



## Guía Para Pasajeros de Paratransito



Marin Access Paratransit ofrece transporte en autobús preprogramado para personas con discapacidades que no pueden utilizar de forma independiente el servicio de autobús regular de Marin Transit o Golden Gate Transit parte o todo el tiempo.

Esta Guía para pasajeros de paratransito explica cómo utilizar este servicio para garantizar una experiencia de alta calidad para todos los pasajeros de paratransito.



Copias de todos los documentos están disponibles en formatos accesibles a pedido.  
Puede solicitarlos llamando a Travel Navigators al (415) 454-0902.

## Tabla de Contenido

¿Qué es ADA Paratransit?.....	1
Paratransito en el condado de Marin (Marin Access).....	1
Opciones de transporte adicionales.....	1
¿Cómo puedo ser elegible para el paratransito?.....	2
Categorías y tipos de elegibilidad.....	3
Recertificación.....	3
Visitantes.....	4
Apelaciones de determinación de elegibilidad.....	4
Mantener la información personal actualizada.....	4
¿Cuánto cuesta utilizar el paratransito?.....	5
¿Dónde y cuándo puedo usar el paratransito?.....	7
Viajes de Transferencia.....	7
Sugerencias de Programación.....	8
¿Cómo programo un viaje en paratransito?.....	8
Ventanas de Recogida.....	9
Alertas de Marin Access.....	9
Cambios de Horarios.....	9
Cancelación de Viajes.....	9
Cambio de Solicitudes de Viaje.....	9
Viajes Tardíos.....	9
Servicio de Suscripcion.....	10
Política de Llamadas.....	10
Políticas de no Presentación/Cancelación Tardía.....	11
¿Qué puedo esperar mientras viajo en paratransito?.....	12
Conductores de Marin Access.....	15
Responsabilidades del Conductor.....	16
Dispositivos de Movilidad.....	17
Animales a Bordo.....	18
Pasajeros Que Requieren Asistencia Adicional.....	18
Comportamiento Inaceptable.....	19
¿Cómo Puedo Dar Mi Opinión?.....	20
Modificaciones Razonables.....	21
Cómo Apelar Una Decisión de Elegibilidad o Suspensión.....	22
Comités / Participación Pública.....	23
Título VI: Ley de Derechos Civiles de 1964 (Política de No Discriminación).....	24
Procedimiento de Quejas de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y Designación de Coordinador.....	27

## ¿Qué es ADA Paratransit?

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) se convirtió en ley federal en 1990. Prohíbe la discriminación contra las personas con discapacidades en las áreas de empleo, instalaciones públicas, servicios privados, telecomunicaciones y servicios públicos como el tránsito.

La ADA requiere que todos los operadores de transporte público brinden un servicio equivalente a las personas elegibles cuyas discapacidades les impiden utilizar el transporte público accesible equipado con elevadores. La ADA requiere que este servicio, llamado "paratrásito" sea "complementario" al servicio de transporte público de ruta fija. Por complementario, la ADA significa que el paratrásito opera en horarios similares y en áreas similares al transporte público (definido por la ADA como un mínimo de tres cuartos de milla a cada lado del tránsito público existente de ruta fija no diaria).

## Paratrásito en el condado de Marin (Marin Access)

El Distrito de Tránsito del Condado de Marin (Marin Transit) es responsable por la prestación del servicio de paratrásito local dentro del Condado de Marin. Golden Gate Transit es responsable por la provisión de servicios de paratrásito entre condados, que es un servicio regional que cruza las fronteras entre los condados de Marin, Sonoma, San Francisco y Contra Costa.

Marin Access Paratransit es un esfuerzo combinado entre Marin Transit y Golden Gate Transit para ofrecer un único punto de contacto para todos los viajes de paratrásito que comienzan o terminan en el condado de Marin o pasan por Marin de un condado vecino a otro (es decir, de Santa Rosa a San Francisco). Operado por Whistlestop, un proveedor de transporte sin fines de lucro, este esfuerzo conjunto permite viajar sin problemas dentro del condado de Marin y más allá. Esta guía está diseñada como una herramienta para ayudarlo a usted, el pasajero, a obtener el máximo beneficio de los servicios proporcionados por Marin Access.

## Opciones y Recursos de Transporte Adicionales

Hay opciones de transporte y recursos adicionales disponibles para nuestros pasajeros que pueden ser más adecuados para viajes específicos. Consulte a continuación para obtener más detalles.

Opción	Detalle	¿Dónde puedo encontrar más detalles?
Autobuses de Ruta Fija	Servicio de bus público que opera en horario y ruta fija. Todos los vehículos de Marin Transit y Golden Gate Transit son completamente accesibles.	Visite: <a href="http://www.marintransit.org">www.marintransit.org</a> <a href="http://www.goldengatetransit.org">www.goldengatetransit.org</a> Llame: 511 or (415) 455-2000
Navegadores de Viaje de Marin Access	Los Navegadores de viaje de Marin Access están disponibles para revisar sus opciones de transporte para moverse por Marin y más allá y pueden guiarlo a través de los requisitos de elegibilidad del programa y los procesos de solicitud. Los Travel Navigators están disponibles en persona, por teléfono o correo electrónico, o en horario satélite en ubicaciones en todo Marin.	Llame: (415) 454-0902 Email: <a href="mailto:travelnavigator@marintransit.org">travelnavigator@marintransit.org</a>

Opción	Detalle	¿Dónde puedo encontrar más detalles?
Entrenamiento de Viaje	Con Travel Training, puede conocer sus opciones de transporte público y obtener instrucciones en persona sobre cómo viajar en el sistema de autobuses públicos.	Llame: (415) 454-0902 Email: <a href="mailto:travelnavigator@marintransit.org">travelnavigator@marintransit.org</a>
Catch-A-Ride	Servicio de taxi subsidiado para residentes elegibles de Marin.	Llame: (415) 454-0902 Email: <a href="mailto:travelnavigator@marintransit.org">travelnavigator@marintransit.org</a>
Programas de conductores voluntarios STAR / TRIP	Programas de reembolso de conductores voluntarios que brindan reembolso de millas a los pasajeros elegibles para que lo transfieran a conductor(es) de su elección.	Llame: (415) 454-0902 Email: <a href="mailto:travelnavigator@marintransit.org">travelnavigator@marintransit.org</a>
Marin Transit Connect	Servicio accesible a pedido en el condado de Marin dentro de 2.5 millas cuadradas de todas las estaciones Marin SMART. Los pasajeros de Marin Access son elegibles para una tarifa fija de \$3 para todos los viajes.	Llame: (415) 454 -0902 Email: <a href="mailto:connect@marintransit.org">connect@marintransit.org</a>

### ¿Cómo puedo ser elegible para el paratransito?

Las regulaciones de la ADA requieren que los proveedores de tránsito lleven a cabo un proceso de determinación de elegibilidad que limita estrictamente la elegibilidad para el servicio de paratransito complementario a las personas que no pueden usar los servicios de ruta fija accesibles debido a una discapacidad.

Antes de usar el servicio de paratransito de Marin Access, los pasajeros potenciales deben solicitar y ser elegibles para el servicio de paratransito. En Marin Access, las determinaciones de elegibilidad las realizan nuestros Navegadores de viajes.

- » Las determinaciones de elegibilidad pueden demorar hasta 21 días desde el momento en que se recibe una solicitud completa (aunque en la mayoría de los casos se determina mucho antes).
- » La solicitud requiere que un profesional con licencia (médico, terapeuta, trabajador social, etc.) verifique la discapacidad del solicitante o la condición relacionada con la salud que le impide usar de forma independiente el transporte accesible de ruta fija. Dentro del período de 21 días, Marin Access puede realizar un seguimiento con usted, su médico o un profesional externo apropiado para validar sus discapacidades y limitaciones funcionales.
- » Las solicitudes incompletas pueden retrasar el proceso, así que asegúrese de completar su solicitud por completo para evitar retrasos.
- » Una vez que se determine que es elegible, recibirá una carta informándole de esta determinación y describiendo las condiciones de elegibilidad. Luego, está certificado como elegible para viajar en paratransito en cualquier lugar de los Estados Unidos.

Si tiene preguntas sobre este proceso o para solicitar una solicitud, comuníquese con:

**Navegadores de Viaje de Marin Access**

415-454-0902 | [travelnavigator@marintransit.org](mailto:travelnavigator@marintransit.org) | [www.marinaccess.org/](http://www.marinaccess.org/)

## Categorías y Tipos de Elegibilidad

Hay tres categorías de elegibilidad y tres tipos de elegibilidad:

### Categorías

Para ser elegible, debe calificar bajo uno o más de los siguientes criterios de elegibilidad de la ADA:

Categoría	Descripción	Detalles
I	Una persona no puede navegar por el sistema de tránsito sin ayuda debido a una discapacidad.	No puede abordar, viajar o salir de manera independiente de un autobús de ruta fija accesible de Golden Gate Transit o Marin Transit, o un vehículo de tránsito similar, debido a su discapacidad.
II	Una persona con una discapacidad que requiere un vehículo accesible o se detiene cuando no hay uno disponible.	Puede abordar, viajar y salir de forma independiente de un autobús accesible, pero no se ha asignado equipo accesible a su ruta o no se puede desplegar un elevador en su parada. <b>Nota:</b> todos los autobuses de Golden Gate Transit y Marin Transit están equipados con elevadores.
III	Una persona que no puede llegar a la parada de tránsito debido a una discapacidad.	No puede viajar hacia o desde una parada de tránsito debido a su discapacidad.

