##  POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE BMT ZIP

(Guía de Jinetes)

Revisado el 30 de enero de 2023

##  POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE BMT ZIP

(Guía de Jinetes)

Tabla de contenidos

[VISIÓN GENERAL 2](#_Toc125965440)

[ADMINISTRADOR 3](#_Toc125965441)

[PROPÓSITO 3](#_Toc125965442)

[ELEGIBILIDAD PARA EL SERVICIO 3](#_Toc125965443)

[SOLICITUD DE SERVICIOS 4](#_Toc125965444)

[PROGRAMACIÓN DE SERVICIOS DE PARATRÁNSITO 6](#_Toc125965445)

[SERVICIOS DE PARATRÁNSITO A CABALLO 10](#_Toc125965446)

[NO-SHOW, CANCELACIONES TARDÍAS Y POLÍTICA DE CANCELACIÓN EN PUERTA 15](#_Toc125965447)

[NORMAS DE CONDUCTA 17](#_Toc125965448)

TARIFAS PARATRANSIT............................ .... 18

NÚMEROS DE TELÉFONO ÚTILES................ 19

## BIENVENIDO AL SERVICIO BMT ZIP PARATRANSIT

Beaumont Zip Paratransit Services proporciona asistencia compartida, de acera a acera, con puerta, proporcionando transporte público a personas con discapacidades que no pueden usar los autobuses de ruta fija de BMT ZIP. "De acera a acera" significa que el vehículo recogerá a los clientes en la acera de la dirección de recogida y dejará a los clientes en la acera de la dirección de salida . Los clientes que necesiten asistencia más allá de la acera pueden informar a un empleado de BMT ZIP para que se pueda proporcionar ayuda adicional . Además, BMT ZIP proporciona un servicio de "asistencia a puerta" para los clientes que no pueden caminar o rodar de forma independiente desde la puerta principal de su casa hasta una camioneta BMT ZIP estacionada en la urbside. Paratransit Services es un servicio de viaje compartido operado con vehículos modernos y accesibles. Los pasajeros que no pueden acceder a las camionetas mediante escalones pueden usar elevadores para sillas de ruedas. Esperamos que esta guía responda a todas sus preguntas. Si necesita más información, no dude en ponerse en contacto con nosotros. Estamos aquí para proporcionar transporte público seguro, confiable y eficiente para las personas con discapacidades. Así que de nuevo, ¡bienvenido a BMT ZIP Paratransit Services!

# VISIÓN GENERAL

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990 requiere que cada agencia pública, que opera un servicio de transporte público de ruta fija, proporcione servicio de paratránsito para personas con discapacidades que no pueden utilizar el servicio de ruta fija debido a su discapacidad. Tres categorías de personas con derechos a los servicios de paratránsito establecidas por la ADA son:

Categoría 1) Personas que, debido a su discapacidad, no pueden abordar, viajar y desembarcar de forma independiente de un vehículo accesible.

Categoría 2) Cualquier persona con discapacidad que pueda utilizar un vehículo de ruta fija accesible pero para quien no se pueda realizar el viaje deseado porque el servicio que necesita aún no es accesible es elegible.

Categoría 3) Las personas con condiciones relacionadas con el impedimento les impiden llegar o salir de un lugar de embarque o desembarque.

Paratransit debe proporcionar un nivel de servicio comparable al ofrecido en el sistema de ruta fija. ADA define el servicio de paratránsito comparable con seis criterios:

1. Paratransit debe operar en la misma área de servicio que el sistema de ruta fija.
2. El paratránsito debe tener un tiempo de respuesta comparable.
3. Las tarifas de paratránsito pueden ser como máximo el doble que las del servicio de ruta fija para el mismo viaje.
4. Paratransit debe tener días y horas de servicio comparables en comparación con el servicio de ruta fija para el mismo viaje.
5. Paratransit debe cumplir con las solicitudes para cualquier propósito de viaje.
6. Paratransit debe mantener abierta la disponibilidad del servicio debido a limitaciones de capacidad.

# ADMINISTRADOR

La Administración de Tránsito de Beaumont, ubicada en 550 Milam St. , Beaumont, Texas, garantiza el cumplimiento general de la ADA. El horario de oficina es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes. El Gerente General de BMT ZIP es responsable de dirigir las actividades diarias del Programa de respuesta a la demanda de MT Zip. El gerente de operaciones es responsable de las operaciones diarias generales del autobús.

# PROPÓSITO

La Administración de Tránsito de Beaumont ofrece servicios de transporte de respuesta a la demanda para personas con discapacidades. Este programa continúa satisfaciendo las demandas de transporte cada vez mayores y cambiantes de muchos pasajeros en tránsito. BMT ZIP tiene como objetivo proporcionar excelentes servicios de transporte público para los ciudadanos de la manera más segura, rentable, efectiva y amigable posible.

# ELEGIBILIDAD PARA EL SERVICIO

Según las pautas de la ADA, el servicio de paratránsito se puede proporcionar a personas con una discapacidad física, mental o visual de tal gravedad que impida viajar en autobús urbano independiente sin considerar que puede ser difícil, desafiante, incómodo o inconveniente hacerlo. Por lo tanto, una discapacidad, diagnóstico o condición por sí sola no determina la elegibilidad automática para el paratránsito. En cambio, la elegibilidad para el paratránsito está determinada por si la movilidad funcional del solicitante está tan severamente restringida que se le impide realizar las habilidades de movilidad necesarias para viajar en autobús urbano independiente, aunque pueda ser difícil, inconveniente o desafiante hacerlo.

La solicitud de BMT ZIP, la información y cualquier documentación complementaria son revisadas por un especialista de BMT ZIP que determinará la elegibilidad del solicitante para el servicio de paratránsito. El cliente es notificado por correo de su estado de elegibilidad dentro de los veintiún días posteriores al registro completo.

Las solicitudes de BMT ZIP se pueden obtener en la oficina de BMT ZIP en 550 Milam St., Beaumont, Texas 77701. El número de contacto para la oficina de BMT ZIP es (409-835-7895) < presione la opción uno> entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. de lunes a viernes, o visite [www.beaumonttransit.com](http://www.beaumonttransit.com)[.](http://www.elmetrotransit.com/)

#### RECERTIFICACIÓN

En cumplimiento con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990, todos los clientes de paratránsito deben volver a certificar su elegibilidad de paratránsito a intervalos regulares.

