



Guía del Usuario



Servicio de viaje compartido de TheRide para personas con discapacidades.

Bienvenido a A-Ride

A-Ride es un servicio de viaje compartido diseñado para ofrecer un nivel de transporte comparable al del servicio de autobuses de ruta fija de TheRide. Los viajes se programan sin considerar el propósito o la prioridad del viaje y se realizan en autobuses accesibles con elevador y furgonetas de piso bajo. Los pasajeros no pueden elegir a su conductor ni el tipo de vehículo en el que desean viajar.

Para obtener una versión en PDF de la Guía del Usuario de A-Ride, visite [TheRide.org](https://www.theride.org).

Esta Guía del Usuario tiene el propósito de presentar las normas de A-Ride en términos generales. Estas normas, en cumplimiento con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990, han sido resumidas para la conveniencia de nuestros lectores. Esta publicación no debe considerarse una explicación completa y detallada de las normas de A-Ride ni de las leyes locales, estatales o federales. Las leyes locales, estatales y federales tienen prioridad.

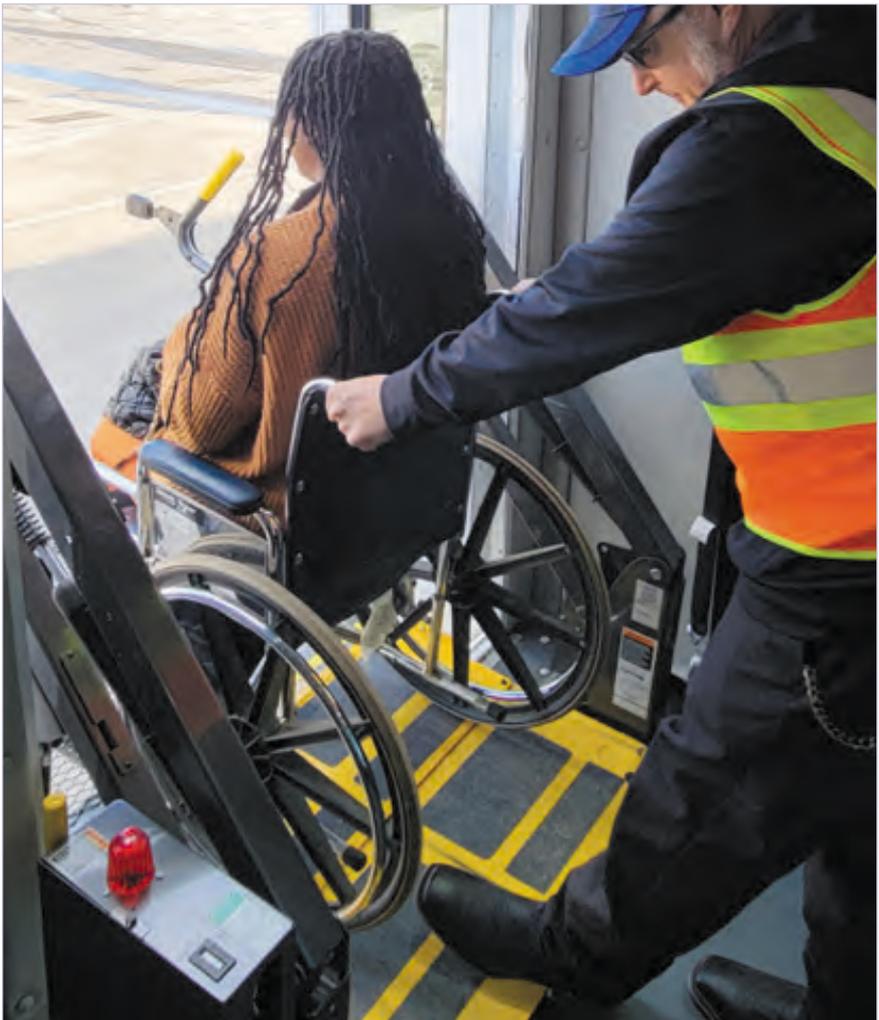
Tabla de Contenidos

| | |
|---|-----|
| Elegibilidad para A-Ride..... | 4 |
| Horario de Operación y Áreas de Servicio..... | 4 |
| Mapa de Áreas de Servicio..... | 6–7 |
| Reservaciones..... | 8 |
| Opciones de Viaje..... | 9 |
| Normas..... | 10 |
| Otros Servicios..... | 16 |
| Servicio al Cliente..... | 18 |
| Guía Rápida de Referencia de A-Ride..... | 19 |

Elegibilidad para A-Ride

Para solicitar o renovar su elegibilidad para A-Ride, debe enviar el formulario de aplicación de A-Ride. El formulario se puede solicitar por correo o descargar desde nuestro sitio web en TheRide.org.

