcionan la documentación que verifique su elegibilidad para servicios complementarios de paratransito de la ADA expedida por una agencia de tránsito en otra parte del país. Los visitantes tendrán que proporcionar información de elegibilidad del sistema de tránsito de su área. Es posible que a los visitantes que no tengan esta clase de elegibilidad porque viven en áreas sin servicio de transporte público se les pida que proporcionen documentación de su discapacidad y un comprobante de su lugar de residencia.

Los visitantes que intentan usar el servicio por más de 21 días dentro de un período de 365 días necesitan participar en el proceso de evaluación de METRO ParaCruz para poder continuar usando el servicio. (Vea la sección ***“Cómo solicitar el servicio de METRO ParaCruz”***).

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

## **Área y horario de servicio de METRO ParaCruz**

El servicio de METRO ParaCruz está diseñado para ser “comparable” (o parecido) al servicio de rutas fijas del autobús. Por esta razón, el servicio funciona en la misma área general que el servicio de rutas fijas del autobús.

### **Área de Servicio**

METRO ParaCruz provee servicio a cualquier destino dentro del Condado de Santa Cruz que esté dentro del área de  $\frac{3}{4}$  de una milla de una ruta de autobús en servicio.

### **Días y horarios de servicio**

METRO ParaCruz presta servicio:

**De 6:00 a.m. a 10:30 p.m., los 7 días a la semana**  
(excepto los días feriados mencionados abajo)

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

**METRO ParaCruz no provee servicio** en los días feriados siguientes:

Año Nuevo

Día de Acción de Gracias (*Thanksgiving*)

Día de Navidad (25 de diciembre)

METRO ParaCruz opera horas adicionales en la tarde para corresponder con ciertas rutas fijas. Llame al METRO ParaCruz al 425-4664 para obtener más información.

METRO ParaCruz opera el servicio de paratránsito complementario adyacente a las rutas fijas #33 y #34 en días laborables sólo de las 6:00 a.m. a las 10:30 p.m. durante los meses del verano cuando estas rutas fijas no están en servicio.

## **Tarifas**

La tarifa para el servicio unidireccional de METRO ParaCruz es de \$3.00 (dos veces el precio de la tarifa del autobús de ruta fija). Las tarifas de METRO son fijadas por la Junta Directiva de

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

METRO y quedan sujetas a cambios.

**Se debe pagar el pasaje cada vez que se use el servicio y antes de subir al vehículo. No se transportará a los usuarios que no paguen. Se puede pagar el pasaje con:**

**Efectivo.** El precio exacto solamente (no pagar con monedas de un centavo, por favor). **Los conductores no pueden dar cambio.**  
**Boletos prepagados de METRO ParaCruz.**

Se pueden comprar los boletos en la Caseta de Información del Centro de METRO o por correo.

**METRO ParaCruz Tickets**

**METRO Center**

**920 Pacific Avenue, Suite 21**

**Santa Cruz, CA 95060**

**Nota:** *No se les permite* a los conductores aceptar propinas. Si le gustaría expresar su apreciación por el servicio que recibió, por favor llame al 425-4664.

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

# Reservación de servicio con METRO ParaCruz

## Quando reservar servicio de transporte

Usted puede hacer una reservación para solicitar transporte con METRO ParaCruz hasta tres días antes de su viaje. Las líneas telefónicas para reservaciones están abiertas los siete días de la semana de las 8:00 a.m. a las 5:00 p.m. (excepto los días feriados). Si usted **necesita** llamar en un día feriado para solicitar transporte para **el día siguiente**, puede dejar un mensaje con su petición y el planificador le devolverá su llamada esa misma tarde entre las 5:00 p.m. y las 9:00 p.m. para confirmar su viaje.

## CONSEJOS PARA RESERVAR SERVICIO DE TRANSPORTE

- Cuando llame a reservar su transporte, por favor tenga pluma y papel listos para anotar lo que necesite saber para estar preparado para el

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

vehículo de METRO ParaCruz.

- Tenga la información de su viaje disponible cuando haga su llamada. Esto ayudará al encargado de reservaciones a servirle eficientemente. Si usted no está seguro a qué hora necesita que lo recojan para su viaje de regreso, calcule tiempo adicional.
- Si usted tiene una cita, recuerde calcular tiempo adicional para llegar de donde le deje el vehículo de METRO ParaCruz a su destino final. Por ejemplo, si su cita es a las 9:00 a.m., dígame al encargado de reservaciones que usted quiere llegar a su destino a las 8:45 a.m.
- Igualmente, dése tiempo para llegar al lugar donde el vehículo de METRO ParaCruz lo va a recoger para su viaje de regreso. Por ejemplo, si usted trabaja hasta las 5:00 p.m., dígame al encargado de reservaciones que no le recojan antes de las 5:15 p.m.

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

## **Cómo reservar servicio de transporte**

Para reservar servicio de transporte, llame al 425-4664 (TTY: conecte con el Servicio de Interpretación Indirecta de California llamando al 1-800-735-2929) de uno a tres días antes de su viaje. Durante las horas más ocupadas del día puede ser que reciba una señal de la línea ocupada o posiblemente tenga que esperar en la línea hasta que uno de los encargados de reservaciones le pueda atender. El período de de espera en línea puede durar de 2 a 3 minutos o más.

Por favor **NO** reserve viajes cuando no esté seguro si realmente los va a tomar. Los cambios y las cancelaciones afectan a todos, lo cual hace más costoso prestar el servicio de ParaCruz.