Transit Management of Beaumont resolvió que el período de recertificación para los clientes de BMT ZIP ocurre al menos una vez cada *cinco (5) años*. La recertificación intenta garantizar que BMT ZIP tenga la información más actualizada sobre la información de contacto del cliente y cualquier cambio significativo en el estado de salud y las necesidades personales de viaje. Por lo tanto, es esencial ponerse en contacto con la oficina de BMT ZIP cuando tenga un cambio de dirección o número de teléfono. Las solicitudes de recertificación se envían por correo a la dirección del pasajero en el archivo. Aunque BMT ZIP no es responsable de contactar a los pasajeros si la oficina de correos devuelve las solicitudes, si hay o puede haber algún obstáculo para proporcionar a BMT ZIP la solicitud de recertificación solicitada, llame a la oficina de BMT ZIP lo antes posible. Se puede solicitar una extensión de quince (15) días comunicándose con nuestras oficinas al 409-835-7895. El servicio no se suspenderá para la extensión aprobada del proceso de recertificación. El servicio no se interrumpirá hasta que se agote la segunda extensión (60 días). Tenga en cuenta que una tarifa de $ 5.00 cubre la solicitud y la tarjeta de identificación \*. La tarifa debe pagarse en efectivo, cheque o giro postal en nuestra oficina; si envía la solicitud por correo, incluya su giro postal / cheque de pago (no envíe efectivo por correo). Los clientes recibirán una notificación por escrito de la recertificación aproximadamente veintiún (21) días antes de la fecha en que expire su servicio BMT ZIP. Pero puede estar sujeto a recertificación en cualquier momento.

BMT ZIP tiene el derecho de revisar el estado de elegibilidad de cualquier cliente en cualquier momento que haya una indicación o razón para esperar un cambio en la condición médica, el nivel funcional o el estado de movilidad del cliente. En tales casos, BMT ZIP puede requerir que la información adicional o corroborante sea presentada por o en nombre del cliente.

Cada cliente es responsable de informar a BMT ZIP de cualquier cambio que pueda afectar su estado de elegibilidad, incluida la mejora significativa o el deterioro de las habilidades de movilidad, la presencia de una enfermedad transmisible o contagiosa y dispositivos de asistencia o ayudas para la movilidad. Los clientes también deben informar de inmediato a BMT ZIP de cualquier cambio en su dirección residencial; números de teléfono de contacto; el nombre, dirección o número de teléfono de su(s) persona(s) de contacto de emergencia designada(s) y, si corresponde, de las personas asignadas para actuar en nombre de un cliente.

Las solicitudes de recertificación deben recibirse treinta (30) días después de la solicitud de recertificación. Además, las solicitudes de recertificación deben recibirse a más tardar treinta (30) días después de la fecha de vencimiento del servicio del cliente, que aparece en el automóvil de identificación BMT ZIP. Los clientes cuyas solicitudes no se reciban a más tardar treinta (30) días después de la fecha de vencimiento pueden correr el riesgo de interrumpir el servicio. Las solicitudes de recertificación se pueden obtener y devolver en la oficina de BMT ZIP en 550 Milam St. Beaumont, Texas (409-835-7895) de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. o visite [www.beaumonttransit.com](http://www.beaumonttransit.com)[.](http://www.elmetrotransit.com/)

#### TARJETA DE IDENTIFICACIÓN BMT

Los clientes certificados para usar BMT ZIP deben tener otra forma de tarjeta de identificación. Los nuevos clientes deben obtener una tarjeta de identificación antes de que se puedan hacer reservaciones de viaje. Las instrucciones para obtener una tarjeta de identificación se proporcionan en el aviso de elegibilidad inicial. Las tarjetas de identificación con foto de BMT ZIP solo se pueden hacer en la ubicación de BMT ZIP, 550 Milam St. , Beaumont, Texas 77701. La tarjeta de identificación inicial con foto está incluida con la tarifa de solicitud de $ 5.00. Las tarjetas de reemplazo o recertificación también son 5.00 debido al reprocesamiento de las tarjetas de solicitud y de identificación.

# SOLICITUD DE SERVICIOS

Una solicitud de servicio debe ser completada y aprobada por Transit Management of Beaumont antes de que se entregue BMT ZIP Paratransit Services. Se puede solicitar una solicitud de servicio llamando a la oficina postal de BMT entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m.,

De lunes a viernes o acudiendo a nuestras oficinas en:

 ***BMT ZIP Operations Facility, 550 Milam St. Beaumont, Texas 77701***

***(409-835-7895)***

Al recibir una solicitud de solicitud por teléfono, se enviará una solicitud por correo al solicitante dentro de los siete (7) días hábiles. También tenemos una opción sin cita previa para que las personas soliciten una solicitud. El solicitante y el médico deben completar el formulario de solicitud y devolverlo a la oficina de BMT ZIP en persona. Si la solicitud no se devuelve completada en la solicitud deseada por BMT ZIP, la solicitud será anulada.

Una solicitud no puede ser aprobada hasta que la Verificación de Discapacidad sea completada por un médico u otro profesional y devuelta a BMT ZIP.

Una vez que se complete la solicitud, la elegibilidad se determinará dentro de los veintiún (21) días calendario . Además, un solicitante podrá utilizar el servicio una vez que se tome una decisión si el proceso de solicitud excede los veintiún (21) días calendario.

Dentro de los 21 días, la siguiente información será enviada por correo, correo electrónico y/o se realizará una llamada telefónica al solicitante:

1. Aprobación o rechazo de la solicitud (y motivo, si se rechaza).

1. No elegibilidad según lo definido por las categorías de elegibilidad de la ADA.
2. Fechas efectivas de elegibilidad.
3. Explicación de las restricciones, como la certificación temporal o la determinación de elegibilidad viaje por viaje.