Para más información o para solicitar un formulario, llame al Coordinador de Servicios de Movilidad de TheRide al 734-794-1721, o envíe un correo electrónico ARide@TheRide.org.



Horario de Operación y Áreas de Servicio

Área de Servicio Base

El Área de Servicio Base de A-Ride está definida por $\frac{3}{4}$ de radio de milla a cada lado de las rutas regulares de autobuses de TheRide. Los viajes reservados con anticipación, que se realicen completamente dentro del Área de Servicio Base, se consideran viajes de la ADA (Ley para Estadounidenses con Discapacidades).

Consulte el mapa de las áreas de servicio base de A-Ride en las páginas 6 y 7.

Áreas de Servicio del Municipio

A-Ride está disponible para residentes elegibles bajo la ADA en Ypsilanti, Pittsfield y Superior Twps. que viven fuera del Área de Servicio Base. Estos pasajeros pueden solicitar viajes a ubicaciones dentro de su municipio de lunes a viernes entre 6:30 a.m. y 6:30 p.m.

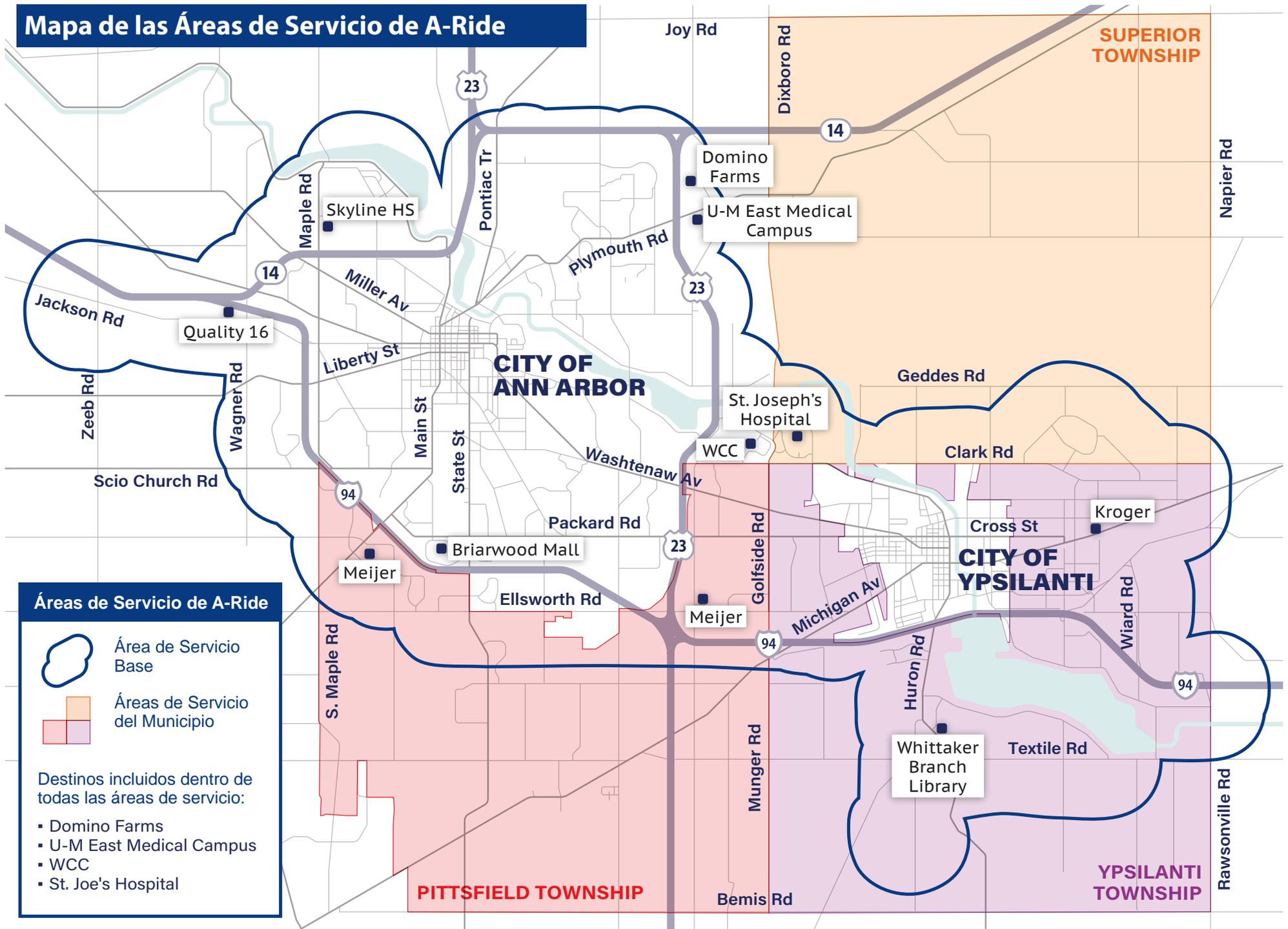
Consulte el mapa de las áreas de servicio del municipio de A-Ride en las páginas 6 y 7.

