

ÁREA DE MODESTO DIAL-A-RIDE

GUÍA DEL CONSUMIDOR

SERVICIO A
MODESTO
SALIDA-EMPIRE

527-4900

TDD 527-3546

FAX 527-5060

VERSIONES EN LETRA GRANDE O EN ESPAÑOL ESTÁN
DISPONIBLES LLAMANDO AL 527-4900

WWW.MODESTOAREAEXPRESS.COM

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|---|-----------|
| PARTE UNO: Introducción | 2 |
| PARTE DOS: Derechos y responsabilidades del pasajero de MADAR | 3 |
| 1. Elegibilidad | 3 |
| 2. Tarifas de pasajeros | 3 |
| 3. Área de servicio de MADAR | 3 |
| 4. Cinturones de seguridad requeridos en todos los pasajeros | 3 |
| 5. MADAR es un Servicio de Transportación Pública de Viaje Compartido | 4 |
| 6. Servicios de puerta a puerta | 4 |
| 7. Planificación de viajes | 5 |
| A. Reservaciones | 5 |
| B. Cancelaciones | 5 |
| C. Cambios de viajes programados | 6 |
| D. Solicitar información sobre tiempos de llegada | 6 |
| 8. Encuentro con el vehículo | 6 |
| 9. Artículos personales del pasajero—perdidos y encontrados | 6 |
| 10. Viajeros adicionales acompañando a pasajeros | 7 |
| 11. Asistentes de cuidado personal (PCA) | 7 |
| 12. Niños en MADAR | 7 |
| 13. Visitantes | 7 |
| 14. Servicio de suscripción | 7 |
| 15. Conducta de pasajeros/ Causas para negar el servicio | 7 |
| 16. Restricciones | 9 |
| 17. Código de vestimenta | 9 |
| 18. Comentarios de pasajeros | 9 |
| PARTE TRES: Responsabilidad de MADAR | 9 |
| 1. Horas de servicio | 9 |
| 2. Horas de reservaciones | 10 |
| 3. Cancelaciones | 10 |
| 4. Cumplimiento de puntualidad | 10 |
| 5. Conductores no deben dejar el motor prendido | 10 |
| 6. Uso de cinturones de asientos y de seguridad por pasajeros | 10 |
| 7. Espera del conductor antes de la salida autorizada | 10 |
| 8. Tiempo de viaje de pasajeros | 10 |
| 9. Formularios para comentarios de pasajeros | 11 |
| 10. Vehículos en servicio | |
| 11 | |
| 11. Requisitos de entrenamiento del conductor | 11 |
| 12. Comunicaciones de dos vías | 11 |
| 13. Negación de servicio | 11 |
| 14. Uniformes de conductores | 11 |
| 15. Comunicación de cambios de horarios | 11 |
| 16. Restricciones de tamaño de sillas de ruedas y de peso | 11 |
| 17. Servicio de taxis alternativo | 11 |
| 18. Cortesía con clientes | 11 |
| 19. Título VI | 11 |
| NÚMEROS DE TELÉFONOS CLAVE DE TRANSPORTACION DEL ÁREA DE MODESTO | 11 |
| MAPA DE ÁREA DE SERVICIO DE MADAR | 12 |

PARTE UNO: Introducción

Dial-A-Ride del Área de Modesto (**MADAR**) es un proveedor de transportación alternativa financiado públicamente que opera vehículos de servicio especializadas para personas con discapacidades y adultos mayores que no pueden usar el servicio de autobús de ruta fija **MAX**. MADAR provee servicios de transportación alternativa dentro de las áreas de Modesto, Empire y Salida bajo un contrato con la Transportación de la Ciudad de Modesto.

Esta *GUÍA DEL CONSUMIDOR* tiene la intención de asistir a viajeros que usan el servicio de transportación alternativa local. El servicio de transportación alternativa representa un enlace clave para personas con discapacidades y adultos mayores al permitirles mantener su movilidad mientras se manejan independientemente en la comunidad. Algunos pasajeros usan el servicio de transportación adicional para llegar a citas médicas o para tratamientos médicos vitales como diálisis. Otros pasajeros se benefician de oportunidades sociales a las que no podrían acudir sin el servicio de MADAR.

La transportación alternativa es un recurso comunitario vital, pero limitado. La demanda ha aumentado y el financiamiento no siempre puede asegurarse. Una de las razones de esta *GUÍA DEL CONSUMIDOR* es promover el uso responsable del servicio de transportación alternativo.