***Proceso de apelación***

*Si un solicitante desea apelar una apelación basada en una decisión de la instalación BMT ZIP o expresar una queja sobre el Programa ZIP, se pueden tomar los siguientes pasos:*

1. *El apelante emitirá una solicitud por escrito para apelar al BMT ZIP Facility dentro de los sesenta (60) días posteriores a la fecha de la notificación de denegación.*
2. *El apelante será notificado por correo de la fecha y hora de la reunión. El recurrente que presenta una solicitud de apelación tiene derecho a ser oído y a presentar información y argumentos, incluida la separación de funciones. Los apelantes pueden traer un representante con ellos a esta reunión. [49 CFR Parte 37. 125(g)(20.]*
3. *BMT ZIP responderá a una apelación del apelante por carta escrita dentro de los treinta (30) días posteriores a la apelación y la audiencia explicando la determinación de la decisión tomada.*
4. *Si no se toma una decisión dentro* de los  *treinta (30) días posteriores a la audiencia de apelación, el servicio de paratránsito se proporcionará al apelante hasta y a menos que se emita una decisión para negar la apelación.*

 *Este proceso de apelación no se aplica a la política u otros asuntos con el Concejo Municipal. El Coordinador de ZIP o Gerente General de Tránsito puede escribirse en Beaumont Municipal Transit, 550 Milam Street, Beaumont, Texas 77701. El Director de Desarrollo y Planificación Comunitaria puede ser escrito en la Ciudad de Beaumont, Departamento de Desarrollo Comunitario y Planificación, P.O. Box 3827, Beaumont, Texas 77704.*

**Horario del servicio de BMT ZIP Paratransit**

|  |  |
| --- | --- |
| Operaciones de BMT ZIP Paratransit Services | Lunes-Viernes: 6:00 a.m. - 9:30 p.m. Sábado 8:00 a.m. - 9:30 p.m.  |
| Horario de programación de BMT ZIP Paratransit  | Lunes - Viernes: 8 a.m. - 4 p.m.  |
| Horario de oficina de la Administración de Paratránsito BMT ZIP  | Lunes a viernes: 8 a.m. - 5 p.m.  |

#### ÁREA DE SERVICIO

BMT ZIP Paratransit Services solo se opera dentro de los límites de la ciudad de Beaumont, Texas. Por lo tanto, los orígenes y destinos deben caer dentro de la ciudad de Beaumont.

# PROGRAMACIÓN DE SERVICIOS DE PARATRÁNSITO

Para programar un viaje, llame al (409) 835-7895 entre las 8 a.m. y las 4 p.m., de lunes a viernes. Las reservas se pueden hacer un día antes del servicio de viaje deseado. El transporte para las personas discapacitadas elegibles se proporcionará por orden de llegada, independientemente del propósito del viaje. Al programar un viaje, prepárese para proporcionar la siguiente información:

* Te llamas.
* Su dirección de recogida (incluidos los nombres de edificios / negocios, información específica de recogida y puntos de referencia).
* La fecha en la que viaja.
* La hora a la que te gustaría que te recogieran. (Nota: programe citas con tiempo suficiente para llegar a su destino)
* Hora de entrega solicitada y horas alternativas de entrega.
* La dirección de su destino (incluida la información específica de entrega).
* Si un asistente de cuidado personal (PCA) viajará con usted.
* Si un invitado que no sea su PCA viajará con usted (incluidos los niños).
* Programe un viaje de regreso
* Necesidad de una llamada de voluntad (para una cita médica)

RECUERDE: El BMT ZIP es un servicio de paratránsito de viaje compartido para uso de todos aquellos que participan. La consideración mutua y el respeto por sus compañeros evitarán retrasos innecesarios y asegurarán una mayor eficiencia. *El BMT ZIP no proporciona servicio de emergencia, ni es un servicio de ambulancia.*

**Para asegurarse de que su viaje se programe de la manera que mejor se adapte al momento más agradable, háganos saber si se aplica alguna de las siguientes condiciones:**

**Supongamos que no puede llegar a su destino antes de una hora específica (**es **decir, su PCA está en casa a una hora determinada para recibirlo). Si es así, recibirá una ventana de recogida que lo llevará**  a  **su destino a la hora solicitada. Por favor, permita flexibilidad en su hora de recogida.**

**Supongamos que debe llegar a su destino a más tardar a**  una hora **específica (**es **decir, una cita con el médico, diálisis o trabajo). Si es así, se le dará una ventana de recogida que le permitirá llegar a tiempo. Por favor, permita flexibilidad en su hora de recogida.**

**Supongamos que no puede ser recogido antes de una hora específica (**es **decir, no sale del trabajo hasta una hora en particular).**  **Luego, recibirá una ventana de recogida que comienza después de la hora solicitada.**

**Supongamos que le gustaría que lo recogieran a una hora específica, independientemente**  de **cuándo llegue a su destino (**es **decir, ir de compras, al gimnasio, etc.).**  **Nos acomodaremos a un tiempo lo más cercano posible a la hora solicitada. Su hora de llegada puede variar dependiendo**  de **la duración del viaje y otros pasajeros a bordo.**

#### PREVER HORARIOS DE VIAJE ALTERNATIVOS

Paratransit Services puede ofrecer tiempos de viaje (1) una hora antes o (1) una hora después del tiempo de viaje solicitado según lo establecido en los criterios de servicio de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990.

#### CONSEJOS PARA PROGRAMAR EL SERVICIO

Cuando programe viajes para horarios específicos, permita suficiente tiempo para terminar su cita para reunirse con el vehículo a la hora de recogida programada. Tenga en cuenta los horarios de apertura y cierre en su destino para evitar esperar fuera del edificio antes o después del horario comercial. Al programar sus viajes, siga estas sugerencias:

* Permita el tiempo adecuado para llegar a su destino.
* Permita tiempo adicional para la recogida y devolución de otros pasajeros antes de llegar a su destino. (Tenga en cuenta; este es un servicio de viaje compartido)
* Permita las condiciones del tráfico y los retrasos climáticos.

#### CONFIRMANDO SUS VIAJES

Los viajes se confirmarán en el momento en que se programe una reserva de viaje. El **agente de reservas repetirá**  la **fecha,** la  **dirección** **y otros detalles** del viaje**.**  Además, el sistema telefónico BMT ZIP llamará a los clientes la noche anterior al viaje, recordándoles sus viajes del día siguiente. Si un pasajero necesita cancelar el viaje o hacer una reserva diferente, llame a la oficina de BMT ZIP al (409-835-7895).