Días Festivos

A-Ride no opera en los siguientes días: Domingo de Pascua, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias, Navidad y Año Nuevo En Nochebuena y Nochevieja, el servicio finaliza a las 7:00 p.m.

FlexRide Late Night & Holiday ofrece servicio de puerta a puerta en los principales días festivos cuando el servicio regular de ruta fija no está disponible. Obtenga más información sobre el servicio FlexRide Late Night & Holiday en MyFlexRide.org.

Mapa de las Áreas de Servicio de A-Ride



Áreas de Servicio de A-Ride

- Área de Servicio Base
- Áreas de Servicio del Municipio

Destinos incluidos dentro de todas las áreas de servicio:

- Domino Farms
- U-M East Medical Campus
- WCC
- St. Joe's Hospital

Reservaciones

Para Hacer Reservaciones

 Llame al: 734-973-1611

Al llamar a A-Ride para hacer una reservación:

- Seleccione la Opción #2 para: Solicitudes de viaje anticipadas desde 1 a 5 days con antelación
- Seleccione la Opción #3 para: Solicitudes de viaje para el mismo día

Viajes Anticipados y Cancelaciones Anticipadas

- Llame en Días Laborales: 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
- Llame los Fines de Semana: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Reservaciones para Días Festivos

- Llame en Días Festivos: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. (consulte *Días Festivos* en la página 5)

Puede llamar en el mismo día festivo para solicitar un viaje ADA para el día siguiente. Los viajes ADA tienen salida y destino completamente dentro del Área de Servicio Base de A-Ride (consulte el mapa en las páginas 6 y 7). Tenga en cuenta que, si llama durante un día festivo en el que estemos cerrados, deberá dejar un mensaje cuando llame para solicitar servicio para el día siguiente.

Antes de Llamar

Se le pedirá que proporcione la siguiente información:

- Su número de identificación de A-Ride
- La(s) fecha(s) en las que desea viajar
- La(s) hora(s) de su cita o las horas en las que desea que lo recojan
- Nombre y dirección del lugar al que viaja, y la entrada específica donde será recogido o dejado
- Qué asistencia podría necesitar o los dispositivos de movilidad que utiliza
- Quién viajará con usted (consulte la página 13)



Tiempos de Viaje

El tiempo de viaje de un viaje A-Ride es comparable al mismo viaje realizado por un autobús de ruta fija regular. Las horas de recogida pueden negociarse dentro de una hora antes o después de la hora solicitada. El agente de reservas le proporcionará una hora de recogida y el rango de tiempo estimado en el que llegará su vehículo.

Rango de Tiempo de Preparación

¿Qué es el Rango de Tiempo de Preparación? Una vez que se acuerden los viajes, su ventana de preparación será desde la hora que acordó más 30 minutos adicionales. Por ejemplo: Usted llama y solicita ser recogido a las 10:00 a.m., usted y el agente de reservas negocian para 10:15 a.m., por lo tanto, su ventana de preparación será desde las 10:15 a.m. hasta las 10:45 a.m.

Opciones de Viaje

Órdenes Recurrentes (STOs)

Las órdenes recurrentes pueden estar disponibles para viajes recurrentes. Los viajes deben permanecer sin cambios durante 90 días. Tres ausencias en una orden recurrente durante un mes cancelarán la reservación recurrente. Para más información, por favor llame al 734-973-6500.