El encargado de reservaciones le ayudará con los trámites para hacer sus reservaciones. Por favor tenga lista la siguiente información cuando usted llame para hacer una reservación:

- 1.Su nombre y apellido.

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

2. La fecha y el día de la semana que usted necesita el servicio de transporte.
3. La dirección de la calle donde usted necesita que le recojan.
4. La dirección de la calle o punto de referencia reconocible de su destino y el número de teléfono (si usted lo tiene) o el número de su celular si lleva uno. Si usted va a un sitio grande con varias entradas (como un centro comercial o un centro médico grande), por favor especifique el punto exacto a donde usted quiere que lo lleven o lo recojan.
5. La hora en que desea llegar (por ejemplo, la hora de la cita).
6. La hora en que usted estará listo para que lo recojan para su viaje de regreso.
7. Si utiliza algún dispositivo especial de movilidad, tal como una silla de ruedas, un bastón, un andador o un *scooter*. Esta información nos ayudará a determinar el tipo de asiento apropiado para su reservación. (Vea la sección “*Sillas de ruedas y otros dispositivos de*”

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

*movilidad con ruedas*” para obtener más información acerca del tamaño y peso máximos que nuestros vehículos pueden acomodar).

8. Si un asistente personal o un invitado o invitados viajan con usted, y si su asistente o invitado usa un dispositivo de movilidad.
9. Si va a necesitar un asiento de seguridad para un niño que viaja con usted (un máximo de 3 niños de menos de 46 pulgadas de estatura pueden viajar por el precio que paga un adulto).
10. Si un animal de servicio viaja con usted.
11. Si va a usar un carrito plegable con ruedas para las compras.

### **Su margen de tiempo de espera (“Ready Window”)**

Después de que usted haga su cita para su viaje o viajes, el encargado de reservaciones le leerá la información de nuevo y le informará del “margen de tiempo de espera” (el tiempo dentro del cual usted podrá esperar que llegue el vehículo) para cada viaje sencillo. Este período de 30 minutos se

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

llama el “margen de tiempo de espera”. Es posible que usted llegue a su cita un poco temprano o que le recojan un poco más tarde de la hora que pida. Después de que nos dé la información de sus citas, el encargado de reservaciones le dará varias opciones de transporte. Haremos todo lo posible para recogerle y dejarle a la hora más cerca posible al tiempo que usted pida. **Como ocurre con el autobús, METRO ParaCruz es un servicio de viajes compartidos.** El conductor puede recoger o dejar a otros pasajeros mientras usted está a bordo. Para asegurarse que las opciones ofrecidas le sirvan de la mejor manera posible, METRO ParaCruz estableció las pautas siguientes:

- Usted llegará a su destino un máximo de 45 minutos antes de la hora solicitada y no más tarde de la hora que haya pedido para que le dejen.
- Su transporte de regreso debe llegar a más tardar 60 minutos después de la hora que usted haya solicitado y no antes de esa hora.
- Es posible que la tarde antes de su viaje el personal de ParaCruz le llame para pedirle que

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

ajuste su “margen de período de espera” para coordinar su viaje con el de otros usuarios en la ruta de su destino. Se hará todo lo posible para asegurar que usted llegue a tiempo a su cita.

### **“Llamadas para volver” para los viajes de vuelta (“Will-call returns”)**

**Por favor *haga su cita* para el viaje de regreso siempre que sea posible.** Si va a una cita y no sabe cuándo estará listo para su viaje de regreso, usted puede solicitar una “Llamada para volver” (“Will-call return”). Necesitará llamar a METRO ParaCruz al 425-4664 cuando esté listo para regresar.

METRO ParaCruz mandará al primer vehículo que esté disponible en el área. Ya que haga la cita de “Llamada para volver” es posible que tenga que esperar una hora o más para que llegue el vehículo. Sólo se presta el servicio de “Llamadas para volver” para los viajes de vuelta durante las horas hábiles regulares. No se pueden activar las “Llamadas para volver” de los viajes de vuelta después de las 7:00 p.m. Todos los viajes de regreso después de las 7:00

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

p.m. requerirán una hora definida para recogerle que coincida con el horario de los autobuses de ruta fija que presten servicio en el área de su dirección de regreso. Si el tiempo lo permite, entre las 5:00 p.m. y las 7:00 p.m. el personal de ParaCruz procurará llamar al usuario al número de teléfono en el expediente para determinar si éste llegó a su casa sin problemas.

### **Cómo reservar viajes múltiples**

Usted puede solicitar hasta tres (3) viajes de ida y vuelta por cada llamada telefónica. Si necesita más de tres viajes, por favor vuelva a llamar para reservar los viajes adicionales. Si está solicitando viajes con paradas múltiples, no puede reservar más de seis (6) “escalas” en total durante una llamada. El límite de citas fue implementado para reducir al mínimo los tiempos de espera en la línea telefónica para todos los usuarios. A veces puede tomar 3 minutos o más para hacer reservas para cada viaje. Este límite en el número de viajes reservados por llamada ayuda a evitar que las líneas telefónicas

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

estén ocupadas por mucho tiempo.

