



Guía del servicio PLUS de transporte especial para personas minusválidas

Revisada en agosto de 2019

ELEGIBILIDAD

CERTIFICACIÓN

La elegibilidad para el servicio de transporte especial para personas minusválidas se basa en la capacidad funcional de la persona para utilizar independientemente el transporte de ruta fija para algunos o todos los viajes. La elegibilidad no se basa únicamente en un diagnóstico médico. Utilizaremos la información proporcionada en su solicitud e información médica provista por su médico para tomar una determinación de elegibilidad. Una vez que se reciban una solicitud completa y la información del médico, EMBARK le proporcionará una determinación de elegibilidad dentro de los veintiún días.

Los documentos y las solicitudes estarán disponibles en uno o más formatos accesibles, a solicitud. Las solicitudes de PLUS pueden obtenerse en nuestro sitio web en embarkok.com o llamando al 405-235-RIDE (7433).

RECERTIFICACIÓN

Los clientes aprobados para EMBARK PLUS deben recertificar su elegibilidad cada 3 años. Se notificará a los clientes aproximadamente cuarenta y cinco (45) días antes de la fecha de vencimiento de la elegibilidad sobre la necesidad de realizar la recertificación. Los clientes que no vuelvan a certificarse siete días antes de su fecha de vencimiento corren riesgo de interrupción del servicio. Además, EMBARK se reserva el derecho de revisar la elegibilidad de un cliente en cualquier momento. En tales casos, se le puede requerir al cliente (o representante) que presente información adicional o de corroboración para mantener la elegibilidad.

Los clientes son responsables de mantener a EMBARK informado sobre cualquier cambio en la funcionalidad que pueda afectar su estado de elegibilidad, incluidos: una mejora o un deterioro significativo de las habilidades de movilidad; la presencia de una enfermedad contagiosa o epidémica; y el uso de dispositivos adaptativos o dispositivos de ayuda para la movilidad; cambios de dirección residencial; sus números de teléfono particular o del trabajo; y, persona(s) de contacto de emergencia. Si una persona designada para que actúe en nombre de un cliente es agregada o cambiada desde la primera certificación, esa información debe enviarse a EMBARK.

APELACIONES DEL PROCESO DE ELEGIBILIDAD

Usted tiene derecho a apelar cualquier decisión sobre su estado de elegibilidad. Los detalles sobre su derecho a apelar y el proceso de apelación se detallan en la carta de elegibilidad que usted recibe. Tras la recepción de la notificación de apelación del solicitante, la administración realizará una revisión de la determinación inicial y le proporcionará una revisión de la decisión por escrito dentro de los treinta (30) días. Usted tiene derecho a apelar la revisión de la decisión de la administración a través del Comité de Revisión de Apelaciones (Appeals Review Committee, ARC) de EMBARK. Se proporcionará información sobre el proceso de apelaciones del ARC con su revisión de decisión por escrito. Usted tiene el derecho de comparecer ante el ARC y proporcionar información adicional o testimonio. Puede

traer testigos adicionales a la reunión del ARC. La decisión final del ARC se le proporcionará por escrito y será definitiva.

Los clientes de PLUS que se determine que ya no sean elegibles durante el proceso de recertificación y que apelen antes del vencimiento de su servicio pueden continuar usando PLUS hasta que se tome una decisión final. Es posible que los nuevos solicitantes que no apelen dentro de los sesenta (60) días de su notificación y los clientes registrados que no apelen antes del vencimiento de su servicio deban completar una nueva solicitud.

MODIFICACIÓN RAZONABLE

EMBARK realizará todas las modificaciones razonables de las políticas y los procedimientos para asegurarse de que las personas con discapacidades tengan igualdad de oportunidades para disfrutar de sus programas, servicios, y actividades. Cualquier persona que requiera una modificación de las políticas o los procedimientos para participar en un programa, servicio, o actividad de EMBARK, debe enviar una solicitud a través de embarkok.com, por correo electrónico a mobilitymanagement@okc.gov, por correo postal a ADA/Reasonable Modification Coordinator, 2000 S. May Avenue, Oklahoma City, OK 73108 o por teléfono al (405) 297-1331.