#### CANCELACIÓN DE VIAJES

Los viajes deben cancelarse al menos una (1) hora antes del inicio de su ventana de tiempo de preparación. Consulte la página 14 para obtener una definición de la ventana de tiempo de preparación.

#### CAMBIAR O CANCELAR UNA RESERVA

Por favor llame entre las 8:00 AM y las 5:00 PM si desea cambiar una reserva. Los cambios deben solicitarse con al menos una (1) hora de anticipación. Luego, llame a BMT ZIP al 409-835-7895 para revisar o cancelar un viaje.

 **VIAJES "LLAMARÁ"**

Ocasionalmente, los clientes necesitan tiempos de devolución abiertos porque todavía están determinando cuándo estarán listos para ser recogidos. Por ejemplo, los clientes pueden solicitar horarios de recogida abiertos solo para citas médicas o servicio de jurado. Los clientes deben informar a los agentes de reservas cuando se hacen las reservas que quieren una "llamada de voluntad". Las recogidas de llamadas voluntarias se activan cuando el cliente notifica al empleado de reservas de BMT ZIP que está listo para ser recogido. BMT ZIP enviará un vehículo tan pronto como sea posible; sin embargo, bajo ciertas horas pico y circunstancias de alto uso, puede tomar hasta una (1) hora antes de que el vehículo llegue al lugar de recogida. Por lo tanto, no se recomiendan las recogidas de llamadas a menos que se hayan eliminado todas las demás opciones. Los operadores esperarán cinco (5) minutos para llamar a los pasajeros antes de continuar su ruta.

 ***Rendimiento a tiempo***

1. *No habrá restricciones ni prioridades basadas en el propósito del viaje.*  *[49 CFR 37.13(d)]*
2. *No habrá limitaciones en el servicio basadas en restricciones de capacidad . [49 CFR 37.131(f)] Las limitaciones de capacidad incluyen:*
	1. *No habrá restricciones en el número de viajes que un individuo puede tomar.*  *[49 CFR 37.131(£) (1)]*
	2.  *No habrá listas de espera para acceder al servicio. [49 CFR 37.131(£) (2)]*
	3. *BMT ZIP evitará cualquier patrón o práctica operativa que limite significativamente la disponibilidad del servicio, como*  un número sustancial de *recogidas significativamente inoportunas para viajes iniciales o de regreso*, un número sustancial de denegaciones de viaje o viajes perdidos, o  *un*  número *significativo* de *viajes con longitudes de viaje excesivas . [49 CFR*

*37.13 f) i) A) a C)]*

* 1. *Los problemas operacionales atribuibles a causas ajenas al control de BMT ZIP (como*  condiciones *climáticas adversas o condiciones* de  *tráfico inseguras) no servirán de base para determinar que existe el tipo de patrón o práctica mencionado en c. inmediatamente anterior. [49 CFR 37.131 (f) (ii)]*

#### HORARIO DE VACACIONES

BMT ZIP no opera el servicio de autobús de ruta fija o el servicio de Paratránsito en los siguientes días festivos:

Día de Año NuevoDía del Trabajo Cumpleaños MLK

Día de los CaídosAcción de Gracias Viernes después del Día de Acción de Gracias

Cuatro de JulioNavidad Juneteenth

Viernes Santo

#### FORMACIÓN DE OPERADORES

Todos los vehículos y operadores de BMT ZIP recibirán capacitación en al menos lo siguiente:

* Todos los operadores completarán la Orientación de nuevas contrataciones de BMT ZIP, que incluye capacitación FTA, Smith Systems y otra capacitación acumulada necesaria para el desempeño exitoso del personal sensible a la seguridad.
* Carga y descarga de pasajeros mediante dispositivos de asistencia a la movilidad
* Capacitación en asistencia al pasajero, incluida la cortesía del pasajero y la capacitación en sensibilidad.

Los operadores deberán realizar las siguientes funciones:

* Conducir hasta la acera del lugar de recogida
* Asistencia en el embarque y salida
* Conducir hasta la acera de los puntos de destino
* Mover sillas de ruedas hacia y desde el vehículo o ayudar a los pasajeros al vehículo acomodando el servicio de asistencia a puerta.

**Los operadores tendrán prohibido:**

* Administrar medicamentos
* Uso de oxígeno u otras máquinas de asistencia vital
* Alimentar o vestir a los pasajeros
* Tramitación de reclamaciones
* Hacer reservaciones
* Llevar o manipular paquetes o equipaje excesivos a menos que el operador pueda acomodarlo.

# SERVICIOS DE PARATRÁNSITO

####  LUGARES DE RECOGIDA / DEVOLUCIÓN

Paratransit Services ha establecido lugares de recogida y devolución para la conveniencia del pasajero para garantizar que el viaje de un pasajero transcurra sin problemas.

 **DÓNDE ESPERAR**

Paratransit Services es un programa de viaje compartido de origen a destino que complementa los servicios de autobús de ruta fija BMT ZIP. Los pasajeros deben estar esperando en la acera, acera u otra área de espera segura frente a, o lo más cerca posible de, la entrada del lugar de recogida. Los operadores esperarán a un pasajero en la acera de una calle pública, frente a, o lo más cerca posible de la casa, edificio u otro lugar designado para recogerlo. **El operador no puede ingresar a ninguna casa, oficina o instalación.** Un acompañante o asistente de cuidado personal debe estar disponible si un pasajero necesita ayuda para salir del lugar de recogida. Para las entregas, el operador dejará al pasajero en su puerta si el área está en el primer piso. Los operadores no están obligados a utilizar el servicio de asistencia a puerta que requiere que un servicio supere el primer piso. Las entregas también incluirán la acera u otra área de espera segura al lado de la acera o una calle pública frente a, o lo más cerca posible, del lugar designado para dejar.

#### COMPLEJOS DE APARTAMENTOS/OFICINAS

Proporcione a los programadores de Paratransit los nombres y números específicos de los edificios dentro del complejo cuando programe su viaje. Los operadores recogerán al pasajero en ese edificio en particular. Si las instalaciones de un pasajero están ubicadas dentro de una comunidad cerrada y requieren entrada separada, notifique a la oficina de seguridad para organizar el acceso del vehículo Paratransit antes de la hora de recogida. Si el pasajero no organiza la entrada y el vehículo no puede ingresar al área de recogida, el pasajero se considerará un No-Show.