## **Servicio de suscripción**

Además de los viajes “de una vez” u “ocasionales” METRO ParaCruz también ofrece un servicio de suscripción. Las regulaciones federales limitan la disponibilidad de este tipo de servicio. Si usted necesita viajar al *mismo lugar* y a *la misma hora*, por lo menos una vez por semana (por ejemplo, para ir al trabajo, asistir a una clase o ir a la iglesia), el “Servicio de suscripción” puede ser una buena opción para usted. Este servicio permite que usted haga citas para estos viajes con una sola llamada. De esa manera será colocado automáticamente en el horario cada semana con el mismo “margen de tiempo de espera”, el mismo lugar de salida y de destino. Los usuarios que desean mayor flexibilidad en sus planes de transporte pueden reservar los viajes individualmente si así lo prefieren. Pregunte al encargado de reservaciones acerca de esta opción.

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

Si está recibiendo el Servicio de suscripción, es importante *informarnos con anticipación si usted no necesita transporte en un día particular*. Así podemos hacer los cambios necesarios a nuestros horarios. Por ejemplo, si usted utiliza el servicio de suscripción todos los días para ir a la escuela, manténganos al corriente de los días feriados y de las vacaciones cuando no haya clases. Esto nos ayudará a evitar viajes innecesarios. Si no cancela su viaje, se le cobrará como “no-show” (Vea la sección “*No-Shows*” más adelante).

Es importante que nos informe cuando haya cambios en su horario. No presentarse, cancelar o cambiar sus viajes de suscripción con demasiada frecuencia puede resultar en su eliminación de la lista de suscripciones.

Puede “apartar” su viaje de la suscripción por un máximo de 30 días. Cuando usted esté listo para empezar de nuevo el servicio de suscripción, llame al METRO ParaCruz con una semana de

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

anticipación. Si usted necesita apartar el servicio por un período mayor de 30 días, su suscripción será cancelada y tendrá que solicitar de nuevo el servicio de suscripción cuando lo necesite otra vez.

El número de plazas para el servicio de suscripción es limitado. Si no podemos dar cabida a su petición para el servicio de suscripción, se le pondrá en una lista de espera. Se le notificará cuando haya un espacio disponible. **Mientras que está en la lista de espera, usted puede continuar reservando viajes individuales.**

### **Cómo cambiar un viaje programado**

Recuerde que los encargados de reservaciones atienden todos los días (excepto los días feriados) de las 8:00 a.m. a las 5:00 p.m. Si sus planes cambian y tiene que ajustar su horario de viaje, destino, tipo de asiento u otros aspectos de su viaje, llame a METRO ParaCruz *antes* de las 5:00 p.m. por lo menos un día antes de su viaje.

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

Dígale al encargado de reservaciones que le gustaría cambiar el horario de un viaje que ya haya reservado. El encargado le preguntará:

- Su nombre y apellido.
- La fecha, el día de semana y la hora del viaje que desea cambiar.
- Los nuevos horarios que desea u otros cambios que usted quisiera realizar.

El encargado de reservaciones intentará hacer arreglos para cubrir sus necesidades. Los cambios a su petición original del servicio de transporte pueden causar un ajuste a su “Margen de tiempo de espera” y al tiempo del viaje, según la disponibilidad del horario. El encargado le leerá los nuevos detalles del “margen de tiempo de espera” y del recorrido.

Si llama en un día de fiesta para cambiar un viaje para el día siguiente, puede dejar un mensaje con la información y alguien le devolverá su llamada esa misma tarde entre las 5:00 p.m. y las 9:00 p.m. para

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

confirmar el cambio.

METRO ParaCruz no puede cambiar el mismo día de su viaje el horario ni el sitio donde le van a recoger o dejar ni el tipo de asiento que usted requiere (por ejemplo: usted reserva un viaje con la intención de usar su silla de ruedas, pero a veces viaja sin ella. ParaCruz espera que usted viaje en su silla de ruedas al menos que haya cambiado la reservación antes de las 5:00 p.m. el día previo a su viaje. Es posible que todos los asientos disponibles estén reservados para otros pasajeros).

### **Si su cita se tarda más de lo esperado**

De vez en cuando todos nos encontramos en circunstancias fuera de nuestro control que pueden causar el retraso en una cita. Si su cita se tarda más de lo que usted había calculado y es posible que no estará listo para su viaje de regreso a la hora programada (o si usted perdió el transporte de regreso), llame al METRO ParaCruz en cuanto antes. Le preguntarán:

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

- Su nombre
- La hora programada para su viaje de regreso
- La hora nueva en que usted espera estar disponible para su viaje de regreso

METRO ParaCruz intentará ajustar la hora de la recogida del viaje de regreso y asignar a otro vehículo para que lo recojan más tarde. **Debido al hecho de que los horarios se fijan el día anterior, puede haber un retraso de una hora o más antes de que haya un vehículo disponible para su viaje.**

## **Cómo cancelar un viaje programado**

Para evitar las consecuencias de ser considerado un “no-show”, por favor llame y cancele el servicio tan pronto que usted sepa que no viajará. La acumulación de “no shows” puede causar la suspensión de su servicio. (Vea la sección “*No-Shows*” más adelante).

**Llame a METRO ParaCruz al 425-4664 entre las**

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

## **6:00 a.m. y las 10:30 p.m.**

Si usted necesita cancelar su viaje en el día de su viaje, por favor llame por lo menos una hora antes del comienzo de su margen de tiempo de espera. Es importante notificar a METRO ParaCruz con tiempo para que el conductor no haga un viaje innecesario y para que no lo consideren un “no-show”.