### Tipos

Su tipo de elegibilidad determina qué tipo de viajes puede realizar:

Tipo de Elegibilidad	Descripción del Pasajero
Elegibilidad incondicional (todos los viajes)	No puede utilizar el servicio de ruta fija bajo ninguna circunstancia.
Elegibilidad condicional (algunos viajes)	Puede utilizar el servicio de ruta fija en situaciones específicas, como una ruta fija con una parada cercana y accesible. Sin embargo, si una parada está demasiado lejos o es inaccesible, este pasajero puede calificar para el paratransito. Es importante que las condiciones de su elegibilidad estén claramente definidas y entendidas tanto por el pasajero, la persona que hace la determinación de elegibilidad, como por los encargados de reservas / programadores y despachadores.
Elegibilidad temporal (período de tiempo definido)	Solo necesita paratransito por un período de tiempo limitado. Por ejemplo, mientras se recupera de una cirugía u otro evento temporal de la vida.

### Recertificación

Se requiere una recertificación de elegibilidad cada tres años (menos con una discapacidad temporal). Sin embargo, en Marin Access entendemos que algunas condiciones no cambian con el tiempo. Por lo tanto, ofrecemos un proceso de recertificación abreviado para aquellas personas cuya condición es poco probable que cambie con el tiempo.

Para calificar para el proceso de recertificación abreviado, debe pedir que un profesional con licencia verifique que su discapacidad o condición relacionada con la salud que le impide viajar en tránsito de ruta fija probablemente no cambie con el tiempo. Para hacerlo, el profesional con licencia deberá firmar la sección “Verificación de condición permanente” de la Solicitud de transporte público ADA de Marin Access. Con esta declaración en nuestros archivos, le enviaremos un formulario breve para que lo complete y nos lo devuelva cada tres años. El formulario corto le pregunta si desea permanecer en el programa y le brinda la oportunidad de compartir cualquier actualización de su información de contacto y / o cambios en su discapacidad o condición relacionada con la salud.

## **Visitantes**

No es necesario ser residente del condado de Marin para utilizar Marin Access. Si ha sido certificado para usar el paratrásito en cualquiera de los nueve condados del Área de la Bahía, Marin Access podrá proporcionar su transporte después de verificar la base de datos de elegibilidad regional y confirmar su elegibilidad.

Los visitantes elegibles para la ADA fuera del Área de la Bahía también pueden usar el servicio de paratrásito de Marin Access para cualquier combinación de 21 días de servicio durante cualquier período de 365 días a partir del primer uso del servicio por parte del visitante. Los visitantes no necesitan volver a certificarse en Marin durante este período de 21 días, pero deben poder mostrar prueba de una discapacidad. Para obtener más información, llame a los Travel Navigators al (415) 454-0902.

Por el contrario, una vez que esté certificado para usar el paratrásito de la ADA en el condado de Marin, también es elegible para recibir servicios de paratrásito en otras ciudades y estados. Le sugerimos que se comunique con la agencia de tránsito de la ciudad a la que planea viajar antes de su viaje. Le brindarán información sobre la programación de viajes, las tarifas y los horarios de funcionamiento.

## **Apelaciones de Determinación de Elegibilidad**

Si solicita la elegibilidad para el paratrásito de la ADA y recibe una determinación de que no califica para el paratrásito o solo es elegible condicionalmente para el servicio, puede apelar esta decisión y hacer que un panel la revise. Su carta de determinación explicará los motivos de las condiciones o denegación de elegibilidad y explicará el procedimiento a seguir si desea apelar la decisión (consulte “Cómo apelar una decisión de elegibilidad o suspensión” en la página 22).

## **Mantener la Información Personal Actualizada**

Es muy importante que mantenga actualizada su información personal. Llame a Marin Access al (415) 454-0902 si hay un cambio en lo siguiente:

- » Su dirección o número de teléfono (incluidos los teléfonos celulares)
- » El nombre o número de teléfono de su contacto de emergencia
- » El tipo de dispositivo de movilidad que está utilizando
- » Cambios en su discapacidad o afección relacionada con la salud
- » Si necesita o no un asistente de cuidado personal

## ¿Cuánto Cuesta Utilizar el Paratrásito?

### Tarifas Locales

Un viaje local en Marin Access es uno que permanece dentro del condado de Marin. La tarifa exacta se paga al momento del embarque. Los conductores no llevan cambio.

Tipo de viaje	Descripción	Tarifa
Viaje de Ida	Viajar dentro del área de servicio de paratrásito dentro del condado de Marin	\$3.00
Viaje Extendido	Viajes fuera del área de servicio, pero dentro del condado de Marin	\$3.00
Viaje Will Call (aviso de menos de 2 horas)	Un viaje local donde el pasajero no está listo para su recogida programada y llama para que Marin Access envíe un segundo vehículo	\$3.00
Viaje Will Call (aviso de más de 2 horas)	Un viaje local en el que el pasajero avisa a Marin Access dos o más horas antes del viaje de regreso que no estará listo para la recogida programada y llama para reprogramar un viaje de regreso	\$3.00

Los viajes entre condados en Marin Access son viajes que comienzan en un condado y terminan en otro (ya sea que se originen, terminen o pasen por Marin). Las tarifas de paratrásito de ida entre condados se basan en un sistema de zonas. La tarifa exacta depende de la duración del viaje y de la zona de tarifa (zonas 1 a 6) en la que comienza y termina. Estas zonas son las mismas que usa Golden Gate Transit para sus tarifas regionales de tránsito de ruta fija.

De acuerdo con las regulaciones de la ADA, las tarifas de paratrásito de la ADA entre condados no son más del doble de la tarifa en efectivo para adultos para viajes comparables en un autobús de Golden Gate Transit. Puede encontrar más detalles sobre las tarifas entre condados visitando: <http://goldengatetransit.org/fareprograms/#Paratransit>.

Los viajes entre condados no irán más allá del área de servicio de  $\frac{3}{4}$  de milla exigida por la ADA en el condado de Marin. A través de acuerdos con nuestros operadores de paratrásito vecinos, los viajes se extienden más allá del área de servicio de la ADA en los condados de San Francisco y Sonoma. Las tarifas adicionales para estos viajes variarán y serán establecidas por el operador contiguo. Marin Access no ofrece servicio extendido en el East Bay. Los viajes más allá del área de servicio requerirán un viaje de transferencia (consulte la página 7 para obtener más información sobre los viajes de transferencia).

### Tarifas Para Acompañantes y Asistentes de Cuidado Personal

Según las regulaciones de la ADA, a cada pasajero se le permite un pasajero acompañante y / o un asistente de cuidado personal (PCA).

- » Los PCA viajan gratis; los pasajeros acompañantes (no PCA) pagan la misma tarifa que los pasajeros elegibles.
- » Los pasajeros acompañantes y los PCA deben viajar desde y hacia el mismo lugar que el pasajero.
- » Los pasajeros acompañantes no necesitan ser elegibles para el servicio.
- » Se permiten pasajeros acompañantes adicionales (más de uno) si hay espacio disponible a bordo del vehículo.
- » Los pasajeros deben alertar a su programador si viajan con un PCA o acompañante al momento de la reserva.



## Como Pagar

Los pasajeros pueden pagar sus viajes en efectivo o mediante el sistema de pagos del portal de pasajeros de Marin Access. Los conductores cobrarán la tarifa al abordar el vehículo. Se requiere tarifa exacta al momento del embarque. Los conductores no llevan cambio.

## Pagando Ida y Vuelta

Para su comodidad, puede pagar el viaje completo al momento de abordar su primer viaje. El conductor le emitirá un boleto de ida y vuelta al hacerlo. Este boleto se utilizará para su regreso a casa más tarde en el día. Asegúrese de no perder este boleto, ya que lo necesitará para abordar el vehículo para su viaje de regreso. Los boletos de ida y vuelta son válidos solo para el día en que se emitieron y no son reembolsables.

## Cheques

No se aceptan cheques para viajes que permanecen dentro del condado de Marin (viajes locales), pero se aceptan para viajes entre condados que se extienden más allá del condado de Marin. Si va a completar su cheque con anticipación, asegúrese de confirmar la tarifa de sus viajes con su planificador en el momento de la reserva.

Hay un cargo de \$25.00 por cheques devueltos. Si le devuelven su cheque, pierde el derecho a pagar con cheque durante seis meses. Después de dos cheques devueltos, el pasajero pierde permanentemente el derecho a pagar con cheque.

## Pagos en el Portal de Pasajeros de Marin Access

Los pasajeros pueden agregar valor en su Portal de pasajeros de Marin Access cuenta que permite pagos de tarifas de paratransito. Debe tener una cuenta del portal de pasajeros de Marin Access para usar esta función. Para agregar valor a su cuenta, haga clic en el enlace de "Pago" en el lado izquierdo del sitio. Al agregar valor, si una transacción es exitosa, el valor se agrega inmediatamente y se puede utilizar para reservar viajes.