**ASILOS**

Los pasajeros con recogidas en hogares de ancianos deben reunirse con el operador frente a la acera, en otra área de espera segura en frente o lo más cerca posible de la entrada o área de carga. **Los operadores no pueden ayudar a los pasajeros dentro y fuera de un hogar de ancianos; el personal debe estar listo para ayudar al individuo a salir del hogar de ancianos si es necesario.** Los pasajeros descargarán en la acera / acera frente a cualquier entrada o área de carga importante y más segura posible del hogar de ancianos.

 PROGRAMA PARA ADULTOS / GUARDERÍAS

Los pasajeros que asisten a programas para adultos o guarderías deben estar presentes cuando lleguen los vehículos de servicio de paratránsito. **Los operadores no pueden ayudar a los pasajeros dentro o fuera del programa para adultos /** **guarderías.**  **El personal del Centro debe estar listo para ayudar** a  **la persona dentro o fuera del centro si es necesario.**

Si el Centro de Cuidado Diurno / para Adultos requiere una entrada única, el pasajero o el personal del centro deben organizar la entrada del vehículo de paratránsito antes de la hora de recogida. Sin embargo, supongamos que el pasajero o el personal del centro necesita establecer el acceso, y el vehículo no puede ingresar al área de recogida. En ese caso, el jinete será considerado un No-Show; por lo tanto, el Programa para Adultos / Guardería reanudará la responsabilidad de devolver al pasajero a su hogar.

Paratransit Services ha designado sitios estándar de recogida y entrega en centros y destinos importantes, como grandes centros médicos y centros comerciales. Si un pasajero programa un viaje a uno de estos destinos, el programador informará al pasajero del lugar específico de recogida y entrega.

##### DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD DE EMBARQUE

*Paratransit Services hará todo lo posible para acomodar dispositivos de movilidad estándar.*

***Para la seguridad de nuestros pasajeros, se prefiere que los dispositivos de movilidad estén limpios, seguros y en buenas condiciones de trabajo cuando viajan.***  ***BMT ZIP requiere que un médico con licencia enumere sus dispositivos de ayuda para la movilidad. Proporcionando en detalle el fabricante, modelo y número de serie.***

###### Uso de elevadores para sillas de ruedas, rampas y dispositivos de sujeción

1. *BMT ZIP transportará cualquier silla de ruedas en sus vehículos siempre y cuando 1) Los requisitos dimensionales no creen ni representen un problema de seguridad para el vehículo o sus pasajeros, y*

*2) El peso no excede las especificaciones de carga de diseño de vehículos o elevadores recomendadas por el fabricante cuando está ocupado.*  *Por ejemplo, [49 CFR 37 & 38] BMT ZIP Lift está clasificado para 600 lbs. Eso es para un peso combinado del dispositivo de movilidad y el ciclista que equivale a 600 libras.*

1. *Las sillas de ruedas deben colocarse en el área designada del vehículo donde puedan ser aseguradas. No se permitirá que las sillas de ruedas viajen en ningún otro lugar. [49 CFR 37.165 (b) y (c) (3)]*

1. *Si una silla de ruedas no se puede asegurar o sujetar, el cliente aún puede viajar en el vehículo*,  *pero debe permanecer en el área designada. [49 CFR 37.165(d)]*

1. *En algunas circunstancias, BMT ZIP le pedirá a un pasajero que use una silla de ruedas que se transfiera a un asiento del vehículo, aunque el pasajero no tendrá que moverse. [49 CFR 37.165 (e)]*

1. *BMT ZIP permitirá que cualquier cliente que solicite abordar usando un elevador o rampa*  para sillas de ruedas *lo haga incluso si no usa una silla de ruedas.*  *[49 CFR 37.165(g)] Sin embargo, los ascensores y rampas no se desplegarán en las paradas donde* se  *dañarán si se despliegan o existe algún peligro temporal que impida el*  uso *seguro de esa parada. [49 CFR 37.167(g)]*

1. *Cuando sea necesario o previa solicitud, el personal de BMT ZIP ayudará a las personas con discapacidades utilizando dispositivos de seguridad, rampas y ascensores. [49 37.165(f)]*
2. *38.23 (d) de las regulaciones de la ADA del DOT requieren que todos los autobuses y camionetas que cumplan con la ADA tengan un sistema de seguridad de dos partes, una para asegurar la silla de ruedas y un cinturón de seguridad y arnés de hombro para el usuario de silla de ruedas. Además, la sección 38.23 (a) requiere que los vehículos de más de 22 pies de largo tengan suficientes ubicaciones y dispositivos de seguridad para asegurar dos sillas de ruedas. En comparación, los vehículos de 22 pies o menos deben poder acomodar al menos una silla de ruedas. Beaumont Zip Para Transit Fleet tiene menos de 22 pies de largo.*

###### Mantenimiento de elevadores para sillas de ruedas, rampas y dispositivos de sujeción

*1. BMT ZIP dispone de un sistema de revisiones periódicas y frecuentes de mantenimiento de sus elevadores y rampas para sillas de ruedas para garantizar su operatividad. [49 CFR 37.163(b)]*

*2. Los operadores están obligados a notificar inmediatamente a los supervisores si un ascensor no funciona por cualquier motivo, a fin de que pueda aplicarse el mantenimiento. [49 CFR 37.163(c)]*

*3. Si un ascensor o rampa se vuelve inoperable durante el servicio, el vehículo en el que se encuentra el ascensor o rampa será retirado del servicio, reparado y puesto en servicio no antes del comienzo del siguiente día de servicio, a menos que hacerlo reduzca el servicio de transporte que BMT ZIP proporciona y no hay ningún vehículo de repuesto disponible para tomar el lugar del que tiene el ascensor o rampa inoperable. En ese caso, el vehículo con el elevador o rampa inoperable puede permanecer en servicio por no más de tres (3) días a partir del día en que se descubrió la inoperabilidad. [49 CFR 37.163d &(e)]*

*4. Si un vehículo con un elevador o rampa inoperable está operando en una ruta y el avance hacia el siguiente vehículo accesible en la ruta es de más de treinta (30) minutos, BMT ZIP proporcionará transporte alternativo a las personas con discapacidades que no pueden usar el vehículo porque el elevador o la rampa no funcionan. [49 CFR 37.163(£)]*