A pesar de que la transportación alternativa provee un servicio maravilloso para aquellos con necesidad, este no funciona para todos en cada situación. Debido a que es un servicio de viaje compartido, usted tendrá que realizar varias paradas en la ruta a su destino. Se sugiere a las personas que desean un viaje directo a/o desde su destino que usen otras opciones de transporte. MADAR es transportación pública, no transportación médica especializada. En la transportación alternativa, no podemos transportar a personas enfermas o demasiado frágiles para completar su viaje seguramente. Para determinar si MADAR es adecuado para usted, favor tome en cuenta que los conductores de MADAR no proveen servicios de asistencia, o realizan transferencias de pasajeros a cuidadores.

La seguridad de los pasajeros y operadores de MADAR es de la mayor importancia para la Ciudad de Modesto. Cada miembro de la transportación pública tiene una obligación de contribuir a la seguridad del vehículo absteniéndose de comportamientos inapropiados o perturbadores como se define en la Política de Conducta de Pasajeros de Transportación de la Ciudad de Modesto. Cualquier persona que exhiba un comportamiento inapropiado o seriamente perturbador mientras sube, baja o viaja en MADAR perderá el privilegio de usar MADAR.

Se sugiere y aprecian sus comentarios y sugerencias para mejorar esta *GUÍA DEL CONSUMIDOR*.

Para más información sobre el programa MADAR por favor consulte a nuestro sitio web:

www.ModestoAreaExpress.com

PARTE DOS: Derechos y Responsabilidades del Pasajero de MADAR

1. Elegibilidad: Hay cuatro (4) categorías de elegibilidad para viajar en MADAR. Estas categorías son elegibles para diferentes niveles de servicio de MADAR:

- A. Certificado por ADA: Para ser certificado por ADA, los pasajeros deben cumplir con uno de los siguientes:
 - (1) El pasajero no puede INDEPENDIENTEMENTE subir, bajar o viajar de cualquier autobús en el sistema **MAX**.
 - (2) El pasajero no puede usar el sistema de ruta fija **MAX** porque tiene una condición relacionada a una discapacidad que le PREVIENE ir o volver a una parada de autobús.
- B. No Discapacitado según ADA: Usar el sistema Modesto Área Express (**MAX**) es difícil pero no imposible.
- C. Adulto mayor: Requiere verificación de edad (65 y más), ej., copia de licencia de conducir, certificado de nacimiento, tarjeta Medicare, etc.
- D. Público general: Puede viajar durante periodos de tiempo específicos. Favor de ver la sección "Horas de servicio", página 8, para más información.

Viajeros certificados por ADA en MADAR son la única categoría de pasajeros que es elegible para reservar viajes por adelantado para cualquier propósito y deben ser recertificados cada tres (3) años. Todas las otras categorías tienen restricciones de tiempo de reserva, propósito de reserva y/o días y horas de viajes. Pasajeros con preguntas sobre la elegibilidad MADAR y restricciones de servicio de Modesto Dial-A-Ride a llamar al **527-4900**.

Si no está satisfecho con la acción tomada por su médico o certificador de la solicitud aprobada, usted puede apelar cualquier acción de elegibilidad con el Gerente de Transportación de la Ciudad.

2. Tarifas de pasajeros: El Consejo de la Ciudad de Modesto establece las tarifas del sistema MADAR. Según la Ley de Americanos con Discapacidades (ADA), las tarifas de MADAR no pueden exceder dos veces la tarifa regular de adulto del sistema de ruta fija **MAX**. Los pasajeros deberán pagar la tarifa exacta en el momento de abordar. Los conductores del vehículo **no tienen** cambio. Un libro de boletos para diez (10) viajes está disponible por \$27.00. El precio de un viaje es \$3.00. Los boletos no son reembolsables. Los niños de cuatro (4) años y menores viajan gratis cuando están acompañados por un adulto con tarifa pagada. Para más información sobre tarifas y lugares donde comprar los libros de boletos de diez viajes, por favor de llamar a la oficina de MADAR al **527-4900**.

3. Área de servicio de MADAR: Todos los servicios de MADAR, viajes, subidas y bajadas de pasajeros serán dentro del área de servicio aprobada. Esta área de servicio es en cualquier lugar dentro de los límites del mapa en la última página de este guía. Si tiene preguntas sobre un lugar en particular, por favor de llamar a la oficina de MADAR al **527-4900**.

4. Cinturones de seguridad se requieren en todos los pasajeros: Los pasajeros deben usar sus cinturones de seguridad en todo momento:

- A. Cinturones de seguridad (para pasajeros ambulatorios) y,
- B. Cinturones de seguridad de falda que están asegurados al piso del vehículo (para pasajeros en sillas de ruedas y scooters eléctricos).

Los pasajeros deben seguir otras precauciones de seguridad dadas por el chofer y/o requeridas por los oficiales de seguridad y/o de ley.