Viaje de Regreso de Will-Call

Un viaje de will-call es la parte de regreso de un viaje de ida y vuelta reservado con anticipación, sin una hora de recogida específica. Los viajes de regreso de will-call solamente pueden realizarse desde citas médicas, servicios humanos, SOS o SSA. Se ofrecen dos viajes de regreso de will-call por día. Llame a A-Ride (seleccione la opción 3) cuando esté listo para su viaje de regreso y su vehículo llegará dentro de 45 a 75 minutos desde el momento de la llamada.

Inclusiones del Viaje

Las solicitudes de viajes anticipados están disponibles para: Hospital St. Joseph Mercy, Washtenaw Community College, Lobby de U-M en Domino Farms y U-M Health Center (Plymouth Road).

Normas

Tarifas

La tarifa se paga en efectivo, boletos Scrip o la aplicación EZfare. Los boletos Scrip se venden en libros de 10 for \$30. Para saber dónde comprar los libros Scrip, visite TheRide.org or call 734-973-6500.

Por favor, no dé propina a los conductores.

Se requiere la tarifa exacta, por favor prepare su tarifa antes de abordar. Por razones de seguridad, los conductores no llevan ni dan cambio, ni se les permite tomar por sí mismos la tarifa del bolsillo, bolso o billetera de un cliente.

- \$3 por viaje para reservas anticipadas y viajes will-call por razones médicas
- \$1.50 por acompañante juvenil (K-12)
- Gratis para niños de 5 y más pequeños, Asistentes de Cuidado Personal (PCAs) y Animales de Servicio

Nota: Debe presentar su tarjeta de A-Ride al conductor cuando viaje en A-Ride.

Tarjetas de A-Ride Perdidas o Extraviadas

Si ha perdido o extraviado su tarjeta, asegúrese de llamar a la oficina principal de TheRide al 734-973-6500 para obtener una reposición. La primera reposición de tarjeta es gratuita, y después de eso costará, \$5.00 por reposición.

Asistencia de puerta a puerta

Cuando se solicite con anticipación (o durante su viaje), los conductores pueden ayudar a los pasajeros que necesiten asistencia debido a su discapacidad. Esto incluye golpear las puertas, tocar timbres, abrir puertas, cargar artículos y asistir a los pasajeros que usan sillas de ruedas. Los conductores no pueden ingresar a los edificios más allá de la puerta principal o el vestíbulo, ni pueden ir a su puerta si está fuera del alcance de la vista del vehículo o si el camino está bloqueado por nieve profunda o condiciones muy resbaladizas. En estos casos, deberá esperar el vehículo en la acera.

Artículos para llevar

Los pasajeros pueden viajar con artículos que ellos, su acompañante o PCA puedan llevar de manera segura sobre su(s) regazo(s). Es posible que los pasajeros necesiten colocar artículos a sus pies o debajo de su asiento para acomodar a otros pasajeros. Por favor, limite sus artículos; si estos requieren desplazar a otros pasajeros (o estorba el espacio de pasajeros esperados), se le puede negar ese viaje.



Si necesita asistencia debido a su discapacidad, el conductor puede ayudar a llevar hasta 2 artículos que se pueden llevar en un solo viaje. Los artículos deben pesar 20 libras o menos. No se pueden transportar artículos que puedan causar daño. Tenga en cuenta que los maleteros de los vehículos, incluso cuando están vacíos, están reservados únicamente para dispositivos de movilidad.

Artículos Perdidos

A-Ride no se hace responsable de los artículos perdidos. Si cree que dejó un artículo en el vehículo, llame a A-Ride (opción 3) para obtener información sobre cómo reclamarlo.

Abordar con un Dispositivo de Movilidad

Los vehículos de A-Ride están equipados con elevadores para acomodar sillas de ruedas, scooters y pasajeros que no pueden subir escaleras. Se espera que los pasajeros que utilicen estos dispositivos sigan las siguientes normas:

- Sillas de ruedas (cuando están ocupadas) que pesen más de 600 libras o más de 30 pulgadas de ancho por 48 pulgadas de largo no pueden ser acomodadas en los vehículos de A-Ride
- Si se solicita, los conductores pueden empujar sillas de ruedas manuales hacia y desde el vehículo y la entrada del edificio.
- Se puede rechazar el servicio a los pasajeros que se nieguen a permitir que el conductor asegure su silla de ruedas.
- Al utilizar el elevador (incluidos los pasajeros de pie), siga todas las instrucciones de seguridad proporcionadas por el conductor.
- Los tanques de oxígeno deben estar asegurados a una silla de ruedas, un carrito de tanque de oxígeno o una bolsa de hombro para tanque de oxígeno.
- Por favor, solicite el uso del cinturón de seguridad en las caderas y el arnés para los hombros en el autobús y asegure los frenos de su silla de ruedas.
- Asegúrese de que su dispositivo de movilidad esté limpio, bien mantenido y sea seguro para viajar.