TARIFAS Y ÁREA DE SERVICIO

ÁREA DE SERVICIO Y TARIFAS

Las tarifas se deben pagar mediante nuestra aplicación móvil de boletos, en efectivo, o con pases de tarjeta de valor comprados a EMBARK. Los operadores de EMBARK no pueden dar cambio. En lugar del cambio, los clientes recibirán una tarjeta de cambio que se puede usar en su próximo viaje. Las tarjetas de cambio no pueden canjearse por dinero en efectivo. Las tarjetas de cambio de EMBARK PLUS no son válidas en otros modos de servicio de EMBARK. **Las tarifas están sujetas a cambios.**

Zona 1 El servicio PLUS se proporciona dentro de los 3/4 de milla de una ruta fija de EMBARK. La tarifa de la Zona 1 es de \$3.50 por un viaje de un trayecto.

Zona 2 El servicio PLUS no está garantizado y depende de la capacidad. La Zona 2 se extiende desde el borde exterior de la Zona 1, otras 3 ¾ millas. La tarifa de la Zona 2 es de \$7.00 por un viaje de un trayecto. El servicio de suscripción puede no estar disponible en la Zona 2.

Zona 3 El servicio PLUS no está garantizado y depende de la capacidad. La Zona 3 se extiende desde el borde exterior de la Zona 2 hasta los límites de la Ciudad de Oklahoma. La tarifa de la Zona 3 es de \$10.50 por un viaje de un trayecto. El servicio de suscripción puede no estar disponible en la Zona 3.

Zona 1a El servicio PLUS es proporcionado dentro de ¾ de una milla de la ruta CIRC del centro de EMBARK y el tranvía de la Ciudad de Oklahoma durante su horario de circulación. La tarifa de la Zona 1a es de \$2.00 por un viaje de un trayecto.

DESCRIPCIONES DE LAS TARIFAS DE PLUS	TARIFAS DE PLUS
Clientes de PLUS certificados que viajan en la Zona 1	\$3.50/un trayecto
Clientes de PLUS certificados que viajan en la Zona 2	\$7.00/un trayecto
Clientes de PLUS certificados que viajan en la Zona 3	\$10.50/un trayecto
Clientes de PLUS certificados que viajan en la Zona 1a	\$2.00/un trayecto
Acompañante de un cliente de PLUS certificado	La misma tarifa que el cliente de PLUS
Auxiliares de atención personal (Personal Care Attendant, PCA) o un hijo de 6 años de edad o menos que acompañen a un cliente de PLUS certificado	Sin costo

HORARIO DE SERVICIO

El servicio PLUS de transporte especial para personas minusválidas se proporciona como un complemento del servicio de autobús regular de ruta fija de EMBARK y tiene los mismos horarios y días que el servicio de ruta fija. PLUS opera de 5:00 a. m. a 7:00 p. m. de lunes a viernes, y de 5:30 a. m. a 6:30 p. m. los sábados y domingos. El servicio está disponible para complementar los horarios y días de servicio de la ruta CIRC del centro de EMBARK y el tranvía de la Ciudad de Oklahoma. El servicio PLUS no se proporciona cuando la ruta fija de EMBARK, la ruta CIRC y el tranvía de la Ciudad de Oklahoma no están funcionando debido a condiciones climáticas u otras circunstancias.

HORARIO DE SERVICIO DE FIN DE SEMANA Y DURANTE LA NOCHE

El servicio limitado durante la noche y el fin de semana está disponible en las áreas donde los autobuses de ruta fija ofrecen el servicio de turno noche y en las áreas en las que operan la ruta CIRC (50) y el tranvía de la Ciudad de Oklahoma. La disponibilidad del servicio PLUS de transporte para personas minusválidas tiene el mismo horario y las mismas áreas de servicio de los sistemas de autobuses de ruta fija los sábados y domingos. Llame al 405-235-RIDE (7433) para obtener más información sobre los servicios durante el fin de semana o la noche o acceda a embarkok.com.

DÍAS FESTIVOS

El servicio PLUS de transporte para personas minusválidas **NO** está disponible actualmente en los siguientes días festivos:

Día de Año Nuevo	Día de la Independencia
Día del Trabajo	Día de Conmemoración de los Caídos
Día de Acción de Gracias	Día de Navidad

NOTA:

A partir del Día del Trabajo, el 2 de septiembre de 2019, EMBARK comenzará a ofrecer servicio en los días festivos enumerados más arriba.

CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON EMBARK PLUS

	Día de la semana	Hora del día	Número para llamar
Para programar un viaje:	Los siete días de la semana	8 a. m. – 5 p. m.*	405-235-PLUS (7587)
Para cancelar un viaje:	Los siete días de la semana	8 a. m. – 5 p. m. con buzón de voz disponible las 24	405-235-PLUS (7587)
Información General de EMBARK	De lunes a sábado	8 a. m. – 5 p. m.	405-235-RIDE (7433)

***Nota: La programación para el día siguiente de EMBARK Plus está disponible los siete días de la semana. Si llama el domingo para un viaje el lunes, utilice correo de voz para solicitar su viaje al proporcionar su nombre, hora de retiro solicitada y un número de teléfono. Un miembro del personal le devolverá la llamada el lunes por la mañana temprano para confirmar su viaje. También puede utilizar el correo de voz las 24 horas del día para cancelar un viaje si un operador no está disponible.**

USO DE EMBARK PLUS

PROGRAMAR UN VIAJE

EMBARK hace todo lo posible para programar su viaje para la hora solicitada. En caso de que la hora especificada solicitada no esté disponible, es posible que le pidan que considere una hora alternativa en el plazo de una hora antes o después de la hora que solicitó. Las reservas de viaje se aceptan de uno a siete días de anticipación a la fecha de viaje. EMBARK PLUS no hace reservaciones el mismo día.

Antes de llamar para programar un traslado, tenga a disposición la siguiente información para cada viaje:

- Fecha(s) y hora(s) del viaje
- Dirección de origen y destino del viaje
- Código de seguridad o de la entrada, y otras instrucciones especiales
- Información sobre dispositivos de movilidad y animales de servicio
- Auxiliares de atención personal (PCA), acompañante o hijo que lo acompañen

MARGEN DE HORARIO Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

PLUS funciona dentro de un **margen de horario** de retiro de treinta minutos y los vehículos que lleguen durante ese margen de horario se consideran a tiempo. El **margen** de horario se define como quince minutos antes y quince minutos después de la hora programada. Por ejemplo, si su hora de retiro es 10:30 a. m. deberá estar listo para la llegada del vehículo PLUS entre las 10:15 a. m. y las 10:45 a. m. Los clientes deben estar preparados para abordar los vehículos de PLUS en cualquier momento dentro del margen de horario. Un vehículo de PLUS que llegue dentro del margen esperará cinco minutos para permitirle abordar el vehículo.

CÓMO CAMBIAR O CANCELAR UNA RESERVACIÓN

Le pedimos que nos notifique de inmediato si cambian sus planes o necesita cancelar un viaje programado. Las cancelaciones de viajes deben hacerse con al menos una hora de anticipación. Los clientes de PLUS están sujetos a la Política de no presentación y cancelación tardía de EMBARK PLUS, que se le proporcionó con su carta de determinación de elegibilidad. Un viaje programado se registra como no presentación si el cliente no está en la ubicación de retiro dentro de cinco minutos después de la hora de retiro programada. Una cancelación tardía se produce cuando un cliente no llama a PLUS para cancelar su reservación de viaje al menos una hora antes de la hora de retiro acordada. Para cancelar una reservación de viaje, llame al 235-PLUS. Puede dejar un mensaje para cancelar su viaje.

REQUISITOS PARA SILLAS DE RUEDAS Y ESCÚTERES

El tamaño y la capacidad de peso máximos para una silla de ruedas o escúter es de 30 pulgadas de ancho por 48 pulgadas de largo, con un peso total del dispositivo ocupado que no exceda las 800 libras. Para usar de forma segura el elevador del vehículo PLUS, su dispositivo de movilidad y cualquier accesorio no pueden exceder estos requisitos.

EMBARC se reserva el derecho de denegar el transporte en caso de que un dispositivo de movilidad exceda estas restricciones de dimensiones o peso, especialmente si el dispositivo no entra de manera segura en una plataforma de rampa o un elevador, o dentro del área de sujeción designada dentro del vehículo. Se debe realizar una inspección del dispositivo de movilidad de tamaño grande del cliente según se indica.

ASISTENTE DE CUIDADO PERSONAL Y ACOMPAÑANTES

Un asistente de cuidado personal (PCA) puede viajar con cualquier cliente de PLUS que, sin la ayuda de un asistente, sería incapaz de completar el viaje correctamente o de manera segura. Es decisión del cliente si necesita un PCA para un viaje.