5. MADAR es un servicio de transportación pública de viaje compartido: Se advierte a los pasajeros que el programa MADAR es un sistema de viaje compartido. Esto significa que otros pasajeros podrán abordar durante cualquier porción de su viaje, su horario de reservación o ruta de viaje podrían alterarse para acomodar a otro pasajero. Es muy probable que el vehículo se detenga y recoja a otros pasajeros mientras se dirige a su destino.

El programador de MADAR podría solicitar a los pasajeros que acepten un horario de reservación que es diferente al horario de reservación original. Su hora de reservación solicitada podría adelantarse o atrasarse una hora. Por favor intente ser flexible porque al cambiar su hora, podemos servir a más pasajeros. Apreciamos su cooperación.

6. Servicio de puerta a puerta: Cuando sea posible, MADAR ofrecerá servicio de puerta a puerta a pasajeros certificados por ADA. Por favor tome en cuenta que las condiciones en un lugar particular podrían prevenir a un conductor poder llegar a su puerta. Los vehículos de MADAR deben mantener un sendero de viaje hacia adelante, lo que significa que los vehículos no pueden entrar entradas angostas o lotes que no cumplan con este criterio de seguridad. Los vehículos de MADAR también deben estacionarse en un lugar seguro y el conductor no puede perder de vista al vehículo cuando haya pasajeros a bordo.

Si su viaje incluye regularmente un origen o destino para los cuales no podemos proveer un servicio de puerta a puerta seguro, MADAR designará un lugar seguro alternativo.

El servicio de puerta a puerta incluye lo siguiente:

- A. Subir y bajar pasajeros del vehículo.
- B. Acompañar pasajeros a y desde la entrada principal de la puerta de la calle del edificio principal al llegar al origen y al destino.
- C. Asegurar que el pasajero haya cruzado la entrada de la puerta de calle de su destino. Los conductores no cruzarán la entrada de la puerta de calle de su destino. Los conductores no cruzarán la entrada de hogares o departamentos e áreas interiores dentro de la vivienda; además, los conductores están obligados a permanecer a la vista de sus vehículos en todo momento.
- D. La escolta incluye llevar paquetes. La política de bolsas de compras de MADAR incluye lo siguiente:
 - (1) Se permiten no más de tres (3) bolsas O un (1) artículo para llevar que no exceda las veinticinco (25) libras para cada pasajero que paga. Todos los artículos deben estar en bolsas no cargadas por encima de la parte superior de la bolsa.
 - (2) Los conductores asistirán a viajeros adultos mayores y discapacitados no ADA en subir y bajar bolsas solamente si esto no causa un retraso para el siguiente pasajero.
 - (3) Para los pasajeros adultos mayores y discapacitados no certificados por ADA, los conductores cargarán y descargarán las bolsas a la banqueta. Para pasajeros certificados por ADA, los conductores colocarán bolsas dentro de la puerta de sus residencias.

Se alienta a los pasajeros con necesidades especiales que requieren más ayuda a usar un Asistente de Ayuda Personal (PCA). Vea la sección 10, página 6, para más información en PCA. Preguntas relacionadas a necesidades especiales deben dirigirse a MADAR al **527-4900**. Por favor comprenda que los conductores de transportación alternativo no son cuidadores. Los conductores están disponibles únicamente para transportarlo seguramente desde su origen hasta su destino.

Los pasajeros que no cumplen con la elegibilidad de la certificación ADA podrían recibir asistencia de acera a acera. Los viajeros que reciben servicio de banqueta a banqueta deben estar esperando en la banqueta u otro lugar de espera seguro enfrente de, o lo más cerca posible a la entrada del lugar. Los

conductores del vehículo esperarán al pasajero en la banqueta de una calle pública enfrente, o lo más cerca posible a la residencia, edificio del pasajero u otro lugar designado.

7. Programación de viajes: Los pasajeros certificados por ADA deben llamar antes de las 5:00 p.m. del día anterior si desean viajar o hasta siete (7) días por adelantado. A los viajes solicitados de esta manera se les dará prioridad sobre las solicitudes de viajeros no ADA. Usted también puede llamar por lo menos con dos (2) horas de anticipación en el mismo día, pero su solicitud se completará solamente si hay espacio disponible.

Los pasajeros adultos mayores y discapacitados no ADA pueden llamar por lo menos dos (2) horas antes del día que desean viajar y su solicitud se completará si hay espacio disponible. Para citas médicas, los pasajeros discapacitados no ADA y los adultos mayores pueden hacer reservaciones hasta siete (7) días antes de su cita, pero no más de 24 horas antes de la hora del viaje solicitado.