Transporte de Niños

La ley del asiento elevador para niños de Michigan requiere que los niños estén correctamente sujetos en un asiento para niños o asiento elevador hasta que tengan 8 años de edad o 4 pies y 9 pulgadas de altura (niños menores de 4 años deben viajar en un asiento para niños mirando hacia atrás). Los niños deben viajar en un asiento hasta que alcancen el requisito de edad o el requisito de altura, lo que ocurra primero. Por razones de seguridad, se requiere que los padres proporcionen su propio asiento de viaje para niños. Si lo solicita, los conductores pueden ayudar a llevar el asiento para niños (vacío) o el asiento elevado hacia o desde el vehículo.



Animales de Servicio

Su animal de servicio es bienvenido en A-Ride y viaja gratis. Su animal de servicio debe estar bajo su control durante todo el viaje y no debe interferir con otros pasajeros. Sin embargo, las mascotas que no sean de servicio deben transportarse en una jaula o contenedor de viaje bien asegurado.

Asistentes de Cuidado Personal (PCAs)

Si necesita asistencia de otra persona debido a su discapacidad, es posible que sea elegible para viajar con un PCA. Puede tener un PCA que lo acompañe en A-Ride de forma gratuita. Debe indicar su necesidad de un PCA en su solicitud de A-Ride. Los PCAs deben tener el mismo punto de partida y destino que el pasajero elegible.

Acompañantes (Invitados)

Puede tener un acompañante o invitado (un pasajero no elegible) que viaje con usted por una tarifa adicional. Los acompañantes adicionales pueden viajar con usted si hay espacio disponible. Los acompañantes deben tener el mismo punto de partida y destino que el pasajero elegible.

Cancelar un Viaje

Si sus planes cambian, debe cancelar su reservación el día anterior a su viaje o a más tardar 30 minutos antes de su recogida programada en el día de su viaje.

Perder su Viaje (No-Show)

Los viajes perdidos se consideran No-Show. Se le considerará un No-Show si no aborda su vehículo dentro de 5 minutos después de su llegada o si cancela su viaje menos de 30 minutos antes de su hora de llegada programada.

Si ha perdido su viaje (y no es su primer viaje del día), o si durante su cita le informan que terminará temprano o se retrasará, llámenos lo antes posible. Hablaremos con usted para encontrar otro viaje. Sin embargo, no se garantiza que haya un viaje disponible en el momento que desee.

Responsabilidades del Pasajero

Para garantizar la seguridad y comodidad de todos los pasajeros y el conductor, siga estas normas:

- No se permite comer, beber, fumar, vapear ni consumir alcohol en nuestros vehículos
- No se permite lenguaje o acciones abusivas, amenazantes u obscenas
- No se permite la evasión deliberada de tarifas
- No se permite el abuso físico a otro pasajero o el conductor. Los pasajeros que participen en abuso físico o causen daño físico a otro pasajero o conductor pueden estar sujetos a la suspensión inmediata del servicio
- No operar ni manipular ningún equipo del vehículo
- Se requieren auriculares al usar radios, reproductores de casetes, reproductores de discos compactos o equipos similares que generen sonido
- Está prohibido transportar materiales inflamables o explosivos

*** *Tenga en cuenta que si está intoxicado antes de abordar, se le puede negar el servicio por razones de seguridad.***

Responsabilidades del Conductor

Los conductores deben adherirse a los mismos estándares de cortesía común e higiene personal que los pasajeros, además:

- Ser profesionales y corteses
- Recibir capacitación en concientización sobre discapacidades y sensibilidad
- Permanecer dentro del “área visual” de su vehículo
- Ayudar a los pasajeros a abordar o salir del vehículo
- No pueden aceptar propinas ni gratificaciones
- No pueden levantar ni cargar a los pasajeros
- No pueden ingresar a la residencia o edificio de un pasajero
- No pueden realizar ninguna asistencia de cuidado personal
- Deben estar bien arreglados y vestidos de manera ordenada

Suspensión de Servicios y Apelaciones

Si no está de acuerdo con una decisión tomada por TheRide respecto a la elegibilidad o suspensión de servicios, puede apelar la decisión por escrito. El proceso de apelaciones se lleva a cabo de acuerdo con las regulaciones federales.