El PCA puede acompañar al cliente sin costo alguno y es responsable de proporcionar toda información de atención médica o personal del cliente antes, durante y después del viaje. El PCA debe subir y bajar en la(s) misma(s) ubicación(es) que el cliente y completar el viaje con el cliente de PLUS.

Un invitado/acompañante puede acompañar al cliente en cualquier viaje y pagará la misma tarifa que el cliente. Los PCA, invitados y acompañantes están sujetos a la Cláusula adicional de conducta y la Política de exclusión de EMBARK. Los invitados y acompañantes pueden viajar con el cliente PLUS elegible solo si hay suficiente espacio disponible en el vehículo en el horario del viaje solicitado.

Los niños de cuatro (4) a siete (7) años o los niños mayores de esa edad que no midan al menos 4 pies y 9 pulgadas de altura deben usar un elevador de asiento o un asiento de seguridad para automóvil aprobado. El cliente de PLUS es responsable de asegurar el asiento en el vehículo y de asegurar a los niños en el asiento. Los operadores de EMBARK no tienen permitido ayudar a los pasajeros en cualquier aspecto relacionado con el uso o la instalación del asiento de seguridad para niños.

VIAJES Y ELEGIBILIDAD PARA VISITANTES

Para los clientes de PLUS, la elegibilidad para el servicio especial de transporte para personas minusválidas es válida en otras agencias de transporte en todo el país con algunas limitaciones. Deberá comunicarse con la autoridad vial de la ciudad que planea visitar para aclarar su política de transporte de personas minusválidas para visitantes. EMBARK se complace en proporcionar a la agencia la documentación de elegibilidad de PLUS. Si necesita ayuda para determinar los servicios de transporte especial para personas minusválidas en su destino de viaje, comuníquese con nosotros al 405-235-RIDE (7433) para obtener asistencia.

Los visitantes de la Ciudad de Oklahoma pueden recibir el servicio gratuito de transporte especial para personas minusválidas EMBARK PLUS durante 21 días de servicio (disponibilidad de días de la del servicio, los días pueden no ser consecutivos) en cualquier período de 365 días. La elegibilidad para visitantes se otorga de inmediato cuando recibe la solicitud; sin embargo, le sugerimos que planifique con anticipación para facilitar una experiencia de viaje sin preocupaciones. Si el servicio de transporte especial para

personas minusválidas está disponible en su ciudad, comuníquese con EMBARK Plus al 405-235-RIDE (7433) para obtener asistencia en la documentación de su elegibilidad. Los visitantes sin documentos de elegibilidad de otro proveedor de servicio de transporte pueden autocertificar la discapacidad verbalmente con el personal de EMBARK. Para recibir servicio especial de transporte para personas minusválidas de PLUS durante más de 21 días se requiere una solicitud y una determinación de elegibilidad.

SEGURIDAD DEL CLIENTE

Los clientes que viajan con niños de cuatro (4) a siete (7) años o niños mayores de esa edad que no midan al menos 4 pies y 9 pulgadas de altura deben proporcionar un elevador de asiento o un asiento de seguridad para automóvil aprobado. El cliente será responsable de asegurar el asiento de seguridad para automóvil y los operadores de EMBARK PLUS NO TIENEN PERMITIDO proporcionar asistencia para asegurar el asiento para automóvil. Los niños no pueden transportarse en el cochecito ni en el regazo, y no está permitido que dos o más niños ocupen un asiento. Todos los clientes de PLUS y sus dispositivos de movilidad **deben** asegurarse de manera segura y adecuada con el cinturón de seguridad que se ajusta sobre el regazo y las sujeciones del piso. Los operadores de los vehículos asegurarán adecuadamente las sillas de ruedas y los escúteres. Todos los pasajeros de un vehículo de transporte especial para personas minusválidas de PLUS no asegurados en un dispositivo de movilidad deben usar cinturones de seguridad. Los conductores de PLUS no están médicamente capacitados.

CONDUCTA DEL CLIENTE

EMBARK ha establecido la Cláusula adicional de conducta y la Política de exclusión para promover la seguridad y comodidad de sus clientes, para facilitar el uso adecuado de las instalaciones y los servicios de transporte, para proteger las instalaciones de tránsito y los empleados, para garantizar el pago de tarifas y para garantizar que los vehículos y servicios de transporte sean seguros, acogedores y proporcionar acceso equitativo a los pasajeros.