###### OTRAS AYUDAS Y EQUIPOS DE MOVILIDAD

1. *BMT ZIP permitirá animales de servicio en sus vehículos e instalaciones. [49 37.167(d)] Un* animal  *de servicio es cualquier perro guía, perro señal u otro animal entrenado para trabajar para* una  *persona con una discapacidad. No se permitirán otros animales.*

1. *BMT ZIP permitirá cualquier ayuda respiratoria razonable en sus vehículos, incluidos tanques de oxígeno portátiles y respiradores.*  *[49 CFR 37.167(h)]*

Los operadores en los servicios de paratránsito harán todo lo posible para asegurar los dispositivos de movilidad estándar. Sin embargo, supongamos que un dispositivo de movilidad supera el tamaño estándar. En ese caso, el operador puede pedirle al pasajero que se transfiera a un asiento, ya que puede ser difícil asegurar de manera segura al pasajero dentro de la movilidad.

Dispositivo. El ciclista elige transferir o permanecer en su dispositivo de movilidad. En caso de denegación, se pueden hacer otras adaptaciones.  **Paratransit Services recomienda encarecidamente que los niños menores**  de cuatro años **estén asegurados en un asiento de seguridad para niños** o  **si** un  **pasajero viaja con un niño**  de **cuatro años de edad o menos o pesa 40 libras o menos.** Paratransit Services no proporciona asientos de seguridad para niños.

#### CUÁNDO ESTAR LISTO (LLEGADAS Y SALIDAS)

Se recuerda a todos los pasajeros que BMT ZIP es un servicio de transporte público. Esto significa que compartirá viajes con otros clientes. Esto también implica que la duración del viaje puede ser comparable a un viaje de ruta fija, que incluye el tiempo que tarda un pasajero en viajar a una parada de autobús y esperar un autobús de ruta fija. También es posible que tenga que llegar antes de lo deseado.

Puede solicitar la consideración de una hora de no antes de la llegada o una hora de recogida no posterior al programar su viaje. Trataremos de acomodar sus viajes lo mejor que podamos; sin embargo, los horarios se basarán en el número total de pasajeros que viajen ese día mientras se siguen las regulaciones de la ADA.

**¿PUEDE AYUDARME UN OPERADOR DE BMT ZIP?**

BMT ZIP proporciona un servicio de "asistencia a puerta" para los clientes que no pueden caminar o rodar de forma independiente desde la puerta principal de su casa hasta una camioneta BMT ZIP estacionada en la acera (pero no hacia el interior del edificio). Ejemplos de una persona con una discapacidad que necesita servicios de "asistencia a puerta" incluyen:

* Alguien incapaz de autopropulsar un dispositivo de movilidad manual.
* Alguien que no puede seguir el camino hacia o desde una camioneta sin guía.
* Alguien que necesita ayuda para mantener el equilibrio.

El servicio de asistencia a puerta también se puede proporcionar en el destino de un cliente (banco, centro comercial, iglesia, consultorio médico, etc.) y para el viaje de regreso a casa. Los clientes que están aprobados para el servicio Assist-to-Door pueden esperar que su operador de camioneta BMT ZIP (conductor):

* Empuje físicamente el dispositivo de movilidad manual del cliente.
* Ofrecer instrucciones, verbalmente o con un toque ligero, para mantener al cliente en el camino correcto; o
* Permita que el cliente sostenga la mano o el antebrazo del operador de la camioneta para mantener el equilibrio.

Los operadores de paratránsito no operarán los controles de un dispositivo de movilidad eléctrica y no llevarán a un cliente ni soportarán el peso del cliente.

Este servicio no se proporcionará en talleres, clínicas de diálisis o centros de actividades diurnas para adultos cuando el personal esté disponible para ayudar y no se ofrezca a los clientes con "No hacer".

Leave Alone". Los clientes también deben aparecer rápidamente cuando llegue la camioneta. BMT ZIP envía llamadas telefónicas cuando una camioneta está en camino, y Assist-to-Door no es un servicio de notificación de llegada de furgoneta.

Los clientes que requieren asistencia de Van Operator en la etapa de origen y destino de todos los viajes BMT ZIP deben completar una breve solicitud antes de realizar un viaje para establecer la necesidad de asistencia a tiempo completo (es decir, en todos los orígenes y destinos). La aprobación depende de una inspección de seguridad en la residencia del cliente para establecer la presencia de una rampa, escalones y camino adecuados y una distancia razonable entre las puertas del cliente y la camioneta. Si un cliente requiere servicio de asistencia a puerta para todos los viajes de BMT ZIP, comuníquese con el gerente general de BMT ZIP Mobility por teléfono al (409) 835-7895. Los operadores de furgonetas también pueden ayudar a los clientes que lo soliciten hacia o desde la camioneta en un lugar desconocido o bajando escalones. Los clientes que necesiten asistencia ocasional en sus hogares deben informar al agente de reservas en la oficina de BMT ZIP al hacer una reserva.

**El servicio de asistencia a puerta NO incluye ninguno de los siguientes:**

* Ayudar a los pasajeros en rampas o escaleras de movilidad inseguras o con inclinación pronunciada.
* Caminar por la puerta de una casa, apartamento o edificio.
* Bloquear/desbloquear puertas o activar/desactivar alarmas domésticas.
* Carga/descarga de objetos personales.
* Levantar o transportar a un cliente.
* Empujar un dispositivo de movilidad dentro / fuera del paso.

Si tiene alguna pregunta, llame a BMT ZIP Reservations al (409) 835-7895.