## **No-Shows**

Las personas que no se presentan (“no-shows”) causan retrasos largos, molestias a otros pasajeros, desperdicio de recursos y aumentos en los costos de la operación del servicio. Generalmente, un “no-show” le cuesta a METRO ParaCruz lo mismo que si el usuario hubiera tomado el viaje. Para subrayar la importancia de evitar los “no-shows”, METRO ParaCruz ha adoptado la siguiente norma. Se puede suspender el servicio del usuario por haber establecido un “hábito o práctica” de perder los

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

viajes reservados que se determinen que son “no-shows”.

Un “no-show” se define de la siguiente manera:

1. Después de programar un viaje, el usuario ya no necesita el servicio y no lo cancela por lo menos una hora antes del comienzo de la hora de su margen de tiempo de espera;
2. El vehículo de ParaCruz llega dentro del margen de tiempo de espera, pero el conductor no puede localizar al usuario en el lugar solicitado para recogerle (que haya identificado el usuario y aceptado el encargado de reservaciones) en un plazo de cinco (5) minutos; o bien,
3. El vehículo llega dentro del margen de tiempo de espera pero el usuario no está listo para irse en el plazo de cinco (5) minutos y no se sube al vehículo.

- **Si el usuario no se presenta para la primera parte de un viaje, no se cancelará**

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

**automáticamente ninguna etapa subsiguiente del viaje ni el viaje de vuelta y esto podrá resultar en una evaluación adicional de “no-show” si no se cancela como lo requiere esta norma.**

- **Si por cualquier razón usted pierde un viaje programado, llame a METRO ParaCruz para informarles si todavía desea realizar los otros viajes de ese día.**
- Si hay un atraso de horario, mal tiempo o una descompostura que cause la interrupción o el retraso del servicio de METRO ParaCruz, y si usted decide encontrar otra manera para llegar a su cita, por favor llame a METRO ParaCruz y dígales si todavía desea un transporte de regreso.
- Si METRO ParaCruz determina que el incidente merece ser considerado un “no-show”, se notificará al usuario y se le avisará de la norma de “no-show” y de las consecuencias de instancias excesivas de “no-show”.
- Cuando un usuario tiene un 15% de incidentes de “no-show” en sus viajes, incluyendo todos los

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

“no-show” evaluados dentro de un período consecutivo de 90 días y el número real de incidentes “no-show” es mayor de 3 durante el período, el usuario será notificado de la intención de suspenderle el servicio de paratransito por un período de catorce (14) días.

Si usted excede el 15% de incidentes de “no-show” en un plazo de 90 días, su servicio puede ser suspendido por catorce (14) días.

Ejemplos:

Usted hace 15 viajes y no se presenta 3 veces: 18 en total, un 16.67% de “no-shows”

Usted hace 50 viajes y no se presenta 9 veces: 59 en total, un 15.25% de “no-shows”

Usted hace 70 viajes y no se presenta 13 veces: 83 en total, un 15.66% de “no-shows”

Tiene el derecho de apelar esta determinación antes de que se imponga cualquier suspensión y puede hacerlo presentando una petición escrita u oral para una audiencia de apelación a:

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

**METRO ParaCruz**  
**2880 Research Park Drive, Suite 160**  
**Soquel, CA 95073**

O por teléfono al (831) 425-4664.

La solicitud para una audiencia de apelación se debe hacer en el plazo de 10 días a partir de la fecha del matasellos de la Carta de Intención de Suspensión del Servicio de METRO ParaCruz.

Si el usuario no apela la suspensión, ésta será programada y el usuario será notificado de las fechas de suspensión. Se notificará al usuario 10 días antes de las fechas de suspensión.

Si un usuario hace veinticuatro (24) viajes o más dentro de un período de doce (12) meses sin tener una determinación de “no-show”, se le permitirá hacer un viaje de ida y vuelta gratis.

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

## **Qué esperar cuando llegue el vehículo**

El conductor de METRO ParaCruz llegará en un autobús, camioneta tipo “van” o “minivan” (a veces un taxi sedán será substituido para los usuarios ambulatorios). El conductor estacionará el vehículo en el borde delante de la dirección que usted solicitó para recogerle. **El vehículo puede llegar en cualquier momento dentro de su margen de tiempo de espera.** Por favor esté listo para irse cuando llegue el vehículo a fin de que el conductor pueda cumplir con el horario para todos los usuarios. Si es posible, espere en un área donde usted pueda ver u oír el vehículo llegar, o en un lugar donde el conductor pueda verle. Si usted no aparece a la hora programada, el conductor irá a la entrada especificada del edificio para presentarse. El conductor esperará hasta cinco (5) minutos antes de marcharse.

### **Servicio de puerta a puerta**

El servicio de puerta a puerta significa que el conductor le acompañará de la entrada señalada al

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

nivel de la calle del edificio donde le están recogiendo, a la entrada señalada al nivel de la calle de su destino. No se le permite al conductor que entre a su hogar ni que se le acompañe más allá de la entrada del nivel de la calle de su destino. Si usted viaja con un asistente para cuidado personal (PCA), el conductor no proporcionará ayuda al asistente aparte de subir y bajar del vehículo.

Si piensa que puede ser difícil para que usted sepa cuándo llegan los vehículos de METRO ParaCruz (debido a su discapacidad o dónde le van a recoger), por favor avísenos. Haremos arreglos con usted para hallar maneras posibles de alertarle cuando lleguen los vehículos.

### **Qué hará el conductor:**

- Llegar a su domicilio para recogerle y esperar hasta cinco minutos.
- Ayudarle desde la puerta de la calle hasta el vehículo. (Si se le recoge en una instalación de enfermería especializada o en una instalación de

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

grupo, el conductor le esperará en el frente del vestíbulo principal).