Visite: [www.marintransit.org/marin-access-passenger-portal](http://www.marintransit.org/marin-access-passenger-portal) para más información.

## Recibos

Si necesita un recibo de su viaje, pregúntele al conductor en el momento del embarque. Si necesita una copia impresa de sus viajes durante un período determinado, comuníquese con la oficina de programación al (415) 454-0964.

## Subsidios Para Pasajeros de Bajos Ingresos

Marin Transit se complace en ofrecer un programa de asistencia para tarifas de bajos ingresos para personas elegibles que lo necesiten. Financiado por la Medida B del Condado de Marin (tarifa de registro de vehículos), este programa proporciona un subsidio de tarifa para los programas Marin Access. Para obtener más información sobre este programa, comuníquese con los Navegadores de viajes de Marin Access al (415) 454-0902 o visite <https://marintransit.org/lifa>.

La asistencia de tarifa que se ofrece a través del programa de asistencia de tarifa para personas de bajos ingresos no es reembolsable, no es transferible y no tiene valor en efectivo.

## ¿Dónde y Cuándo Puedo Usar el Paratrásito?

Paratransito está disponible en las mismas áreas de servicio y durante las mismas horas de operación que el resto del sistema de tránsito. Su solicitud de viaje siempre se cumplirá si su viaje comienza y finaliza dentro de 3/4 de milla de una ruta de autobús que no es de uso diario durante las mismas horas de servicio. Los tipos de servicios de paratrásito que ofrece Marin Access se describen a continuación.

Tipo de Servicio	Área de Servicio	Descripción
Servicio Complementario ADA	Viajes dentro de $\frac{3}{4}$ de milla de las rutas de autobús existentes	<ul style="list-style-type: none"><li>• El paratrásito complementario de la ADA opera durante las mismas horas y días de la semana que los servicios de autobuses locales e intercondados de ruta fija, sin viajes diarios.</li></ul>
Viajes Extendidos	Viajes más allá del área de servicio complementario de la ADA en el condado de Marin	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las solicitudes de viajes fuera del área de servicio complementario de la ADA se colocarán en estado de espera hasta que un programador pueda confirmar la disponibilidad.</li><li>• Un programador de Marin Access lo llamará el día antes de su viaje solicitado para confirmar si el viaje está disponible. Si es así, el planificador le informará sobre la ventana de recogida y la tarifa.</li></ul>
Viajes de Transferencia	Viajes más allá del área de servicio de paratrásito de Golden Gate Transit que se conectan con otro operador de paratrásito	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informe a Marin Access de sus necesidades completas de viaje al menos dos días antes de la fecha de viaje para que podamos coordinar con la agencia de transferencia.</li><li>• La política de Marin Access es dejar a los pasajeros en un punto de transferencia donde es posible que tengan que esperar al otro proveedor. Si no puede esperar solo, se sugiere que traiga a alguien para que lo ayude mientras espera.</li><li>• Deberá pagar a la agencia de paratrásito de conexión una tarifa separada por el viaje que ofrece.</li></ul>

## Viajes de Transferencia

Si su viaje requiere una transferencia a otra agencia, Marin Access lo dejará en un punto de transferencia definido y partirá, ya sea que el vehículo de la agencia vecina haya llegado para recogerlo o no. Marin Access ayudará a coordinar las conexiones para cada parte de su viaje. Comuníquese con la programación 48 horas antes de su viaje para tener tiempo para organizar los traslados.

Si se retrasa y llegará tarde a un viaje de transferencia de regreso al área de servicio de Marin Access, avísenos lo antes posible. Se hará todo lo posible para coordinar un viaje a casa con la agencia de conexión.

## ¿Cómo Programo un Viaje en Paratránsito?

### Programación de Viajes

Al programar un viaje, esté preparado para brindarle al programador la siguiente información para cada tramo del viaje:

1. Su nombre.
2. El día y la fecha en que desea transporte.
3. La dirección de recogida.
4. La dirección de destino.
5. El nombre de la ubicación si la ubicación es un negocio, consultorio médico o centro comercial.
6. El tiempo que necesita para estar en su destino O cuando le gustaría que lo recogieran.
7. Si usará un dispositivo de movilidad y / o necesitará usar el ascensor para abordar.
8. Si viaja en silla de ruedas, necesitamos saber si es manual, motorizada o scooter (dispositivo de movilidad de tres o cuatro ruedas). Tenga en cuenta si su silla de ruedas o scooter es "demasiado grande" (más de 48 pulgadas de largo por 30 pulgadas de ancho) y / o deberá inclinarse durante el transporte.
9. Háganos saber si viajará solo o con otra persona. Si lo acompañará un acompañante o un asistente de cuidado personal, necesitamos saber si esa(s) persona(s) tendrá(n) alguna necesidad especial.
10. El número de teléfono del destino cuando esté disponible y / o un número de teléfono celular al que se le pueda localizar mientras se encuentra en su destino.

### Portal de Pasajeros de Marin Access

El Portal de pasajeros de Marin Access le permite tener un control total sobre su experiencia de transporte en línea, incluida la gestión y reserva de viajes. Los pasajeros o sus delegados designados, incluidos amigos o familiares, pueden utilizar este portal web fácil de usar para:

- » Reservar y gestionar viajes online
- » Revisar y administrar la información y el saldo de la cuenta
- » Ver actualizaciones de Marin Access
- » Ajustar la configuración de alertas de Marin Access
- » Agregar dinero a su cuenta para pagos sin efectivo

Visite <https://booking.marinaccess.org> y use su ID de acceso de Marin o su nombre completo y fecha de nacimiento para registrarse para una cuenta.

## Sugerencias de Programación

- » Las reservaciones de viaje se aceptan hasta siete (7) días antes del viaje y hasta que el departamento de programación cierre a las 5 pm la noche anterior al viaje.
- » Programe su viaje llamando al (415) 454-0964. Cuando llame desde fuera del condado de Marin, marque sin cargo al: (800) 454-0964.
- » Debido a la capacidad limitada, se debe dar prioridad a los viajes que son obligatorios por la ADA. Si su viaje está fuera del área de servicio o los horarios de servicio requeridos por la ADA, su solicitud de viaje estará en "espera" hasta que un programador lo llame para confirmar o rechazar su solicitud.



## Ventanas de Recogida

En el momento de llamar, se le dará una ventana de 30 minutos para que lo recojan. Esta ventana se basa en la hora a la que le gustaría llegar a su destino o cuando le gustaría que lo recogieran. Se espera que esté listo para abordar el vehículo cuando el conductor llegue a cualquier punto dentro de esta ventana.



## Alertas de Marin Access

Las alertas de acceso de Marin están disponibles para todos los pasajeros. Estas alertas le notifican sobre los próximos viajes y el saldo de su cuenta directamente desde nuestro servicio automatizado. Puede recibir notificaciones por:

- » Email
- » Mensaje de texto, o
- » Llamada telefónica

Llame a Travel Navigator al (415) 454-0902 o inicie sesión en el Portal de pasajeros de Marin Access para actualizar sus preferencias de notificación.

## Cambios de Horarios

Ocasionalmente, las cancelaciones o adiciones de viajes harán que se ajuste la hora de recogida. Si ocurren cambios en su transporte después de la programación, Marin Access lo llamará para discutir su horario de recogida ajustado.

## Cancelación de Viajes

Cancele las reservas de viaje con al menos un día de anticipación siempre que sea posible. Para su comodidad, puede comunicarse con una "línea directa" de cancelación las 24 horas al: (415) 457-4630.

Una cancelación realizada menos de 2 horas antes de la recogida programada se registrará como una cancelación tardía. La falta repetida de cancelar un viaje programado con al menos 2 horas de anticipación puede dar lugar a la suspensión del servicio (consulte la "Política de cancelación tardía o no presentación" en la página 11).

## Cambio de Solicitudes de Viaje

Cuando realice un cambio en una recogida programada, llame a la línea de reservaciones al (415) 454-0964 para realizar el cambio al menos un día antes de la recogida programada. Marin Access hará un esfuerzo de buena fe para adaptarse a las solicitudes de cambios el mismo día, pero no puede garantizar que se puedan realizar todos los cambios.

## Viajes Tardíos

### ¿Qué pasa si llego tarde a mi viaje programado?

Si llega tarde, llame a Marin Access lo antes posible. El equipo de programación y despacho intentará ajustar el horario para adaptarse a usted. Los conductores de Marin Access solo tienen cinco minutos para hacer sus recogidas. Si no está listo para partir dentro de los cinco minutos posteriores a la llegada del vehículo, es posible que el conductor se vaya sin usted para poder llegar a tiempo al próximo destino. Nuestra capacidad para enviar un segundo vehículo se basa en la disponibilidad.

Si se debe enviar un segundo vehículo para que lo recojan, esto se convierte en un viaje de “llamada telefónica” o Will Call y se aplicará un recargo de tarifa (consulte “Tarifas locales” en la página 5).