A. Reservaciones: Los pasajeros son responsables de proveer la siguiente información cuando usen el servicio MADAR:

- (1) Hora deseada para recoger y hora de cita.
- (2) Hora de retorno (si se requiere).
- (3) Dirección de origen del viaje.
- (4) Dirección de destino.
- (5) Si el pasajero tiene un asistente (PCA) o invitados.
- (6) Cualquier requisito especial. Se recomienda que el pasajero hable con el supervisor de Dial-A-Ride para recibir consejos en esta situación.

Por favor tenga toda la información disponible cuando llame y escriba las horas de reservación cuando se las lea el programador. Se recomienda que el pasajero solicitante pregunte el nombre del programador cuando haga reservaciones, cancelaciones o cambios a su horario. Los pasajeros pueden llamar durante horas normales de negocios: 5:30 a.m. a 9:00 p.m. de lunes a viernes y de 8:00 a.m. a 6:30 p.m. sábados, y domingos de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., para programar o cambiar un viaje. Las cancelaciones pueden realizarse hasta las 11:00 p.m. de lunes a viernes. Las cancelaciones también pueden hacerse 24 horas al día, siete días a la semana a través de un servicio de registro de llamadas al **527-4900**.

Por favor informe al programador si tiene algún requisito especial. Esto es especialmente importante en apartamentos y oficinas con varios puntos de entradas y salidas. Los pasajeros ADA, discapacitados y adultos mayores podrían solicitar una notificación con una llamada 5 o 10 minutos antes de la llegada del vehículo. Si no necesita una reservación del mismo día y/o necesita hacer varias reservaciones, se agradece si llama después de las 10:00 a.m.

Para pasajeros certificados por ADA, MADAR debe programar viajes dentro de una (1) hora antes o después de la hora solicitada. El programador dará a los pasajeros un periodo de tiempo (llamado ventana de salida) durante el cual ellos pueden esperar la llegada de MADAR. Ocasionalmente, el programador necesitará ajustar el horario de viaje deseado del pasajero para acomodar a otro pasajero en el horario. Solicitamos su cooperación y comprensión cuando esto ocurra. Haremos todo lo posible para evitar cambiar su ventana de salida si creemos que llegará tarde a una cita. Si su ventana de salida es cambiada, un miembro del equipo de MADAR lo llamará para informarle las horas nuevas.

Si usted recibió una Vuelta Abierta porque la naturaleza de su cita es médica o gubernamental y no le permite una reserva de viaje de vuelta normal, usted puede esperar ser pasado a buscar dentro de 60 minutos después de notificar a la oficina MADAR que está listo.

B. Cancelaciones: Si no necesita un viaje después que lo programó, por favor llame y cancele lo antes posible, pero no menos de una (1) hora antes de su cita para ser

recogido. Cuando cancele un viaje programado, los pasajeros son responsables de proveer la siguiente información:

- (1) Nombre del pasajero.
- (2) Hora y fecha programada.
- (3) Dirección de origen del viaje.
- (4) Dirección exacta de destino.
- (5) Estado de cualquier otro viaje programado para el día.
- (6) Estados de cualquier viaje suscrito afectado para ese día.

Los viajeros que no cancelan por lo menos con una hora por adelantado de su hora de asignada o tratan de cancelar después que el vehículo llegó serán considerados no ausentes. La elegibilidad de un viajero podría suspenderse cuando se acumulen ausentáis por más del 5% de todos los viajes dentro de un periodo de seis (6) meses flotantes. Como mínimo, deben acumularse tres (3) ausencias antes de que un pasajero sea suspendido del servicio de MADAR. Recuerde, mientras más pronto cancele la reservación de un viaje, más grande es la posibilidad de que ese horario pueda ser usado por otro pasajero.

C. Cambios a viajes ya programados: Cuando se haga un cambio a un viaje programado, los pasajeros deben llamar por lo menos una (1) hora antes de la hora programada. Los pasajeros son responsables de proveer la siguiente información:

- (1) Hora y fecha programada.
- (2) Dirección nueva de origen, si aplica.
- (3) Dirección nueva de destino, si aplica.
- (4) Nuevo horario, si aplica.
- (5) Estado de cualquier otro viaje programado para este día.

MADAR hará un esfuerzo de buena fe, pero no hay garantía de que se pueda acomodar el cambio solicitado.

D. Solicitar información de horario de llegadas: Los pasajeros pueden llamar en cualquier momento después de su ventana de salida programada para averiguar sobre la información de hora esperada de llegada del vehículo. El despachador de MADAR proveerá una hora estimada de llegada del vehículo. Los pasajeros son responsables de proveer información cuando solicitan información de la llegada de un vehículo de MADAR:

- (1) Nombre del pasajero.
- (2) Ventana de llegada programada.
- (3) Dirección del lugar de pasar a buscar.