- Ayudarle a entrar y salir del vehículo.
- Operar la rampa o el ascensor para una silla de ruedas.
- Ayudar a asegurar las sillas de ruedas y dispositivos de movilidad.
- Ayudar a abrochar los cinturones.
- Proveer ayuda limitada con paquetes que pesen hasta 30 libras en total. El conductor debe ser capaz de cargar y descargar los paquetes en un viaje y sin retrasar el horario del vehículo.
- Ayudarle al usuario a llegar a la entrada al nivel de la calle de su destino.

### **Qué no hará el conductor:**

- No se permite que los conductores entren a su hogar para recogerlo ni entrar al interior del edificio de su destino.
- Los conductores no entrarán más allá del vestíbulo de una instalación de enfermería

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

especializada o de grupo para buscar a un usuario en su cuarto o cualquier otro lugar.

- No se permite que los conductores desempeñen deberes de cuidado médico, tales como ayudar a transferir de/a una silla de ruedas en la casa, desconectar equipo médico como el oxígeno, o apagar aparatos o televisores. El usuario debe hacer arreglos para tener un miembro de la familia, un asistente para cuidado personal, o un invitado si necesita ayuda con esta clase de servicio.
- Los conductores no pueden meter la mano en su bolsa ni en su cartera para sacar el pasaje. Si no puede sacar el pasaje de su bolsa o cartera, puede ponerla en una cartera de monedas separada o en un sobre para el conductor.
- Los conductores no proveen asistencia para cargar o descargar objetos que pesen más de 30 libras. Si usted necesita ayuda con los objetos que pesan más de 30 libras, por favor haga arreglos para que un asistente para cuidado personal o un invitado le ayuden. Su asistente o invitado debe poder subir y

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

bajar los objetos en un viaje sin retrasar el horario del vehículo.

- No se permite que los conductores levanten a los usuarios bajo ninguna circunstancia.
- No se permite que los conductores suban sillas de ruedas (más de 30 libras) por las escaleras o por rampas o accesos de vehículos que sean excesivamente empinados.
- Los conductores no aceptan las propinas. Si le gustaría expresar su reconocimiento por el servicio que fue proporcionado por un conductor, llame al METRO ParaCruz y diga que desea presentar un Informe de Servicio al Usuario (“Customer Service Report”).

## **Para verificar la llegada de su servicio de transporte**

Si un vehículo de ParaCruz no ha llegado al final del margen de tiempo de espera, llame a METRO ParaCruz y pida la hora estimada de llegada. El despachador se comunicará con el conductor. Si es

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

posible, permanezca visible en el lugar donde le van a recoger, en caso de que llegue el vehículo mientras que usted está hablando por teléfono. *Por favor no llame antes de que termine su margen de tiempo de espera. Las llamadas innecesarias crean tiempos de espera más largos para otras personas que llaman y causan retrasos en la comunicación importante entre los despachadores y los conductores.*

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

## **Consejos para el pasajero**

- Asegúrese de que su dirección se pueda ver claramente desde la calle, especialmente por la noche.
- Si lo recogen en un edificio grande, asegúrese de decirle al encargado de reservaciones en cual entrada estará esperando.
- Lleve consigo la medicina necesaria en caso de que su viaje tome más tiempo de lo esperado.
- Si usted tiene una necesidad médica, por favor traiga consigo algo ligero y pequeño para comer en caso de que el viaje tome más tiempo del previsto.

## **Asistentes para cuidado personal**

Algunas personas necesitan un asistente para cuidado personal (PCA) para ayudarles con su cuidado personal o con otras tareas. Los PCA no pagan pasaje cuando viajan con usted. Su PCA debe subirse y bajarse del vehículo en los mismos lugares

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

que usted. El conductor no proporciona asistencia al PCA aparte de subir y bajar del vehículo.

Para que su PCA viaje gratis con usted, se debe determinar la necesidad de los servicios de un PCA durante su evaluación de tránsito. Si su situación ha cambiado desde su primera certificación de elegibilidad y ahora necesita un asistente, llame al Coordinador de Elegibilidad de ParaCruz para obtener más información.

Cuando usted llame para reservar sus viajes, dígame al encargado de reservaciones que usted viajará con un PCA. Esto le asegura de que haya sitio en el vehículo para usted, su PCA y para otros pasajeros con viajes programados.

## **Invitados**

Un invitado es alguien que usted desea que le acompañe en el viaje; no es alguien que tenga que llevar para ayudarle en su cuidado o tareas personales. Los invitados tienen que pagar pasaje al

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

acompañarle y deben de subirse y bajarse del vehículo en el mismo lugar y a la misma hora que usted.

Si hace una reservación, usted tiene el derecho de traer un invitado con usted. Se aceptarán las reservaciones para invitados adicionales solamente si hay suficiente espacio en el vehículo.

Cuándo usted haga la cita para su viaje, es necesario decirle al encargado de reservaciones que viajará con uno o más invitados. Los conductores no pueden recibir a pasajeros que no tengan una reservación.

## **Niños**

Se considerará a los niños menores de seis (6) años de edad para la elegibilidad de METRO ParaCruz tomando en cuenta la capacidad funcional del adulto que acompañe al niño, y del niño (los dos juntos) para usar el servicio de autobuses de rutas fijas. Cuando un niño elegible esté viajando con un

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

adulto (que sirve como asistente para cuidado personal), se debe pagar el pasaje del niño y el adulto viaja gratis.