### ¿Qué pasa si Marin Access me recoge tarde?

Muchos factores afectan la puntualidad de los vehículos de Marin Access. Estos incluyen el tráfico y las condiciones meteorológicas. Si Marin Access Paratransit descubre que no podrá cumplir con su hora programada de recogida en 15 minutos o más, el personal de programación de Marin Access se esforzará por llamarle y notificarle. Por esta razón, al programar su viaje, es importante proporcionar un número de teléfono (si hay uno disponible) donde se le pueda localizar en cada uno de los lugares de recogida. Las alertas de Marin Access lo mantienen actualizado sobre el estado de su viaje; consulte la página 9 para obtener más información.

## Servicio de Suscripción

El servicio de suscripción se limita a los pasajeros que viajan al mismo lugar a la misma hora al menos una vez a la semana durante un período mínimo de cuatro semanas. Una vez que se haya configurado una suscripción, Marin Access continuará brindando el viaje sin la necesidad de que usted haga una reserva individual para cada viaje. El servicio de suscripción no está disponible para viajes entre condados.

Es importante recordar cancelar su viaje de suscripción cuando no pueda asistir. No hacerlo podría resultar en la suspensión bajo la política de no presentación de Marin Access (consulte la página 11). Si es suspendido por múltiples ausencias, no se le permitirá utilizar el servicio de viaje por suscripción durante un período de al menos dos (2) meses. El restablecimiento de los viajes con suscripción queda a discreción de Marin Transit y requerirá una revisión de su posición con respecto a nuestra política de no presentación.

La ADA establece que no más de la mitad de todos los viajes que se realizan al mismo tiempo se pueden reservar como viajes por suscripción. Si no hay espacio inmediato para su solicitud de viaje de suscripción, es posible que lo pongan en una lista de espera. Mientras esté en la lista de espera, puede hacer reservaciones individuales para los viajes de cada día de la manera habitual.

Puede solicitar un viaje de suscripción llamando a la oficina de Programación de Paratransito de Marin Access al (415) 454-0964.

## Política de Llamadas

Si no está listo en el momento de la recogida para su viaje de regreso, se le colocará en “Will Call”. Una vez que esté listo, es su responsabilidad notificar a Marin Access y luego permanecer en el punto de recogida hasta que le envíen un vehículo. Puede pasar algún tiempo antes de que podamos enviar otro autobús para que lo recoja; es posible que todos nuestros vehículos ya estén programados para recoger a otros pasajeros y es posible que no estén disponibles para un desvío y para recogerlo.

## Políticas de No Presentación / Cancelación Tardía

La siguiente tabla detalla las políticas de Marin Access por no presentarse o cancelaciones tardías.

Política	Detalle	Acumulación de puntos de penalización
No presentarse y / o cancelar en la puerta	Ocurre cuando un cliente no aborda el vehículo dentro de los cinco minutos posteriores a la llegada del vehículo dentro de la ventana de recogida de 30 minutos negociada o cancela el viaje cuando llega el conductor.	Dos puntos de penalización
Cancelación Tardía	Ocurre cuando un cliente cancela un viaje menos de dos horas antes del inicio de la ventana de recogida de 30 minutos negociada.	Un punto de penalización

- » Todos los pasajeros recibirán una carta de advertencia después de la acumulación de cuatro puntos que explica la política y explica su acumulación actual de puntos. Se envían cartas de aviso a los pasajeros mensualmente.
- » Ningún corredor será suspendido sin primero recibir una carta de advertencia y luego acumular al menos cuatro puntos adicionales para ponerlo en el rango de suspensión.
- » En cualquier período mensual que finalice el último día del mes actual, si un cliente ha acumulado ocho o más puntos de penalización, recibirá una suspensión.
- » Un viaje cancelado de acuerdo con la política no se contará en el número total de viajes reservados, ni se le aplicarán puntos de penalización.
- » Un cliente estará sujeto a suspensión solo si se han reservado al menos diez viajes y se alcanzan ocho puntos de penalización durante el período mensual y los viajes acumulados no presentados o cancelados tardíamente equivalen al menos al 10% de dichos viajes de pasajeros durante el mes.
- » Todos los períodos de suspensión comenzarán el lunes.

La duración de la suspensión de un cliente se ajustará al siguiente programa:

Violación	Acción
Primera Suspensión	Suspensión de 7 días (1 semana)
Segunda Suspensión	Suspensión de 14 días (2 semanas)
Tercera Suspensión	Suspensión de 21 días (3 semanas)
Cuarta Suspensión y Posteriores	Suspensión de 28 días (4 semanas)

- » Los pasajeros que sientan que han sido acusados injustamente por no presentarse o por cancelación tardía pueden comunicarse con el Supervisor de programación para discutir.
- » Los pasajeros que sientan que han sido acusados injustamente de una suspensión pueden utilizar el proceso de apelación detallado en esta guía en la página 22.
- » Los viajes de regreso no se cancelan automáticamente incluso si el cliente no realiza la primera parte del viaje programado.
- » Marin Access intentará comunicarse con el cliente en caso de que no se presente para verificar si se necesita el viaje de regreso. Si no se puede contactar al cliente, es la responsabilidad del cliente comunicarse con Marin Access para cancelar el viaje de regreso a casa. De lo contrario, el cliente recibirá una segunda valoración de puntos para el viaje de regreso.

## ¿Qué puedo esperar mientras viajo en paratransito?

### Viaje Compartido

El servicio de paratransito de Marin Access es un servicio de viaje compartido. Esto significa que el vehículo puede detenerse y recoger o dejar a otros pasajeros a medida que avanza hacia su destino. Cuando llame para solicitar su transporte, es posible que se negocien los horarios de recogida programados o la ruta de viaje para garantizar la eficiencia del servicio para todos los usuarios.

La ADA requiere que no se dé prioridad a propósitos de viaje específicos. Por ejemplo, las solicitudes de viajes a citas médicas no se pueden priorizar sobre las solicitudes de viajes a un cine.

### En Caso de Emergencia

El paratransito no es un transporte médico de emergencia. Aunque nuestros conductores están capacitados en primeros auxilios y resucitación cardiopulmonar, no son profesionales médicos. Si está en su casa o en la comunidad y tiene una emergencia médica, llame al 911.

Si hay una emergencia médica o de salud a bordo el vehículo de paratransito, el conductor se detendrá, llamará al despacho (llamará al 911 y a su contacto de emergencia) y esperará a que llegue un profesional médico.

### Llegada del Vehículo

Cuando llegue su conductor para que lo recojan durante su período programado, no pueden esperar más de cinco minutos para que usted aborde el vehículo. Si no está listo para partir dentro de los cinco minutos posteriores a la llegada del vehículo, el conductor deberá pasar a su próxima recogida y se le marcará como “no presente”. Esto es para asegurar que todos los pasajeros lleguen a sus destinos a tiempo.

Si no está listo y pierde su viaje de regreso, se le colocará en “will-call” hasta que esté listo, y se pueda enviar otro vehículo para que lo recoja. (Consulte la “Política de Llamadas” en la página 10).

### Duración del Viaje

Como sistema de viaje compartido, el tiempo de viaje puede variar según la cantidad de viajes que se realicen. Los viajes están programados para garantizar que su tiempo a bordo no sea mayor que el tiempo que tomaría un viaje comparable si se hiciera en un autobús regular de ruta fija (incluido el viaje hacia y desde la parada de autobús desde su origen y destino, así como cualquier transferencia necesaria para completar un viaje similar). Por lo general, se requiere mucho menos tiempo para completar el viaje.

Hay algunas situaciones sobre las que Marin Access no tiene control, incluidas, entre otras, las condiciones del tráfico, la construcción de carreteras, el clima y / o averías del vehículo. Ocasionalmente, cuando esto sucede, algunos viajes pueden superar este estándar. Los pasajeros deben discutir sus tiempos de viaje con Marin Access si tienen alguna inquietud.

Si el vehículo de paratransito llega antes del comienzo de la ventana programada debido a una cancelación o tráfico especialmente ligero, puede esperar para subir al vehículo hasta que comience la ventana de recogida confirmada o puede subir al vehículo e irse de inmediato. Es su elección.

## Limitaciones del Servicio

La elegibilidad para el servicio no siempre significa que el servicio podrá servirle en todas las situaciones. Las siguientes son algunas limitaciones de servicio que puede encontrar.

- » Si su lugar de recogida o devolución está fuera del área de servicio o si el autobús que debe complementar el paratransito no está funcionando el día o la hora que solicitó, su transporte se pondrá en espera.
- » Si se determina que una ubicación a la que le gustaría viajar no es segura para maniobrar en uno de nuestros vehículos de paratransito, no podremos atender esa ubicación (por ejemplo, estacionamientos en doble fila peligrosos, respaldo requerido del vehículo, baja altura, sucursales sin zona segura para cargar el cliente, etc.). En este caso, se pueden hacer arreglos para una dirección de recogida alternativa que sea más segura.
- » Marin Access Paratransit es un servicio de puerta a puerta. Se hará todo lo posible para ayudarlo desde la puerta exterior del lugar de recogida hasta el vehículo y viceversa al dejarlo. Sin embargo, existen algunas limitaciones en la medida en que un conductor puede ayudarlo hacia y desde su puerta. Para obtener más información, consulte "Responsabilidades del conductor" en la página 16.
- » Si necesita más asistencia de la que los conductores pueden brindarle, le recomendamos que traiga un asistente de cuidado personal (PCA). Consulte la página 18 para obtener más información sobre los PCA.