### ALOJAMIENTO PARA JINETES

#### ASISTENTE DE CUIDADO PERSONAL

Un asistente de cuidado personal (PCA) puede acompañar a un pasajero registrado de Paratransit sin cargo adicional. Su archivo debe indicar que usted es elegible para que una PCA viaje con usted. Debe reservar espacio para su PCA al programar su viaje. Supongamos que se envía un vehículo para un pasajero que utiliza un PCA, y el PCA no está disponible, y se determina que ya no se requiere un PCA. En ese caso, BMT ZIP puede requerir documentación a tal efecto. Los huéspedes son bienvenidos a viajar con usted, pero pagarán lo mismo que el cliente por viaje. Debido al espacio limitado, a cada pasajero se le permite un invitado por viaje. Debe reservar espacio para su invitado (incluidos los niños) al programar su viaje. Los asientos para más de un huésped se basan en el "espacio disponible" al programar sus viajes. Los niños que lo acompañan se consideran invitados viajeros. Un adulto debe acompañar a los niños menores de 5 años. **Paratransit Services recomienda encarecidamente**  que los niños de cuatro (4 ) años o menos  **estén asegurados en un asiento de seguridad para niños que viaje con un niño de cuatro años de edad o menor** o que **pese 40 libras o menos.** Paratransit Services no proporciona asientos de seguridad para niños.

Nota especial: Los PCA y los huéspedes deben tener los puntos exactos de origen y destino como pasajero elegible de respuesta a la demanda. No se permiten viajes para acomodar a los huéspedes y PCA (recogidas y devoluciones).



#### PAQUETES

Los paquetes de mano están limitados a dos (2) bolsas de supermercado o artículos de tamaño similar a bordo de los vehículos de Paratransit. Los operadores no están obligados a ayudar al ciclista a llevar los paquetes hacia y desde la misma acera o área de espera donde aborda el ciclista.

#### VISITANTES

Los visitantes de fuera de la ciudad que están certificados por la ADA en otras ciudades o tienen limitaciones obvias de movilidad pueden usar los servicios de BMT ZIP temporalmente. Los visitantes deben comunicarse con la oficina de BMT ZIP de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., al 409-835-7895. Se recomienda aplicar dos (2) semanas antes de que se requiera servicio.

Una vez hecho esto, las reservas se pueden hacer hasta con un (1) día de anticipación. Las políticas y procedimientos de esta guía se aplican a los visitantes.

Los visitantes pueden usar el servicio BMT ZIP durante 21 días. Recibir el servicio más allá de 21 días requerirá que la persona solicite el servicio BMT ZIP y una determinación de elegibilidad por parte de BMT ZIP Lift Services.

#### ANIMALES DE SERVICIO

Los perros guía y otros animales de servicio pueden acompañarlo si esta necesidad se indica en su archivo. Informe a Programación si un animal de servicio lo acompañará al programar sus viajes.

#### SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN

El Servicio de suscripción está limitado a los pasajeros que viajan al mismo lugar al mismo tiempo al menos tres (3) veces por semana. BMT ZIP se reserva el derecho de restringir y priorizar los Servicios de Suscripción para mantener un nivel máximo del cincuenta por ciento (50%) como lo requiere la ADA cuando no hay exceso de capacidad de demanda disponible. BMT ZIP cancelará cualquier Servicio de suscripción cancelado al 50% o más durante 30 días o si existe un patrón consistente de cancelaciones de cualquier parte de una suscripción.

Los pasajeros elegibles pueden programar suscripciones para viajes repetitivos para el empleo, la escuela y el tratamiento médico agudo (es decir, diálisis renal, quimioterapia y fisioterapia). Para maximizar la carga múltiple, los tiempos de recogida se negociarán hasta treinta (30) minutos antes o después de la hora de recogida solicitada por el pasajero.

# NO-SHOW, CANCELACIONES TARDÍAS Y POLÍTICA DE CANCELACIÓN EN PUERTA

El servicio BMT ZIP de una persona puede suspenderse si con frecuencia no se presenta a un viaje programado, es decir, no se presenta o cancela repetidamente tarde.

***ACERCA DE NO-SHOWS***

Si el vehículo llega dentro de la ventana aprobada, espera cinco minutos y el pasajero no aparece, se considerará un No-Show. Antes de que se determine un No-Show, BMT ZIP hará todo lo posible para contactar al pasajero. Esto puede incluir:

* Tocar ligeramente la bocina durante horas razonables (8 a.m. – 10 p.m.).
* El conductor llama a la puerta.
* Despacho llamando al pasajero utilizando los números de teléfono registrados.

***Nota: El Despacho no autorizará un No-Show hasta que se hayan hecho todos los intentos de contactar al pasajero.***

 ***Si el vehículo llega antes de la ventana de 30 minutos, solo debe abordar una vez que comience su hora programada.***

***ACERCA DE LAS CANCELACIONES TARDÍAS***

Un viaje cancelado por el pasajero dentro de al menos una (1) hora de la ventana programada de 30 minutos es una cancelación tardía. Las cancelaciones tardías se considerarán lo mismo que un No-Show. Esto incluye cancelaciones en la puerta.

- Alentamos a los pasajeros a llamar en cancelación tan pronto como sepan que no requerirán nuestros servicios de transporte.

BMT ZIP entiende que los pasajeros experimentarán eventos no planificados que les impedirán realizar un viaje programado. Sin embargo, BMT ZIP tiene una estricta política de no presentación / cancelación tardía para evitar abusos. La razón de una política tan estricta es que los viajes de no presentación significan que un viaje puede haber sido negado a otra persona.

Para evitar las ausencias, se recuerda a los pasajeros que estén listos al comienzo de la ventana de 30 minutos cuando se programó el viaje; los conductores deben esperar como máximo cinco minutos después de llegar para que los pasajeros aborden el autobús. ***Descripción:***

***NO SHOW***

Un No-Show ocurre cuando no puede abordar el vehículo de paratránsito dentro de los cinco (5) minutos posteriores a su llegada dentro de la ventana de tiempo de preparación.

***CANCELACIÓN TARDÍA***

Una cancelación tardía ocurre cuando no cancela su viaje programado al menos una (1) hora antes del inicio de la ventana de tiempo listo.

***CANCELAR EN LA PUERTA***

Cancelar su viaje cuando llega el operador se considera una cancelación en la puerta.

**Nota: Viajes perdidos por razones fuera del control del pasajero o aquellas**

**perdido por BMT ZIP NO contará como un No-Show. Usted tiene derecho a apelar cualquier violación o suspensión propuesta de servicios siguiendo el mismo proceso de apelación mencionado en Solicitud de servicios.**

#### RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

Se hará todo lo posible para resolver los desacuerdos relacionados con No-Shows específicos, cancelaciones tardías y cancelaciones en la puerta. Cualquier suspensión del servicio incluirá la oportunidad para que el pasajero presente una apelación por escrito, que debe describirse como

Ocurrencias de no presentación.