8. Encuentro con vehículos de MADAR: Los pasajeros deben estar listos para salir durante los 30 minutos de la ventana de salida. El conductor de MADAR esperará cinco (5) minutos para aquellos en sillas de ruedas y tres (3) minutos para todos los otros. Si no llega a tiempo, puede llamar otra vez, pero probablemente recibirá una reservación nueva de viaje por lo menos dos (2) horas más tarde. Si el vehículo llega más de quince (15) minutos tarde, los pasajeros no serán considerados ausentes, si no están presentes. La rapidez de los pasajeros es importante para ayudar a MADAR a mantener un rendimiento puntual.

9. Artículos personales de pasajeros—Artículos perdidos y hallados: Los pasajeros son responsables de artículos personales dejados en el vehículo. Los pasajeros pueden llamar a MADAR (527-4900) para preguntar sobre artículos personales que podrían haberse olvidado en el vehículo. MADAR guardará artículos personales no perecederos por sesenta (60) días antes de desecharlos. Los artículos perecederos se desecharán a más tardar al final del día.

10. Viajeros adicionales acompañando a pasajeros (solo pasajeros certificados por ADA): Como se define en la ADA, mientras esté viajando en MADAR, cada pasajero certificado por ADA puede viajar con:

- A. Un (1) Asistente de Cuidado Personal (PCA), que brinda asistencia al pasajero calificado. No se le cobrará a su PCA. El PCA debe viajar hacia y desde el mismo destino que el pasajero.
- B. Invitados. Durante horas restringidas, pasajeros certificados por ADA pueden tener un (1) acompañante durante el viaje además del PCA. Acompañantes adicionales pueden ser acomodados si hay espacio disponible. Los acompañantes pagan tarifa completa y deben viajar hacia y desde el mismo destino que el pasajero.

Para prevenir cualquier retraso en el servicio de MADAR, por favor informe al programador si alguien acompañará al pasajero cuando haga la reservación.

11. Asistentes de Cuidado Personal (PCA): El conductor y los pasajeros en MADAR pueden cambiar todos los días. Los pasajeros viajarán con extraños y el conductor estará fuera del vehículo asistiendo a otros pasajeros a bajar y subir del vehículo. Los conductores están entrenados para proveer transportación. Ellos no tienen entrenamiento especializado de atención requerido por distritos escolares, programas de día o proveedores domiciliarios.

Es responsabilidad del pasajero traer un PCA si no es seguro para el pasajero estar solo con extraños, si el pasajero es médicamente frágil, si el pasajero necesita atención personal mientras viaja o si el pasajero no puede responder a situaciones de emergencia en otros aspectos de su vida. Un PCA viaja gratuitamente.

12. Niños en MADAR: Niños de cuatro (4) años o menores viajan gratis y deben estar acompañados por un adulto que paga tarifa.

13. Visitantes: Los visitantes de fuera de la ciudad, que son certificados por ADA por otro proveedor de transportación, o proveen documentación de una discapacidad, o auto certifican que tienen una discapacidad que previene el uso de los autobuses de ruta fija de MAX, podrían viajar en MADAR por veintiún (21) días de servicio en un año. Llame a la oficina de MADAR al 527-4900 para establecer su estado de visitante. Los visitantes que requieran servicio más allá de los veintiún (21) días de servicio deben estar certificados en el sistema de MADAR si desean continuar viajando.

14. Servicio de suscripción: Actualmente, MADAR no puede acomodar ningún servicio de suscripción nuevo excepto por viajeros que necesitan citas médicas para sustentar la vida (ejemplo: diálisis renal). Es responsabilidad del pasajero reconfirmar todos los viajes de suscripción que estén programados después de las fiestas, vacaciones escolares o interrupciones en el servicio.

15. Conducta de pasajeros/Causas para negar el servicio: El comportamiento peligroso o abuso verbal o físico hacia el personal, conductores o pasajeros de MADAR en el vehículo por otro pasajero no se tolerará en MADAR. Como un servicio comparable a MAX, el comportamiento del pasajero en MADAR debe cumplir con las Políticas de Conducta de Pasajeros de Transportación de la Ciudad de Modesto.

Lo siguiente es un resumen de la Política de Conducta de Pasajeros. El texto completo de la política puede obtenerse del sitio web en www.modestoareaexpress.com o llamando a la Oficina de Tránsito de la Ciudad de Modesto al 577-5295:

Cualquier persona que exhiba un comportamiento inapropiado o seriamente perturbador mientras sube, baja o viaja en MADAR perderá el privilegio de usar MADAR.