## Viajar en un vehículo asignado con el operador de vehículo asignado

Debido a la complejidad del sistema y la disponibilidad limitada de recursos, no puede solicitar una recogida en un vehículo determinado o por un conductor determinado. Se espera que viaje en el vehículo enviado para su viaje con el operador del vehículo asignado por Marin Access. Si tiene inquietudes sobre la condición de un vehículo o el desempeño del operador del vehículo, infórmelo de inmediato a un supervisor de Marin Access al (415) 454-0964.

## Paquetes

Los pasajeros están limitados a cuatro maletas o paquetes de mano, y cada paquete no pesa más de veinte libras. Se permite un carrito de compras pequeño (consulte las dimensiones a continuación). Las maletas o paquetes no deben obstruir los pasillos ni impedir que se utilicen asientos. Los conductores lo ayudarán con los paquetes que se ajusten a esta política y protegerán todos los carritos de compras pequeños como se describe a continuación. Por su seguridad y la de todos los demás a bordo del vehículo, si está tratando de llevar artículos a bordo del autobús que excedan esta política, no se le permitirá viajar.

### Dimensiones Máximas Para Carros:

- » Desde el suelo hasta la parte superior del asa: 37 "
- » Canasta: 13 "de lado a lado x 11 ½" de adelante hacia atrás x 20 ½" de arriba a abajo
- » Se pliega para un fácil almacenamiento.



## Equipaje

Se permite el equipaje que se puede guardar delante del pasajero, debajo del asiento o en el regazo del pasajero. Los conductores lo ayudarán con el equipaje que se ajuste a esta política y protegerán todos los paquetes. Este equipaje debe cumplir con las mismas pautas que el equipaje de mano de la aerolínea y no exceder las 22 "x 9" x 14 ".



## **Objetos Perdidos**

Marin Access no se hace responsable por los artículos personales que se dejen en un vehículo. Los pasajeros pueden llamar a Marin Access para averiguar sobre cualquier artículo personal que puedan haber dejado en el vehículo. Si se recupera, Marin Access conservará los artículos personales durante 60 días antes de su eliminación.

## **Normas y Expectativas de Seguridad**

La seguridad es de primordial importancia para Marin Access. Los pasajeros deben seguir todas las instrucciones de seguridad dadas por el conductor y / o según lo requieran las autoridades policiales o de seguridad.

Si cree que ha resultado lesionado en un vehículo de Marin Access, informe a Marin Access sobre su lesión lo antes posible (preferiblemente de inmediato o dentro de las 24 horas).

## **Cinturones de Seguridad y Sujeciones**

Cada vehículo Marin Access está equipado con cinturones de seguridad para cada asiento de pasajero y sujeciones para cada posición de silla de ruedas. Los pasajeros siempre deben usar cinturones de seguridad o cinturones de seguridad asegurados al piso de la camioneta (para clientes que usan sillas de ruedas).

Si por alguna razón un asiento o cinturón de seguridad no está disponible debido a una falla de ese equipo y todos los demás equipos a bordo ya están en uso, los pasajeros pueden rechazar su viaje programado y Marin Access enviará un vehículo debidamente equipado tan pronto como sea posible.

## **Usando el Ascensor**

Los pasajeros que tengan dificultades para navegar por las escaleras pueden solicitar abordar el vehículo utilizando el elevador de sillas de ruedas.

## **Equipo de Soporte Vital**

Puede llevar su respirador, oxígeno portátil u otro equipo de soporte vital en el vehículo si no viola las leyes o reglas relacionadas con el transporte de materiales peligrosos. Su equipo debe ser lo suficientemente pequeño como para caber en el vehículo de paratransito y ser administrado por usted o su asistente de cuidado personal.

## **Niños**

Los niños de ocho años en adelante pueden viajar en el paratransito ADA de Marin Access de forma independiente una vez que se determine que son elegibles para el servicio. Los niños menores de ocho años deben estar asegurados en un asiento en el automóvil o un asiento elevado y acompañados por un adulto. Un adulto es responsable por proporcionar dicho equipo de seguridad y por asegurar al niño en el vehículo de paratransito. Marin Access no es responsable por la seguridad del asiento de seguridad para niños o del asiento elevado ni de su sujeción adecuada. Los niños que tienen ocho años o que han alcanzado 4'9" de altura deben estar sujetos con un cinturón de seguridad.

Los niños que viajan como acompañantes menores de cinco años no pagan tarifa; los de cinco años o más deben pagar la tarifa completa. Asegúrese de avisar a su planificador en el momento de la reserva si viaja con niños. Todas las reglas que se aplican a los pasajeros adultos también se aplican a los niños.

## Saneamiento de Vehículos

La salud y seguridad de nuestros pasajeros y operadores de autobuses es una prioridad para Marin Transit. Debido a las preocupaciones sobre la propagación de COVID-19, se implementaron protocolos de limpieza mejorados en todos los vehículos de Marin Transit. Esto incluye 30 minutos adicionales de limpieza diaria de las áreas de alto contacto dentro del autobús con un agente de limpieza recomendado por la Agencia de Protección Ambiental (EPA).

Además de las limpiezas frecuentes, Marin Transit ha implementado medidas adicionales para limitar la transmisión de enfermedades, como exigir que los conductores y pasajeros usen cubiertas faciales mientras están a bordo de un autobús, limitar el número de pasajeros a bordo en un momento dado para permitir un distanciamiento físico adecuado y cuándo posible. Los autobuses han sido equipados con desinfectante de manos y los conductores mantienen las ventanas abiertas mientras el autobús está en servicio para aumentar el flujo de aire fresco.

El personal de Marin Transit seguirá estando actualizado con las últimas directrices de nuestros oficiales de salud pública locales y con las mejores prácticas de la industria. Continuaremos haciendo ajustes a nuestras prácticas de limpieza y políticas a bordo para cumplir con las pautas actuales y asegurarnos de que nuestros pasajeros se sientan cómodos viajando en el autobús.



## Conductores de Marin Access

Todos los conductores de Marin Access Paratransit son profesionales capacitados. El entrenamiento incluye conducción defensiva, entrenamiento detrás del volante, entrenamiento de sensibilidad, RCP y primeros auxilios.

## Uniformes e Identificación del Conductor

Los conductores de Marin Access usan uniformes con el nombre "Whistlestop" y el logo de Marin Access en la camisa, chaqueta y / o gorra. Los conductores también usan insignias con su nombre y su fotografía en un lugar destacado en el frente.

Los conductores saludarán a cada pasajero, darán su nombre y el nombre de Marin Access, y luego confirmarán el nombre y el destino del pasajero para cada recogida programada.

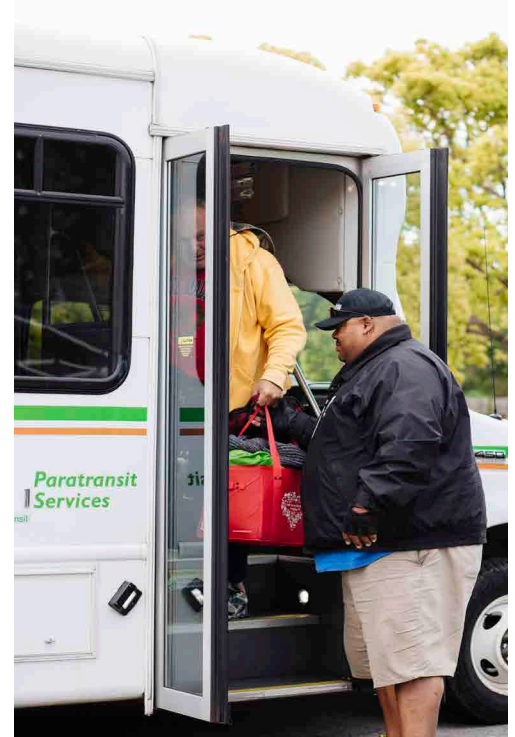
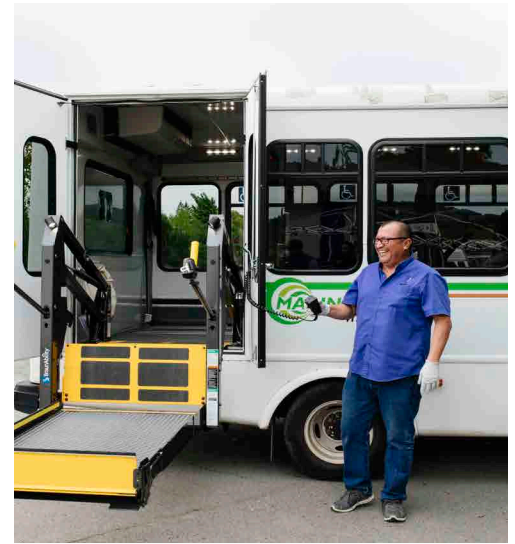
## Responsabilidades del Conductor

### Los conductores deben:

- » Salir del vehículo y hacerle saber que han llegado.
- » Operar el vehículo y elevador de una manera segura y asegurar las sillas de ruedas en el vehículo.
- » Asistir a los pasajeros hacia y desde la puerta principal de su origen y destino. La puerta de entrada del edificio principal se considera la puerta más externa de una casa o instalación accesible por el conductor.
- » La asistencia incluye, pero no se limita a:
  - Ofrecer a los pasajeros ambulatorios un brazo estabilizador u otra asistencia adecuada al caminar o usar escaleras
  - Ayudar a las personas en sillas de ruedas manuales a maniobrar en rampas estándar hacia y desde la puerta principal de su origen y destino
  - Llevar paquetes que cumplan con la política de Marin Access (consulte la página 13)
  - Brindar asistencia razonable a los pasajeros que ingresan o salen del vehículo.
  - Ayudar a los pasajeros o sillas de ruedas a subir o bajar no más de una escalera exterior.