Todos los niños que miden menos de 46 pulgadas de altura deben de ser acompañados por un adulto. Si viajan con un adulto elegible que paga las tarifas, los niños que miden menos de 46 pulgadas de altura no necesitan pagar una tarifa. No pueden viajar más de 3 niños que midan menos de 46 pulgadas gratis con un adulto que pague pasaje.

El Código de Vehículos de California requiere que los niños menores de seis (6) años de edad (o que pesen menos de 60 libras) deben de viajar en un asiento aprobado para niños. Si usted tiene su propia silla infantil para coche, le sugerimos que lo utilice. METRO ParaCruz tiene un número limitado de sillas infantiles disponibles. Por favor, cuando haga su reservación avise al encargado de reservaciones si necesita una de esas sillas.

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

Un adulto que acompañe a un niño en METRO ParaCruz es responsable de ese niño. Los conductores pueden ayudarle a asegurar las sillas infantiles para coche, pero no se les permite levantarlos para subirse y bajarse del vehículo. Si usted necesita ayuda con el niño, por favor traiga a alguien para ayudarle.

## **Sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad con ruedas**

Los vehículos de METRO ParaCruz están diseñados para acomodar a la mayoría de las sillas de ruedas y dispositivos de movilidad. Las sillas de ruedas y los *scooters* serán asegurados verticalmente/sin inclinarse, con el frente hacia adelante. Se transportará a todas las sillas de ruedas y los *scooters* que cumplan con los límites siguientes (cuando estén ocupados):

- Un máximo de 30 pulgadas de ancho
- Un máximo de 48 pulgadas de largo

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

- Un máximo de 600 libras (dispositivo de movilidad y pasajero juntos)

Si su silla de ruedas o *scooter* excede estos límites, no podemos garantizar que podremos acomodar su dispositivo de movilidad. Por favor tome esto en cuenta al sustituir o comprar una silla de ruedas o *scooter*. Si no está seguro si su dispositivo de movilidad es de un tamaño mayor de lo normal, póngase en contacto con METRO ParaCruz.

Nosotros haremos arreglos para que un miembro de nuestro personal determine el tamaño de su dispositivo de movilidad.

## **Respiradores y equipo portátil de oxígeno**

Se permite llevar equipo portátil de oxígeno y respiradores portátiles en METRO ParaCruz. El conductor le ayudará a asegurar este equipo en el vehículo. Sin embargo, no se permite que los conductores ayuden a usar este equipo. Si usted necesita ayuda con el equipo portátil de

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

mantenimiento de vida, por favor traiga un asistente calificado con usted.

## **Animales de Servicio**

Se permite llevar animales de servicio en los vehículos de METRO ParaCruz. Los animales de servicio incluyen a perros guía, perros de señales para sordos y otros animales entrenados especialmente para trabajar o para realizar tareas específicas para personas discapacitadas. Los animales de servicio deben estar siempre bajo el control completo del dueño. No deben portarse mal, ensuciar el vehículo, gruñir, acosar o lamer a otros usuarios. Los animales de servicio no ocuparán asientos de los vehículos y deberán estar sentados en el piso o en una posición baja. Cuando usted haga su cita para el transporte, asegúrese de informar al encargado de reservaciones que viaja con un animal de servicio.

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

## **Animales domésticos y de compañía**

Los animales domésticos y de compañía pueden viajar en METRO ParaCruz solamente si están en un contenedor diseñado específicamente para transportarlos y bajo el control completo de su dueño. No se permite que los conductores suban o bajen de los vehículos de METRO ParaCruz contenedores (con el animal incluido) que pesen más de 30 libras. Si usted necesita ayuda con un animal enjaulado, por favor haga los arreglos para viajar con alguien que le pueda ayudar.

## **Cinturones y dispositivos de seguridad**

Para su seguridad, el Código de Vehículos de California requiere que todos los pasajeros utilicen el equipo disponible de sujeción y se mantengan sentados mientras viajan en los vehículos de ParaCruz.

## **Paquetes y artículos personales**

En METRO ParaCruz usted puede traer bolsas de comestibles, equipaje u otros paquetes o artículos

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

personales. Ningún artículo puede medir más de cinco (5) pies en cualquier dimensión. Los conductores le ayudarán a cargar y descargar los paquetes y los artículos personales que no pesan más de 30 libras, pero deben mantenerse a la vista de su vehículo. Usted puede traer paquetes en exceso de este límite en el vehículo, pero usted y/o su asistente o invitado deben poder cargarlos y descargarlos en un viaje sin hacer que se atrase el horario del transporte. También, esté consciente de que éste es un servicio de viajes compartidos, así que el espacio es limitado. No se permite subirse con los carritos de la compra, pero usted puede traer los paquetes a bordo en carritos plegables de dos ruedas. Por favor, dígame al encargado de reservaciones si usted va a traer un carrito.

## **Artículos perdidos**

Puede informarse sobre artículos perdidos llamando al número de información de METRO al 425-8600 (TTY, 1-800-735-2929). Por favor no le pida a los conductores ni al personal de información que

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

utilicen los radios del vehículo para preguntar por artículos perdidos excepto en emergencias extremas. Los artículos encontrados estarán disponibles para recoger el día siguiente después de la 1:00 p.m. en la caseta de información de la Estación Pacific (METRO Center). La caseta de información está abierta de lunes a viernes, entre las horas de 8:00 a.m. y 4:00 p.m.