Se prohíbe toda conducta violenta, gravemente perturbadora o ilegal por parte de clientes de PLUS o personas relacionadas con los clientes de PLUS. En respuesta a conductas prohibidas, EMBARK tomará las medidas adecuadas de inmediato según se describe en la Cláusula adicional de conducta y la Política de exclusión, que pueden incluir hasta la suspensión temporal y la posible cancelación de los servicios de PLUS. Todos los clientes reciben una copia de la Cláusula adicional de conducta y la Política de exclusión con su carta de determinación de elegibilidad. La política se encuentra disponible para descargar en embarkok.com, llamando al 405-235-RIDE (7433) o cuando lo solicite en el Centro de tránsito del centro.

VIAJAR CON ANIMALES

Los animales de servicio entrenados para ayudar con las actividades de la vida diaria o para realizar tareas para personas con discapacidades pueden ir en cualquier vehículo EMBARK cuando están asistiendo a clientes con discapacidades. El cliente es responsable de asegurarse de que el animal haya recibido las vacunas adecuadas

y de la conducta del animal mientras está a bordo. Comunique al personal al momento de programar su viaje que viajará con un animal de servicio.

Las pequeñas mascotas no clasificadas como animales de servicio o de trabajo deben ser suficientemente pequeñas para mantenerse en el regazo del cliente, deben estar bajo el control total del pasajero, y deben estar en una jaula o un canil lo suficientemente pequeño para que quepa en el regazo cliente.

NOTA: Si el operador de PLUS determina que un animal no se encuentra bajo el control del propietario, o que el animal puede representar una amenaza directa para cualquier pasajero, PLUS tiene derecho a denegar el servicio a ese animal.

SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN

El servicio de suscripción puede estar disponible para viajes desde el mismo lugar, hacia la misma ubicación, a la misma hora, el(los) mismo(s) día(s) de la semana al menos tres días a la semana durante, al menos, tres (3) meses de duración.

Si le interesa solicitar el servicio de suscripción, llame al 405-235-RIDE (7433) y pida una solicitud de servicio de suscripción. Una vez que ha sido aprobado para los servicios de suscripción, los viajes de la suscripción son fijos y se programan automáticamente cada semana. No se necesitan llamadas de reservación adicionales.

El servicio de suscripción se considera un servicio de primera calidad y es ofrecido y aprobado en función de la disponibilidad. Cualquier cambio en un viaje de suscripción aprobado como una nueva dirección de viaje o un cambio de horario puede requerir una nueva solicitud de suscripción. Los clientes son responsables de respetar la Política de no presentación y cancelación tardía para todos los viajes en EMBARK PLUS, incluidos los viajes de suscripción, y los clientes que incumplan reiteradamente la Política de no presentación y cancelación tardía correrán el riesgo de perder su servicio de suscripción como se describe en la Política de suscripción de EMBARK Plus.

EQUIPAJE DE MANO

Si bien nuestra meta en EMBARK es proporcionar un servicio de transporte accesible, la seguridad y comodidad de nuestros pasajeros es nuestra principal preocupación. Los pasajeros deben limitar el equipaje de mano a aquellos que entren prolijamente en el espacio en el piso entre sus pies o en el regazo. No se debe permitir que el equipaje de mano moleste en el asiento o el área del piso de otros pasajeros y debe permanecer bajo el control del pasajero o PCA que los llevó a bordo.

ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	TAMAÑO
Bolsas de compras	No más de tres bolsas medianas de compras y no más de 20 libras por cada bolsa o paquete. Los clientes son responsables de la carga/descarga de los paquetes.	3	Tamaño mediano
Canastas o carritos de compras	37" de altura desde el piso a la parte superior del mango. Área de la canasta de 13" de lado a lado, 11 1/2" de adelante hacia atrás, 20 1/2" de arriba hacia abajo. No se permiten los carritos de compras del estilo de los de las tiendas de metal o plástico.	1	Tamaño mediano
Cochecitos	Recomendamos utilizar cochecitos pequeños, plegables del tipo paraguas en vehículos EMBARK PLUS. Todos los cochecitos deben plegarse y guardarse de manera segura durante el viaje.	1	Pequeñas canastas
Equipaje	El equipaje que puede guardarse en el frente o en el regazo del pasajero está permitido. Este equipaje debe cumplir con las mismas pautas que las aerolíneas comerciales.	1	Equipaje de mano 22" x 9" x 14".