### Los conductores no están autorizados a:

- » Levantar o transportar pasajeros.
- » Ingresar a la residencia de un pasajero, incluido el garaje.
- » Realizar cualquier tipo de asistencia de cuidado personal para cualquier pasajero, tales como ayudar a vestirse o comer.
- » Ayudar a un pasajero o silla de ruedas a subir o bajar cualquier escalón interior o más de un escalón exterior.
- » Hacer una parada no planificada a lo largo de la ruta para que un pasajero realice negocios, como en un cajero automático, farmacia, baño o buzón de correo.
- » Acompañar a un pasajero más allá del vestíbulo de la planta baja de un edificio público o más allá de la puerta principal de una residencia privada.
- » Aceptar propinas o cualquier otra gratificación.
- » Realizar diligencias para los pasajeros, como recoger recetas o alimentos.
- » Tomar información del pasajero sobre cancelaciones o cambios en las reservas.
- » Asegurar los sistemas de seguridad para niños en el vehículo o los niños en dichos sistemas.
- » Transportar sillas de ruedas o dispositivos de movilidad sin el pasajero elegible.



## Dispositivos de Movilidad

Las sillas de ruedas se asegurarán a nuestro vehículo mediante un sistema de sujeción de cuatro puntos o un dispositivo similar. Podemos negarnos a transportarlo si no permite que su silla de ruedas esté debidamente asegurada antes del transporte.

Si usa un dispositivo de movilidad de tres o cuatro ruedas o un scooter, el conductor le pedirá que lo transfiera a un asiento normal. Esto se hace para su protección, ya que se sabe que estos dispositivos son menos estables que una silla de ruedas estándar. Si no desea o no puede cumplir con esta solicitud, puede negarse y el conductor lo asegurará en su dispositivo de movilidad y continuará con su viaje.

Por su seguridad, asegúrese de que su silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad reciba el mantenimiento adecuado de acuerdo con las especificaciones del fabricante. Podemos negarnos a transportar cualquier dispositivo de movilidad que pueda representar un peligro de cualquier tipo para otros pasajeros, el conductor o nuestro equipo.

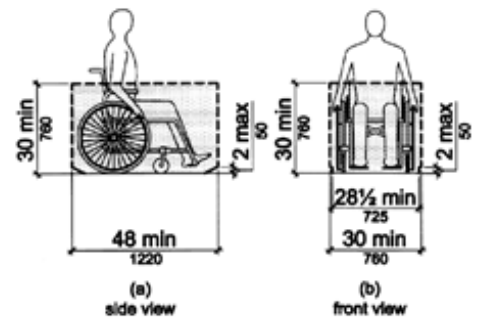
Para obtener más información sobre nuestra política de denegación de servicio, comuníquese con Marin Transit al (415) 226-0855.

## Tamaño de la silla de ruedas

Si utiliza paratransito con frecuencia, es posible que desee considerar las limitaciones de tamaño y peso de nuestro servicio al comprar una silla de ruedas o un scooter nuevo.

Marin Access recomienda que el tamaño de su silla de ruedas no exceda:

- » Tamaño máximo:  
48 pulgadas de largo x 30 pulgadas de ancho
- » Peso máximo  
(incluido el ocupante): 600 lbs.



Marin Access reconoce que muchos pasajeros de paratransito tienen sillas que exceden estas dimensiones. Si está usando una silla de ruedas más grande que el tamaño recomendado, se considera de gran tamaño. Si va a utilizar una silla de gran tamaño, debe notificar al programador cuando reserve su viaje. Una solicitud de viaje que involucre una silla de gran tamaño se colocará en espera hasta que Marin Access pueda determinar que el vehículo asignado al viaje pueda acomodar la silla de ruedas. Marin Access acomodará sillas de ruedas y scooters de gran tamaño siempre que sea posible.

Las sillas de ruedas que deben inclinarse más de 45 grados no se pueden transportar, ya que hace imposible asegurar al cliente de forma segura. Si su silla de ruedas o scooter es motorizado, es posible que el conductor no lo ayude en su funcionamiento y se esperará que usted lo maniobre de manera segura dentro, fuera y dentro del vehículo.

Si desea usar su silla de ruedas como asiento en un vehículo de paratransito, Marin Access sugiere considerar una silla de ruedas compatible con WC19, ya que las sillas de ruedas certificadas WC19 son generalmente más fáciles de asegurar para un conductor de autobús y pasan por rigurosas pruebas de choque para garantizar su seguridad en un vehículo en movimiento

## Animales a bordo

### Animales de Servicio

El Departamento de Transporte (DOT, por sus siglas en inglés) define un animal de servicio con el propósito de ser transportado en un vehículo de paratransito como un animal que está entrenado individualmente para realizar tareas para personas con discapacidades, como guiar a personas ciegas o con baja visión, alertar a las personas sordas, tirar de sillas de ruedas, alertar a una persona que está teniendo una convulsión o realizar otras tareas especiales. Los animales de servicio son animales de trabajo y no mascotas. El trabajo o tarea que un animal ha sido entrenado para realizar debe estar directamente relacionado con la discapacidad de la persona. Según el DOT, los animales cuya única función es brindar consuelo o apoyo emocional no califican como animales de servicio.

- » Cuando programe un viaje con Marin Access, dígame al programador que un animal de servicio lo acompañará.
- » Su animal de servicio siempre debe estar bajo su control mientras esté en el vehículo.
- » Por motivos de seguridad, solicitamos que su animal de servicio suba a través de la puerta del pasajero.

### Política de animales de apoyo emocional y de mascotas

Los animales que no sean animales de servicio se pueden transportar en un transportador aprobado por aerolíneas, siempre que el transportador quepa en su regazo o debajo de su asiento.

- » El peso del animal y el transportador juntos debe ser inferior a 20 libras.
- » Los animales de servicio están excluidos de esta política (consulte "Animales de servicio" más arriba).
- » Los animales deben permanecer en el transportín durante la totalidad del viaje.
- » Los animales siempre deben estar bajo su control mientras esté en el vehículo.

## Pasajeros que requieren asistencia adicional

### Asistencia a bordo

Muchos pasajeros de paratransito pueden viajar de forma independiente sin la ayuda de otra persona. Sin embargo, algunos de nuestros pasajeros tienen condiciones que requieren más asistencia. Si este es su caso, le recomendamos que traiga a alguien como asistente de cuidado personal. Esta persona puede ser cualquier persona, desde un amigo hasta un cuidador que lo ayudará durante su viaje. El conductor no puede actuar como PCA para los pasajeros.

### Asistencia en los lugares de recogida y devolución

Algunos pasajeros no se pueden dejar solos de manera segura ni en el lugar donde los recogen ni los dejan. Es la responsabilidad del asistente de cuidado personal (PCA) o la familia del pasajero identificar claramente a estos pasajeros en Marin Access para que el conductor pueda tomar las precauciones adecuadas.

Un PCA debe estar presente en el punto de recogida y en el punto de entrega de los pasajeros que no pueden quedarse solos. Si un PCA no está presente cuando el conductor intenta recoger o dejar a estos pasajeros, puede interrumpir seriamente el horario del conductor. Si Marin Access se encuentra con múltiples ausencias de un PCA, el servicio al pasajero puede suspenderse y la situación podría informarse a los Servicios de Protección para Adultos.

## Enfermedad o Incontinencia

Si experimenta una enfermedad o incontinencia mientras está a bordo del vehículo, notifique al conductor de la situación para que pueda hacer los arreglos necesarios para llevarlo a casa y devolver el vehículo a un estado limpio. Los pasajeros que se hayan ensuciado o tengan heridas abiertas al momento de la recogida no serán transportados.

Los vehículos de Marin Access no pueden hacer paradas a lo largo de la ruta de viaje programada para permitirle usar un baño. Tome las precauciones adecuadas antes de la salida para asegurarse de que podrá realizar todo el viaje sin incidentes.

## Comportamiento Inaceptable

Para asegurarse de que su experiencia de viaje sea lo más agradable y segura posible, evite distraer al conductor mientras maneja el vehículo.