## **Tiempo inclemente y desastres naturales**

METRO se reserva el derecho de suspender, modificar o cancelar su servicio en ocasiones de condiciones atmosféricas peligrosas o de desastres naturales que puedan comprometer la seguridad de nuestros pasajeros y empleados. Si se suspende el servicio, METRO ParaCruz hará todo lo posible para ponerse en contacto con el usuario y avisarle de la suspensión del servicio.

Si viaja en tiempo inclemente, asegúrese de estar preparado para un viaje más largo. Traiga cualquier medicina que usted pueda necesitar. Si tiene una

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

necesidad médica, traiga algo ligero y pequeño para comer en caso de que el trayecto dure más de lo esperado. Si usted usa una silla de ruedas motorizada o un *scooter*, por favor traiga una bolsa de plástico o cualquier otro protector suficientemente grande para cubrir los controles electrónicos mientras sube y baja del vehículo.

## **Cortesí de los pasajeros**

METRO tiene una lista de reglas de sentido común para asegurar la comodidad y seguridad de todos los pasajeros y conductores. Pedimos que los pasajeros observen las siguientes reglas de conducta:

- Por favor tenga su pasaje e identificación de ParaCruz listos para cuando llegue el vehículo.
- Se prohíbe fumar adentro del vehículo o dentro de una distancia de cuarenta (40) pies del vehículo.
- Por favor no se ponga perfume para viajar.
- Por favor asegúrese que las sillas de ruedas estén limpias, seguras y en buenas condiciones.

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

- No se permite viajar con llagas expuestas o heridas abiertas.
- No se permiten líquidos corporales que se escapen o que goteen.
- No se permite llevar ropa manchada con descarga corporal.
- No se permite comer o beber a bordo (a menos que se requiera por razones de salud).
- No se permite tener drogas ilegales o envases abiertos de bebidas alcohólicas.
- No se permite viajar estando bajo los efectos de drogas ilegales o bebidas alcohólicas.
- No se permite usar lenguaje ni tener un comportamiento abusivo, amenazante, o obsceno.
- No se permite maltratar físico o verbalmente a otro pasajero o al conductor.
- Se prohíbe acariciar a los perros guía ni a otros animales de servicio sin el permiso del dueño.
- No se permite prender radios, grabadoras, reproductores mp3, reproductores de discos compactos u otro equipo ruidoso (sin auriculares), mientras que esté a bordo.

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

- No se permite alterar ni operar ningún equipo del vehículo mientras que esté a bordo.

Los pasajeros que se participen en maltrato verbal o físico, o que causen daño a otro pasajero, al conductor o a otro empleado del personal de METRO ParaCruz, o que participen en otras actividades ilegales o perjudiciales, pueden ser sujetos a una suspensión inmediata y permanente del servicio de METRO ParaCruz.

Cualquier pasajero que sea suspendido del servicio será notificado por escrito y tendrá una oportunidad para apelar la suspensión.

## **Sugerencias, comentarios, elogios y quejas**

Agradecemos sus comentarios sobre el servicio de METRO ParaCruz.

Si usted tiene un comentario o una queja sobre una experiencia particular del viaje o de la reservación,

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

por favor pida presentar un Informe de Servicio al Usuario (“Customer Service Report”).

Si usted tiene un comentario sobre las normas del servicio, llame al Administrador de Paratránsito o escriba a:

**Paratransit Administrator  
2880 Research Park Drive, Suite 160  
Soquel, CA 95073**

Para permitirnos responder a sus comentarios o sugerencias, por favor sea específico y provea la información siguiente:

- Su nombre, dirección postal y número de teléfono.
- La fecha, hora y lugar del incidente.
- El número del vehículo, nombre del conductor o ambos (si es posible).
- Si se refiere al personal de oficina de METRO ParaCruz, escriba la hora en que tuvieron la conversación y el nombre del empleado.

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

- Una explicación detallada del incidente o de la sugerencia.

Todos los Informes de Servicio al Usuario serán investigados y se le comunicará a usted la resolución de la queja en un plazo de treinta (30) días.

## **Comité Consultivo y participación del público**

El Comité Consultivo de METRO (MAC) es el organismo consultivo oficialmente reconocido para el servicio de METRO ParaCruz. Las reuniones de MAC se llevan a cabo una vez al mes y están abiertas al público. Para más información, póngase en contacto con el Coordinador de Servicios Administrativos llamando al (831) 426-6080.

## **Defensor de Usuarios de Paratránsito**

El Defensor de Usuarios de Paratránsito está al servicio de los usuarios para tratar temas del servicio de METRO ParaCruz.

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

Usted puede solicitar ayuda con respecto a un problema con las normas, un requisito del servicio o presentar un comentario y/o una queja, o, si lo desea, puede presentar una queja o un comentario en forma anónima.

Usted puede contactar al Defensor de Usuarios de Paratrásito en:

**Central Coast Center for Independent Living  
(CCCIL)**

**1395 41st Avenue, Suite B**

**Capitola, CA 95010**

**Correo electrónico: [CCCIL@cccil.org](mailto:CCCIL@cccil.org)**

**Teléfono: 831-462-8720 (TTY, 831-462-8729)**

## **Glosario de términos de METRO**

### **ParaCruz**

**Paratrásito Complementario conforme a la**

**ADA (METRO ParaCruz):** La Ley de

Estadounidenses con Discapacidades (ADA)

requiere que los proveedores públicos de servicio de

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

autobuses con rutas fijas presten servicio de transporte a las personas con discapacidades que no puedan utilizar el servicio accesible de autobuses con rutas fijas. El servicio Paratránsito Complementario del ADA que presta el Distrito Metropolitano de Tránsito de Santa Cruz (METRO) se llama METRO ParaCruz. El servicio METRO ParaCruz debe ser “comparable” con el servicio de ruta fija en siete áreas principales: el área de servicio, el horario y días de servicio, las tarifas, el tiempo para responder, el tiempo del recorrido, las restricciones sobre el propósito del viaje y las limitaciones de capacidad.