El comportamiento inapropiado se define como conductas que no demuestran respeto por los derechos y dignidad de otros, interfieren con la operación ordenada de los servicios de transportación, dañan la propiedad pública, perturban o quebrantan las reglas de viajar en el vehículo.

Un pasajero que se involucre en comportamiento inapropiado que no justifique la expulsión inmediata del vehículo recibirá una advertencia verbal. La advertencia declarará la razón por la cual su comportamiento es inapropiado y los pasos que el pasajero debe tomar para corregir el comportamiento. El conductor de MADAR u otro agente documentarán esta advertencia verbal, indicando la fecha y hora en que sucedió.

El comportamiento seriamente perturbador se define como la conducta que es violenta, ilegal, o pone en peligro la salud o seguridad de otros. Dicho comportamiento incluye pero no se limita a:

- Amenazas,
- Abuso físico o verbal;
- Acoso ilegal incluyendo comportamiento verbal, no verbal o físico no bienvenidos con connotaciones sexuales o raciales;
- Intoxicación pública;
- involucrarse voluntaria y repetidamente en comportamiento inapropiado;
- traer materiales peligrosos en el vehículo;
- Líquidos corporales o excremento liberados del pasajero, ropa o dispositivo de movilidad;
- Higiene personal extremadamente mala;
- Pasajeros con enfermedades transmitidas por aire como tuberculosis; y
- un animal de servicio que no está bajo control de su dueño.

A un pasajero que se involucra en comportamiento seriamente perturbador podría negársele el servicio o ser expulsado de los servicios MADAR inmediatamente.

El comportamiento inapropiado repetitivo o cualquier comportamiento seriamente perturbador podrían resultar en la suspensión formal del pasajero de MADAR. El periodo de suspensión será determinado por la severidad del incidente inmediato, la historia documentada de incidentes previos y cualquier suspensión previa. Las ocurrencias adicionales de comportamiento inapropiado o seriamente perturbador después de una suspensión podrían resultar en más suspensiones de MADAR hasta que dicho momento en el que pasajero pueda demostrar que él o ella cumplirán con las políticas y reglas de MADAR.

MADAR se reserva el derecho de iniciar una suspensión sin advertencia previa si es necesario para la salud y seguridad del operador y/o los pasajeros.

Un aviso de suspensión especificará la razón de la suspensión, la duración de la suspensión y el proceso de apelación de la suspensión. El proceso de apelación está disponible en el texto completo de la póliza.

Para considerar cualquier apelación, ADA requiere que la salud y la seguridad de otros sean la prioridad más alta. La determinación de si el individuo representa una amenaza directa a la salud y seguridad de otros será realizada en una evaluación individualizada, según el juicio razonable que confía en el conocimiento médico actual o en la mejor evidencia objetiva disponible para verificar la naturaleza, duración y severidad del riesgo; la probabilidad de que ocurrirán lesiones potenciales; y si modificaciones razonables a pólizas, prácticas o procedimiento mitigarán el riesgo. Si la investigación

revela que el comportamiento perturbador del pasajero es causado por una discapacidad y más allá del control del pasajero, el revisor evaluará si se pueden realizar acomodaciones para permitir que el pasajero tenga acceso continuado a los servicios de MADAR. Bajo las regulaciones de ADA, el acceso a MADAR podría ser restablecido condicionalmente si un asistente acompaña al pasajero para ayudar a controlar su comportamiento. Si el asistente requerido no puede prevenir futuras instancias de comportamiento seriamente perturbador, el pasajero podría ser suspendido indefinidamente de MADAR.

Cuando se completa el periodo de suspensión, el pasajero puede resumir las reservaciones de viaje en MADAR. Sin embargo, si hay otro incidente documentado de comportamiento inapropiado o seriamente perturbador, el pasajero podría ser suspendido por un periodo de tiempo más largo.

16. Los pasajeros deben refrenarse de comer, beber, fumar o usar productos fuertemente perfumados: Se requiere que los pasajeros se refrenen de comer, beber y fumar mientras estén en el vehículo. Además, se solicita a los pasajeros no usar cualquier producto de aseo personal fuertemente perfumado mientras usen el servicio. Esto es para asegurar que los vehículos sean accesibles a pasajeros con varias sensibilidades a químicos o enfermedades ambientales.

17. Código de vestimenta: MADAR es transportación pública compartida y la ropa debe ser apropiada para viajar con otros pasajeros.