Tipo de comportamiento	Ejemplos	Multa
Comportamiento perturbador	<ul style="list-style-type: none"><li>» Gritos</li><li>» Gritando</li><li>» Golpeando en cualquier superficie del vehículo</li><li>» Conversaciones ruidosas por teléfono celular</li></ul>	La sanción por un incidente comprobado de comportamiento peligroso / inseguro o abuso físico se determinará mediante consulta entre Marin Access y Marin Transit (o Golden Gate Transit si el comportamiento ocurre en el servicio entre condados). La sanción variará desde una carta de advertencia hasta la suspensión permanente del programa Marin Access.
Comportamiento peligroso	Cualquier amenaza o acción que pueda causar daño físico directo o indirecto al conductor, vehículo u otro(s) pasajero(s)	
Abuso físico	Cualquier acción que pueda causar daño físico directo o indirecto a un pasajero, conductor o personal de Marin Access	
Abuso verbal	Cualquier presentación oral que sea ofensiva para un pasajero, conductor o personal de Marin Access	

## Proceso Disciplinario

Nuestro proceso disciplinario progresa desde las advertencias hasta la suspensión.

- » Primero, un pasajero es advertido por una llamada telefónica.
- » Si el comportamiento o la acción continúa, el pasajero recibirá una advertencia por escrito con una explicación de la infracción.
- » Finalmente, si el comportamiento continúa sin cambios, Marin Access notificará al pasajero de una suspensión pendiente.

Suspensión	Duración de la suspensión
Primera infracción	Suspensión de 7 días
Segunda infracción	Suspensión de 14 días
Tercera infracción o más	Suspensión de 30 días

Cualquier paso en este proceso puede ser omitido si el comportamiento lo justifica.

Todos los pasajeros tienen derecho a apelar una decisión de suspensión. Consulte la página 22 para obtener más información sobre el proceso de apelaciones.

## ¿Cómo puedo dar mi opinión?

### Procedimiento para proporcionar comentarios

Se agradecen sus comentarios. Para su comodidad, todas las camionetas están equipadas con una tarjeta de cortesía accesible para este propósito. Estas tarjetas son revisadas por el personal de Marin Transit y Marin Access.

Los comentarios deben enviarse por escrito siempre que sea posible. Si escribirnos es una dificultad debido a su discapacidad, también se pueden usar números de teléfono y direcciones de correo electrónico. Los comentarios deben enviarse dentro de los tres días posteriores a la ocurrencia para garantizar una respuesta adecuada. Los problemas graves deben comunicarse de inmediato.

Al proporcionar comentarios, se solicita a los pasajeros que proporcionen la siguiente información:

1. Nombre del pasajero
2. Dirección y número de teléfono del pasajero
3. Fecha y hora del incidente / problema
4. Lugar del incidente (cuando corresponda)
5. Hora de recogida programada
6. Número de vehículo
7. Nombre del controlador o programador
8. Cualquier otro detalle importante que describa la ocurrencia o el problema.

Si sus comentarios son sobre un pasajero, le recomendamos que se los comunique a los supervisores de Marin Access (o al conductor si requiere una respuesta inmediata) en lugar de dirigirse directamente a otro pasajero. Puede solicitar que sus comentarios se manejen de manera confidencial.

Envíe sus comentarios a uno de los siguientes:

Agencia	Dirección	Teléfono	Email
Marin Access	930 Tamalpais Avenue San Rafael, CA 94901	(415) 454-0964	travelnavigator@marintransit.org
Marin Transit	711 Grand Ave, Suite 110 San Rafael, CA 94901	(415) 226-0855	info@marintransit.org
Golden Gate Transit	ADA Compliance and Program Manager 1011 Anderson Drive San Rafael, CA 94901	(415) 257-4416	jgaffney@goldengate.org

## Modificaciones razonables

Un pasajero puede solicitar una modificación a las políticas, prácticas o procedimientos de Marin Access para adaptarse a su discapacidad. Las modificaciones se considerarán y otorgarán si se determina que el pasajero no puede utilizar completamente los servicios, programas o actividades de Marin Transit / Marin Access para el propósito previsto sin la modificación solicitada. Dicha modificación no:

1. Altera fundamentalmente la naturaleza de los servicios, programas o actividades de Marin Transit / Marin Access;
2. Crea una amenaza directa a la salud o seguridad de otros;
3. Causa una carga administrativa o financiera irrazonable

Para solicitar una modificación razonable de las políticas, prácticas o procedimientos actuales, llame a Marin Transit al 415-226-0869 para solicitar un formulario de modificación razonable. El Formulario de modificación razonable también está disponible en el sitio web de Marin Access en [www.marintransit.org/reasonable-modification](http://www.marintransit.org/reasonable-modification). Para obtener más información, comuníquese con el Coordinador de modificaciones razonables a la información de contacto a continuación.

## Coordinador de modificaciones razonables

El Coordinador de Modificación Razonable es la persona designada para coordinar los esfuerzos de Marin Transit / Marin Access para cumplir con los requisitos de modificación razonables, incluidas las determinaciones de solicitudes y el manejo de quejas.

<b>Dirección</b>	711 Grand Ave, Suite 110, San Rafael, CA 94901
<b>Teléfono</b>	415.226.0869
<b>Fax</b>	415.226.0856
<b>Email</b>	mosman@marintransit.org

## Quejas relacionadas a denegaciones de modificaciones razonables

Si desea presentar una queja con respecto al servicio o una determinación de su solicitud de modificación razonable, comuníquese con el Coordinador de Modificación Razonable al 415-226-0855 o por correo electrónico a [jhuitt@marintransit.org](mailto:jhuitt@marintransit.org). Marin Transit / Marin Access revisará e investigará cada queja con respecto a la modificación razonable que se presente y le responderá, con el motivo de la respuesta, dentro de los 14 días calendario.



## Cómo apelar una decisión de elegibilidad o suspensión

### Proceso de apelaciones

Si se determina que es “elegible condicionalmente” o “no elegible” para el servicio de paratransito, o es un cliente de Marin Access con un servicio existente que ha sido suspendido, tiene acceso a un proceso de apelación. Todas las solicitudes de apelación deben ser recibidas por Marin Access dentro de los 30 días posteriores a la emisión de la notificación de sanción o suspensión del servicio o dentro de los 60 días posteriores a la determinación de elegibilidad “condicional” o denegación de elegibilidad. En todos los casos, el proceso de apelación concluirá lo antes posible.

Tiene derecho a una audiencia y a una decisión oportuna. Si no se concluye dentro de los 30 días, el pasajero se considerará presuntamente elegible para el servicio de paratransito de la ADA hasta que se finalice el proceso de apelación. No se aplicarán sanciones a menos que se requiera una acción inmediata para abordar un comportamiento peligroso o abuso físico. La decisión de la apelación será por regla de la mayoría y será final al enviar por correo la determinación por escrito.

Para apelar...	Fecha límite para solicitar una apelación	¿Qué sucede mientras se apela la decisión?
Determinación de elegibilidad denegada o condicional	Dentro de los 60 días posteriores a la determinación de elegibilidad	La determinación de elegibilidad original se aplicará hasta que un panel de apelaciones emita una decisión.
Suspensión por violar la Política de No Show / Cancelación Tardía	Dentro de los 30 días posteriores a la notificación de la suspensión	El servicio de paratransito continuará hasta que el panel de apelaciones emita una decisión.
Suspensión por violar una política de seguridad	Dentro de los 30 días posteriores a la notificación de la suspensión	Por la seguridad de nuestros pasajeros, si ha sido suspendido por un comportamiento que es ilegal o que potencialmente compromete la seguridad de nuestro conductor, otros pasajeros o nuestro equipo, su suspensión se mantendrá hasta que se complete el proceso de apelación.

### Panel de revisión de apelaciones

El Panel de Revisión de Apelaciones está compuesto por al menos tres representantes, incluidos uno o más usuarios de tránsito o paratransito familiarizados con los servicios de Marin Access, una persona del personal de la agencia de tránsito y una persona con antecedentes médicos, de trabajo social u otros antecedentes apropiados.

Los representantes del panel serán seleccionados de un grupo de candidatos coordinados a través del Consejo Coordinador de Paratransito de Marin, así como del Comité Asesor de Accesibilidad de Golden Gate Transit (Lea Comités / Participación Pública en la página 23). Cuando se recibe una apelación, el panel se reunirá, revisará la apelación, escuchará la evidencia de ambas partes y emitirá una decisión por escrito. El apelante puede tener un representante con y / o en su lugar en la audiencia.

## **Comités / Participación pública**

Los comentarios y recomendaciones de la comunidad son muy apreciados. Su perspectiva y aportes pueden ayudarnos a mejorar la familia de programas de Marin Access. A continuación, encontrará más información sobre las oportunidades para proporcionar comentarios.

Todas las reuniones públicas se llevan a cabo en lugares accesibles. Si necesita intérpretes de lenguaje de señas estadounidense, dispositivos de ayuda auditiva u otras adaptaciones para participar en una reunión, puede solicitarlos llamando al (415) 226-0855 (voz) o comuníquese con el Servicio de retransmisión de California marcando el 711 para conectarse al teléfono indicado encima. Las solicitudes deben recibirse al menos cuatro días hábiles antes de la reunión para ayudar a garantizar la disponibilidad. Para obtener información adicional, visite nuestro sitio web: <http://www.marintransit.org>.