**Proceso de apelación:** La oportunidad que tiene un usuario de METRO ParaCruz para exponer sus razones ante un panel independiente, de decisiones de METRO sobre su elegibilidad para recibir el servicio o la suspensión del servicio debido a incidentes clasificados como “no-shows”.

**Cancelación:** La notificación por parte de un

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

usuario al METRO ParaCruz de que no necesitará un viaje previamente reservado. Se deben de hacer las cancelaciones tan pronto como sea posible, pero a más tardar una hora antes del principio de su margen de tiempo de espera.

**Tiempo de espera del conductor:** Un período de cinco minutos, comenzando en el momento en que el conductor llega al sitio de partida especificado, durante el cual el conductor esperará al usuario antes de marcharse. El vehículo puede llegar en cualquier momento durante el margen de tiempo de espera para un viaje particular; el conductor esperará al usuario hasta cinco minutos después de esa hora, antes de irse para recoger al siguiente pasajero. Se clasificará al usuario como “no-show” si no está al lado del vehículo y listo para subirse al final del tiempo de espera del conductor.

## **Coordinador de Servicios Accesibles de**

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.
--

**METRO:** El empleado de METRO responsable de proporcionar el entrenamiento y la ayuda a las personas que desean aprender cómo utilizar el servicio de tránsito de ruta fija y sus características y servicios de accesibilidad.

### **Elegibilidad para METRO ParaCruz:**

El servicio de METRO ParaCruz está limitado a:

- Individuos certificados que, debido a una discapacidad, no pueden subir, viajar o bajar independientemente de un autobús accesible de ruta fija.
- Individuos certificados que, debido a una discapacidad, no pueden ir o venir de una parada de autobús.
- Visitantes al área de servicio de METRO que califican para el servicio complementario de paratransito del ADA en otra comunidad.
- Asistentes de cuidado personal e invitados de los individuos elegibles para la ADA que viajan con individuos certificados (que suben y bajan del

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

vehículo al mismo tiempo y lugar que el pasajero certificado).

**Coordinador(a) de la Elegibilidad de METRO ParaCruz:** El empleado de METRO responsable de supervisar el proceso de la determinación de la elegibilidad de los usuarios de METRO ParaCruz.

**Administrador de Paratránsito de METRO:** El supervisor responsable de supervisar todos los aspectos de la administración y prestación del servicio de METRO ParaCruz.

**Defensor de Usuarios de Paratránsito:** El Central Coast Center for Independent Living (CCCIL) (Centro de la Costa Central para la Vida Independiente) actuará como enlace, cuando sea necesario, entre los usuarios del servicio de METRO ParaCruz y METRO, con respecto a cuestiones del servicio.

**No-show:** Después de reservar un viaje, el usuario

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

no lo necesita más y no llama para cancelarlo por lo menos una (1) hora antes de que comience el margen de tiempo de espera O BIEN el vehículo de ParaCruz llega en ese margen pero el conductor no puede localizar al usuario en el sitio especificado para recoger al usuario (según lo identificado por el usuario y aceptado por el encargado de reservaciones) en un plazo de cinco (5) minutos; O BIEN el vehículo llega en el margen de tiempo de espera pero el usuario no está listo para salir en un plazo de cinco (5) minutos y no se sube al vehículo.

**Margen de tiempo de espera (“Ready Window”):**  
Un período de 30 minutos alrededor de la hora acordada para recoger al usuario de METRO ParaCruz (10 minutos antes y 20 minutos después) durante el cual el vehículo llegará al lugar designado. Por ejemplo: Si usted pide que le recojan a las 9:00 a.m., el margen de tiempo de espera sería a partir de las 8:50 a.m. a las 9:20 a.m. El usuario

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

debe estar listo y esperando el vehículo durante el período del margen de tiempo de espera.

**Tipo de asiento:** Durante el proceso de la reservación, le pedirán confirmar si va a viajar con algún dispositivo de movilidad, como un bastón, andador, silla de ruedas o *scooter*. De acuerdo con la información que proporcione, el encargado de reservaciones apartará el espacio específico dentro del vehículo de METRO ParaCruz. (Por ejemplo; si usted reserva un viaje planeando utilizar una silla de ruedas, pero a veces viaja sin ella, ParaCruz espera que viaje con su silla de ruedas a menos que cambie su reservación antes de las 5:00 p.m. del día previo su viaje. Así se puede programar para que otros pasajeros viajen en los asientos disponibles).

**Servicio de suscripción:** Una reservación fija para un viaje al mismo lugar y a la misma hora, por lo menos una vez por semana.

**TTY:** Teléfono de texto. Un dispositivo de

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.

comunicación de mensajería de texto que funciona a través del sistema telefónico, utilizado con frecuencia por personas con problemas de audición o del habla como una alternativa al teléfono. La mensajería de texto funciona en forma semejante a la mensajería instantánea computarizada.

Si necesita llamar al METRO ParaCruz por cualquier razón marque el (831) 425-4664.