# NORMAS DE CONDUCTA

Se pide a los pasajeros que sigan estas reglas de conducta para garantizar la seguridad y comodidad de todos los pasajeros y del operador.

* Ningún abuso físico de otro conductor o del operador.
* No hay lenguaje o acciones abusivas, amenazantes u obscenas.
* Los alimentos y/o bebidas están prohibidos a menos que sea necesario para fines dietéticos y médicos.
* No está permitido fumar a bordo de los vehículos.
* No montar bajo la influencia del alcohol o drogas ilegales.
* No hay evasión deliberada de tarifas.
* No operar o manipular el equipo mientras está a bordo de un vehículo Paratransit.
* No se reproducirán radios, reproductores de cintas de casete, reproductores de discos compactos u otros equipos generadores de sonido excesivos a bordo de los vehículos.
* No se permiten propinas ni otras propinas.

**Los pasajeros que violen las reglas de conducta están sujetos a sanciones, hasta e incluyendo la suspensión del servicio, y serían citados por interrupción del transporte.**

#### AMENAZA DIRECTA

La ADA aconseja explícitamente que el servicio de paratránsito puede ser negado a personas con un historial documentado de comportamientos incontrolados, impredeciblemente perturbadores, agresivos o amenazantes que pueden representar una amenaza directa para la operación segura del vehículo y el transporte de todos los pasajeros. En consecuencia, BMT ZIP se reserva el derecho de rechazar, modificar, suspender o terminar el servicio a los clientes que puedan representar una amenaza. BMT ZIP también puede requerir que dicho cliente viaje en compañía de un **asistente de viaje responsable** para todos los viajes de BMT ZIP.

#### PROCESO DE APELACIÓN DE SUSPENSIÓN/TERMINACIÓN DEL SERVICIO

Nota: Los pasajeros que se involucren en abuso físico o causen lesiones corporales a otro pasajero u operador pueden estar sujetos a una suspensión inmediata y permanente y posible enjuiciamiento penal.

Un anexo que disputa la base para una suspensión o terminación del servicio puede solicitar una audiencia de apelación por escrito:

BMT ZIP 550 Milam St.

77701, Beaumont, Texas

### NIVELES DE ESTRUCTURA TARIFARIA DE PARATRANSIT



|  |  |
| --- | --- |
| Persona discapacitada elegible | $2.50 por viaje de ida |
| Pase mensual (mes calendario) | $ 80,00 |
| Libro de boletos (10 viajes de ida) | $ 25,00 |
| Huésped | $2.50 por viaje de ida |
| Asistentes de cuidado personal (PCA)  | Sin cargo: debe viajar con un pasajero elegible. |

\*La solicitud y la tarjeta de identificación tienen una tarifa total de $ 5.00. Si se niega para los servicios de paratránsito, la solicitud y la tarifa de la tarjeta de identificación serán devueltas al solicitante. \*

**Boletos de tarifa de Paratransit**

Todos los pasajeros elegibles, independientemente de su edad, deben pagar la tarifa exacta al abordar. Los operadores no pueden dar cambio. Los boletos BMT ZIP - Regular, Plus y Premium se pueden comprar en la siguiente ubicación:

Código postal BMT

550 Milam St.

Beaumont, Texas

77701

### NÚMEROS DE TELÉFONO ÚTILES

|  |  |
| --- | --- |
| Llame al **(409) 835-7895** para comunicarse con lo siguiente:  Servicios de Paratránsito Planificación Cancelaciones/Confirmación Certificación Servicios de suscripción Quejas/Elogios  | Llame al **(409) 835-7895** para comunicarse con lo siguiente:  Servicio al cliente de BMT ZIP Información de la ruta del autobús BMT ZIP Objetos perdidos y encontrados  |

### Logo  Description automatically generated with medium confidenceDIRECCIONES ÚTILES

|  |  |
| --- | --- |
| BMT ZIP Paratransit Operaciones de Servicios   | Oficina postal BMT550 Milam St. 77701, Beaumont, Texas  |

#### *PREGUNTAS Y COMENTARIOS*

*Queremos saber de usted. Así que póngase en contacto con BMT ZIP al*  409-835-7895  *para dejar sus comentarios, quejas, elogios, sugerencias o recomendaciones.*

***Procedimiento de comentarios / quejas del cliente*** *BMT ZIP se ha establecido el procedimiento de comentarios / quejas del cliente para garantizar que los pasajeros del sistema tengan una manera fácil y accesible de proporcionar comentarios a la agencia. Al presentar una queja, intente proporcionar tantos detalles como sea posible para que podamos*  abordar *adecuadamente su inquietud.*  *Además, la siguiente información debe acompañar a todos los comentarios / quejas de los clientes:*

* *Tipo de comentario/queja: Servicio de Ruta Fija, Servicio de Paratránsito BMT* ZIP,  *Servicio de Ruta Fija ADA, Servicio de Paratránsito ADA BMT ZIP, Título IV.*
* *Nombre , dirección y número de teléfono (o la persona puede permanecer en el anonimato).*
* *La fecha y hora del incidente.*
* *Número de vehículo (si corresponde) y el nombre del despachador o conductor.*
* *Descripción de la queja, elogio o sugerencia; Sírvase proporcionar tanta información como sea posible.*

#### *Presentación de una queja*

*Para artículos no urgentes (una queja sobre el servicio anterior, sugerencia, idea, etc.), póngase en contacto con BMT ZIP a través de uno de los siguientes métodos:*

* *Llamando al (409)835-7895*
* *Sitio web:* [*www.beaumonttransit.com*](http://www.beaumonttransit.com)

- *Por carta a: BMT ZIP Paratransit service 550 Milam St.*

*Beaumont, Texas 77701*

***Proceso de revisión de comentarios: El*** *Supervisor* *de Tránsito de BMT ZIP manejará quejas, comentarios y sugerencias.*  *BMT ZIP* se asegurará de que  *se tomen las medidas apropiadas para resolver la causa de la queja para que el servicio mejore en el futuro. Todos los comentarios serán revisados y distribuidos a los departamentos apropiados con seguimiento al cliente por parte del personal* de *BMT ZIP* *con un objetivo establecido de 72 horas.*