- Están disponibles apelaciones informales de elegibilidad
- Las apelaciones formales de elegibilidad deben presentarse dentro de 60 días
- Las apelaciones de suspensión deben presentarse dentro de 15 días
- Las apelaciones deben presentarse por escrito, en audio o llamando al 734-973-6500
- Las determinaciones de apelación se toman dentro de 30 días después de presentar la apelación.

Otros Servicios

Servicio Regular de Autobuses de Ruta Fija

Los beneficios de viajar en el servicio regular de ruta fija son:

- No tiene que hacer una reservación para viajar en autobús
- Viajar en autobús es gratis con su tarjeta de identificación de A-Ride
- Los autobuses son 100% accesibles para sillas de ruedas
- Los autobuses bajan y tienen rampas para un acceso sin escalones
- Los autobuses están equipados con pantallas visuales y de audio
- Hay asientos prioritarios disponibles
- Utilice el autobús para algunos viajes y A-Ride para otros viajes



Servicio FlexRide Late Night & Holiday



Llame al: 734-973-1611



Descargue la aplicación
FlexRide app

FlexRide ofrece servicio de puerta a puerta durante las horas nocturnas y en los principales días festivos cuando el servicio regular de ruta fija no está disponible. Obtenga más información en MyFlexRide.org.



Entrenamiento para Viajar

 Llame al: 734-794-1721

El Entrenamiento para Viajar ayuda a los adultos mayores y personas con discapacidades con sus necesidades de transporte en la comunidad.

El objetivo del programa de Entrenamiento para Viajar de TheRide es maximizar las habilidades del participante para un viaje independiente exitoso. El entrenamiento se ofrece de manera individual. El entrenador aporta experiencias prácticas viajando en el autobús con el participante a diario. El entrenamiento se coordina con las actividades diarias del propio participante, lo que permite a los participantes avanzar a su propio ritmo.

Hay Dos Tipos de Instrucción Disponibles:

- Entrenamiento en Área de Destino
- Viajes Generales

Por favor, llame al Coordinador de Servicios de Movilidad de TheRide para más información o para registrarse en el entrenamiento al: 734-794-1721.



Servicio al cliente

Cumplidos y Preocupaciones

Por favor, llámenos si tiene un cumplido, una preocupación o una sugerencia sobre los servicios de A-Ride.



Llame al: 734-973-6500

Mudanza

Si se muda fuera del área de servicio de TheRide o ya no necesita el servicio, por favor notifíquenos. Eliminaremos su nombre de nuestra lista de A-Ride.

Consejo Asesor Local (LAC)

La junta del LAC incluye adultos mayores, personas con discapacidades y otros interesados en servicios de transporte accesible. Los comentarios y recomendaciones de servicio discutidos por el LAC se informan a la Junta Directiva de TheRide. Para más información, por favor llame al 734-973-6500.



Guía Rápida de Referencia de A-Ride

Horarios de Operación del Área de Servicio Base:

| | |
|-------------|------------------------|
| Día Laboral | 6:00 a.m. a 12:00 a.m. |
| Sábado | 7:00 a.m. a 12:00 a.m. |
| Domingo | 8:00 a.m. a 9:45 p.m. |

Horarios de Operación del Área de Servicio del Municipio:

| | |
|----------------------|-----------------------|
| Solo días laborables | 6:30 a.m. a 6:30 p.m. |
|----------------------|-----------------------|

Números de Teléfono:

| | |
|--|--------------|
| Reservas y Cancelaciones Anticipadas | 734-973-1611 |
| Reservas Anticipadas TDD | 734-663-5994 |
| Servicio FlexRide Late Night & Holiday | 734-528-5432 |
| Oficina Principal de TheRide | 734-973-6500 |
| Información de las rutas de autobús de TheRide | 734-996-0400 |

Horarios de Línea Telefónica de Reservas Anticipadas:

| | |
|-----------------|-----------------------|
| Días laborables | 8:00 a.m. a 5:30 p.m. |
| Fines de semana | 8:00 a.m. a 5:00 p.m. |

Horarios de Línea Telefónica para el Mismo Día:

| | |
|-----------------|------------------------|
| Días laborables | 6:00 a.m. a 12:30 a.m. |
| Sábado | 6:00 a.m. a 12:30 a.m. |
| Domingo | 7:15 a.m. a 7:00 p.m. |