18. Comentarios y quejas de pasajeros: Comentarios o quejas podrían realizarse directamente a MADAR o la Oficina de Transportación de la Ciudad de Modesto. Se solicita que las quejas sean presentadas por escrito, cuando sea posible. Si los comentarios escritos son una dificultad, se aceptan otros formatos. Las quejas deben presentarse dentro de los tres (3) días de ocurrencia para asegurar que MADAR y la Oficina de Transito puedan responder adecuadamente. Los problemas graves deben comunicarse inmediatamente. Cuando haga comentarios o quejas, se solicita a los pasajeros que provean la siguiente información:

- A. Fecha y hora del incidente.
- B. Lugar del incidente, cuando aplique.
- C. Número del vehículo.
- D. Nombre del conductor, programador o miembro del personal.

Para conveniencia del pasajero, todos los vehículos están equipados con formularios de comentarios con estampía pagada para este propósito. Los comentarios de los pasajeros son importantes para proveer un servicio MADAR seguro y confiable. Agradecemos sus comentarios:

**Modesto Área Dial-A-Ride
1216 Doker Drive
Modesto, CA 95351**

**Teléfono: (209) 527-4900
TDD: (209) 527-3546
FAX: (209) 527-5060**

PARTE TRES: Responsabilidad de MADAR

1. Horas de servicio: Las horas de servicio de MADAR complementan el sistema de ruta fija de **MAX** siete (7) días a la semana. Las horas de MADAR para pasajeros certificados por ADA, discapacitados y adultos mayores son:

| | |
|-----------------|------------------------|
| Lunes a Viernes | 4:45 a.m. – 11:00 p.m. |
| Sábado | 7:30 a.m. – 7:00 p.m. |
| Domingo | 8:00 a.m. – 6:00 p.m. |

El público general puede usar MADAR durante las siguientes horas:

| | |
|-----------------|------------------------|
| Lunes a Viernes | 6:00 p.m. – 11:00 p.m. |
| Domingo | 8:00 a.m. – 6:00 p.m. |

Las reservaciones pueden hacerse hasta una semana antes, pero a no menos de 2 horas antes.

2. Horas de reservaciones: Para pasajeros certificados por ADA, MADAR aceptará reservaciones de viajes con no menos de un (1) día y no más de siete (7) días antes de la hora solicitada durante las horas hábiles normales. El horario de MADAR es:

Lunes a viernes 5:30 a.m. – 9:00 p.m.

Sábado 8:00 a.m. – 6:30 p.m.

Domingo 8:00 a.m. – 6:00 p.m.

Se pueden hacer cancelaciones hasta las 11:00 p.m. de lunes a viernes. Según el espacio disponible, las reservaciones se pueden hacer en el día del viaje hasta dos (2) horas antes de la hora solicitada de pasar a buscar. MADAR se esforzará en programar todas las reservaciones dentro de una (1) hora de la hora solicitada, u hora alternativa, como se acordó mutuamente con el pasajero. Si no necesita una reservación para el mismo día y/o necesita hacer varias reservaciones, se aconseja a que llame después de 10:00 a.m. Los pasajeros que viajan durante horas de público general pueden hacer reservaciones por adelantado con hasta una (1) semana de anticipación.

3. Cancelaciones: MADAR aceptará cancelaciones durante las siguientes horas: 5:30 a.m. a 11:00 p.m., de lunes a viernes, 8:00 a.m. a 6:30 p.m. sábado, y 8:00 a.m. a 6:00 p.m. – domingo. Las cancelaciones pueden también hacerse las 24 horas del día, siete días a la semana en un servicio de contestadora al 527-4900. Para que cuente como una cancelación y no un no presente, la cancelación debe realizarse no menos de una hora antes de la hora programada.

4. Cumplimiento de puntualidad: Es el objetivo de MADAR estar a tiempo el 95% de todos los viajes programados. Ser puntual para un viaje MADAR programado es cuando la hora de llegada del vehículo está dentro de la ventana de salida de 30 minutos (o dentro de los 60 minutos de aviso para una Vuelta Abierta reautorizada). La hora de llegada es la hora en que el conductor está en la puerta a nivel de la calle para recibir al pasajero.

5. Los conductores no deben dejar el motor prendido: MADAR instruye a sus conductores a apagar el motor (excepto dejar el motor prendido para mantener el aire acondicionado o calefacción) y retirar la llave cuando dejan un pasajero a bordo.

6. Uso de cinturones de asiento y cinturones de seguridad: MADAR provee y usa ataduras para sillas de ruedas además de cinturones de seguridad de falda para cada usuario de transportación alternativa en sillas de ruedas o en 'scooter'. El cinturón de seguridad debe usarse en todo momento. Cada vehículo de MADAR está equipado con cinturones de seguridad para cada pasajero y puntos de atadura segura para cada posición de sillas de ruedas. Todos los pasajeros deben usar los cinturones de seguridad.

7. Espera del conductor antes de la salida autorizada: Los conductores de MADAR esperarán cinco (5) minutos para pasajeros en sillas de ruedas y tres (3) minutos para todos los otros.

8. Tiempo de viaje de pasajeros: Un viaje de MADAR debería compararse en duración a un viaje idéntico en el sistema de ruta fija, incluyendo el tiempo necesario de viaje a la parada de autobús, espera del autobús, tiempo de viaje actual, transferencias y viaje desde la parada final del autobús al destino del viajero. Operacionalmente, se han establecido 60 minutos como el objetivo de duración de tiempo máximo en que el pasajero de MADAR debe estar a bordo del vehículo para viajar dentro del Área de Servicio 1 y 75 minutos para viajar a y desde el Área 2. Sin embargo, ocurren circunstancias atenuantes que crean excepciones: ej., condiciones de tráfico, de la calle, clima, etc., sobre las cuales MADAR no tiene control. En consecuencia, algunos viajes podrían exceder el objetivo. Se aconseja a los pasajeros discutir sus tiempos de viaje con MADAR si ellos experimentan tiempos de viaje más largos consistentemente.

9. **Formularios de comentarios de pasajeros:** Los formularios de comentarios de pasajeros deben estar disponibles y accesibles en todos los vehículos MADAR para que los pasajeros puedan hacer comentarios o sugerencias sobre el servicio de MADAR.
10. **Vehículos en servicio:** Todos los vehículos y nuevos elevadores/rampas cumplen con las especificaciones de la ADA. Todos los vehículos se mantendrán seguros y en buenas condiciones.
11. **Requisitos de entrenamiento del conductor:** Los conductores de MADAR deben estar completamente entrenados en todos los aspectos de los servicios de conducción de transportación alternativa. El entrenamiento incluirá conducir defensivamente, conducir detrás del volante y entrenamiento en sensibilidad. MADAR **NO** es un servicio de transportación médica o de emergencia.
12. **Comunicación de dos vías:** Todos los vehículos tendrán comunicación de dos vías efectiva para el uso del conductor.
13. **Negación de servicio:** MADAR tiene el derecho de negar el servicio si la transportación de un pasajero se considera inseguro o inapropiado o si el pasajero viola la Póliza de Conducta.
14. **Uniformes de conductores:** Los conductores de MADAR usarán los uniformes adecuados, con nombre en las camisas del uniforme. El uniforme estándar tendrá el nombre del operador de MADAR en la camisa o chaqueta y/o gorro.
15. **Comunicación de cambios de horarios:** MADAR hará todo intento razonable para comunicarse a los pasajeros cuando las horas programadas hayan cambiado.
16. **Dispositivo de movilidad y restricciones de peso:** Los elevadores y rampas de MADAR están diseñados para acomodar dispositivos de movilidad que cumplen con ADA y no exceden treinta (30) pulgadas por cuarenta y ocho (48) pulgadas, y dos (2) pulgadas del suelo. La restricción máxima de peso es mil (1,000) libras (silla y ocupante).
17. **Servicio de taxis alternativo:** Para cumplir con las necesidades generales de programación, MADAR podría proveer viajes previamente programados a través de su compañía de taxis contratada. Cuando MADAR programa un taxi, se requiere solamente del pasajero proveer al conductor un (1) boleto MADAR, o la tarifa regular en efectivo. **NO** se requiere dar propina al conductor. Si experimenta cualquier problema con un taxi de MADAR, por favor llame a MADAR lo antes posible.
18. **Cortesía con clientes:** Todos los pasajeros de MADAR serán tratados con cortesía y respeto.
19. **Título VI:** MADAR se compromete a una política de no discriminación conforme al Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Cualquier persona que cree que fue sujeto de discriminación bajo el Título VI en base a la raza, color u origen nacional puede presentar una queja. Para recibir información adicional sobre las obligaciones de no discriminación de MADAR o presentar una queja llame al (209) 577-5295, o escriba a: City of Modesto, Transit Sección, P.O. Box 642, Modesto CA 95353.

NÚMEROS DE TELÉFONOS DEL ÁREA DE TRANSPORTACION DE MODESTO

| | |
|--------------------------------------|----------------|
| Modesto Area Dial-A-Ride | 527-4900 |
| TDD | 527-3546 |
| FAX | 527-5060 |
| MODESTO AREA EXPRESS (MAX) | 521-1274 |
| STANISLAUS REGIONAL TRANSIT (StaRT) | 1-800-262-1516 |
| CERES DIAL-A-RIDE | 527-4991 |
| OFICINA DE TRANSPORTACION DE MODESTO | 577-5295 |