## **Consejo Coordinador de Paratransito de Marin**

El Consejo de Coordinación de Paratransito de Marin Transit (PCC) es un organismo asesor para clientes, proveedores de servicios, representantes de agencias de servicios sociales y otros que brindan información sobre el programa de paratransito. Las reuniones se llevan a cabo cada dos meses, cuentan con personal de Marin Transit y están abiertas al público. Las reuniones sirven para asegurar que los servicios de paratransito cumplan con la ADA, monitorear el desempeño del proveedor y la calidad del servicio con regularidad, educar a la comunidad en general, revisar y hacer recomendaciones y desarrollar las habilidades de liderazgo de los consumidores de paratransito.

Para más información llame o envíe un correo electrónico:

Marin Transit

(415) 226-0855 | TDD (415) 226-0856 or 711 | [info@marintransit.org](mailto:info@marintransit.org)

## **Comité Asesor de Accesibilidad**

El Comité Asesor de Accesibilidad (ACA) de Golden Gate Transit se organizó en 1979 para asesorar a la Junta Directiva del Distrito sobre los problemas de transporte relacionados con las personas mayores y las personas con discapacidades. La ACA se reúne trimestralmente y envía sus recomendaciones a la Junta Directiva.

Para más información llame al:

Gerente de Programas y Cumplimiento de la ADA

Golden Gate Bridge, Highway and Transportation District

(415) 257-4416

## **Título VI: Ley de derechos civiles de 1964 (Política de no discriminación)**

### **Declaración de política del Título VI de Marin Transit**

Marin Transit otorga a todos los ciudadanos el mismo acceso a sus servicios de transporte. Marin Transit se compromete a garantizar que ninguna persona sea excluida de la participación o se le nieguen los beneficios de sus servicios por motivos de raza, color u origen nacional según lo protegido por el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según enmendada (“Título VI”).

Cualquier persona que crea que ha sido agraviada por cualquier práctica discriminatoria ilegal bajo el Título VI puede presentar una queja. Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles de Marin Transit y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese con (415) 226-0855 o TDD 711, envíe un correo electrónico a [info@marintransit.org](mailto:info@marintransit.org) o visite nuestras oficinas en 711 Grand Avenue, Suite 110, San Rafael, CA 94901.

Si necesita información en otro idioma, comuníquese con Marin Transit al (415) 226-0855.

Marin Transit otorga a todos los ciudadanos la igualdad de acceso a sus servicios de transporte. Marin Transit tiene el compromiso de garantizar que ninguna persona sea excluida de participar o que se le nieguen los beneficios de sus servicios sobre la base de raza, color u origen nacional, según se proteja por el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, y sus enmiendas (“Título VI”).

Toda persona que crea que ha sido perjudicada por cualquier práctica discriminatoria ilegal conforme al Título VI puede presentar una queja. Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles de Marin Transit y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese al (415) 226-0855 o TDD 711, envíe un correo electrónico a [info@marintransit.org](mailto:info@marintransit.org) o visite nuestras oficinas en 711 Grand Avenue, Suite 110, San Rafael, CA 94901.

Para obtener más información, visite [www.marintransit.org](http://www.marintransit.org)

Si se necesita información en otro idioma, póngase en contacto con Marin Transit al (415) 226-0855.

La política del Título VI de Marin Transit está publicada en sus oficinas administrativas, en los principales centros de tránsito ubicados en San Rafael, Marin City y Novato, y en los vehículos de Marin Transit.

### **Información Adicional**

Los miembros del público pueden solicitar información adicional sobre las obligaciones de no discriminación de Marin Transit o pedir una copia de la “Declaración e informe de la política del Título VI de Marin Transit” comunicándose con:

Civil Rights Officer, Marin Transit  
711 Grand Ave, Suite 110  
San Rafael CA 94901  
415-226-0855

## Proceso de quejas

If you believe that you have received discriminatory treatment by Marin Transit on the basis of your race, color, or national origin, you have the right to file a complaint with the Civil Rights Officer. The complaint must be filed no later than 180 calendar days of the alleged discriminatory incident. This document and the Title VI complaint form are available here.

Si usted cree que ha recibido un trato discriminatorio por Marin Transit sobre la base de su raza, color u origen nacional, usted tiene el derecho de presentar una queja con el Oficial de Derechos Civiles. La queja debe ser presentada a más tardar 180 días calendario después del supuesto incidente discriminatorio alegado. Este documento y el formulario de queja del Título VI están disponibles aquí.

Los documentos que describen la Declaración de la Política conforme al Título VI y los Procedimientos de Queja de Marin Transit se pueden traducir al español bajo solicitud. Por favor llame al (415) 226-0855 o TDD 711.

El método preferido es presentar su queja por escrito utilizando el Formulario de queja del Título VI y enviarlo a:

Civil Rights Officer, Marin Transit  
711 Grand Avenue, Suite 110  
San Rafael, CA 94901

Las quejas verbales serán aceptadas y transcritas por el Oficial de Derechos Civiles. Para presentar una queja verbal, llame al (415) 226-0855 o TDD 711.

También tiene derecho a presentar una queja ante una entidad externa, como el Departamento de Transporte (DOT), una agencia federal o estatal, o un tribunal federal o estatal. Si se presenta una queja con Marin Transit y una entidad externa simultáneamente, la queja externa sustituirá a la queja de Marin Transit y los procedimientos de queja de Marin Transit se suspenderán en espera de los hallazgos de la entidad externa.

El Oficial de Derechos Civiles de Marin Transit revisará e investigará todas las quejas del Título VI que estén completas. Una vez que se reciba la queja, Marin Transit la revisará para determinar si nuestra oficina tiene jurisdicción. El demandante recibirá una carta de reconocimiento informándole si la queja será investigada por nuestra oficina. Se tomarán medidas razonables para preservar cualquier información que sea confidencial. La investigación puede incluir una revisión de todos los documentos, prácticas y procedimientos relevantes, así como discusiones de la queja con todas las partes afectadas para determinar la naturaleza del problema. La investigación se llevará a cabo y generalmente se completará dentro de los 60 días posteriores a la recepción de una queja formal.

Con base en la información recibida, el Oficial de Derechos Civiles preparará un informe de investigación para presentarlo al Gerente de Marin Transit. En nombre del Gerente, el Oficial de Derechos Civiles emitirá una de dos cartas al demandante: una carta de cierre o una Carta de Conclusión. Una carta de cierre resume las acusaciones y establece que no hubo una violación del Título VI y que el caso se cerrará. Una carta de conclusión resume las acusaciones y las entrevistas con respecto al presunto incidente, y explica si alguna acción disciplinaria, capacitación adicional del miembro del personal o ocurrirá otra acción. Las partes tendrán 14 días calendario a partir de la fecha de la carta de resultados para apelar. Si el demandante desea apelar la decisión, puede apelar directamente al Departamento de Transporte de los Estados Unidos, la Comisión de Igualdad de Oportunidades de Empleo o el Departamento de Vivienda y Empleo Justo de California, según corresponda.

Una persona también puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito, en la Oficina de Derechos Civiles de la FTA, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590.

#### Procedimientos de investigación

El Oficial de Derechos Civiles mantendrá un registro de las quejas del Título VI recibidas que incluirá la fecha en que se presentó la queja, un resumen de las acusaciones, el estado de la queja y las acciones tomadas por Marin Transit en respuesta a la queja.

Si se solicita, los documentos que describen la Declaración de política del Título VI y los Procedimientos de quejas de Marin Transit se pueden traducir a otros idiomas además del inglés.

Los documentos que describen la Declaración de la Política conforme al Título VI y los Procedimientos de Queja de Marin Transit se pueden traducir al español bajo solicitud. Por favor llame al (415) 226-0855 o TDD 711.

## Procedimiento de quejas de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y designación de coordinador

De conformidad con las regulaciones del Departamento de Justicia de los Estados Unidos, que requieren la designación de un Coordinador de Acceso para Personas con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) o un Coordinador de Acceso para Discapacitados, el Gerente del Distrito de Tránsito del Condado de Marin será responsable y designará al personal calificado como ADA y / o el Coordinador de Acceso para Discapacitados (DAC) que administrará el procesamiento de todas las quejas o quejas y coordinará los esfuerzos generales de Marin Transit para cumplir y llevar a cabo sus responsabilidades en virtud de la Ley. El DAC también administrará todas las quejas presentadas de conformidad con el Título 24, Código de Regulaciones de California, con respecto a las acomodaciones financiadas con fondos públicos y privados.

Todas las quejas o quejas formales se harán por escrito en un formulario designado y contendrán información sobre la presunta violación o discriminación, incluido el nombre, la dirección, el número de teléfono del denunciante y la ubicación, la fecha y la descripción del problema. No se aceptarán quejas o quejas anónimas. Las quejas o agravios, en la mayor medida posible (ver Código de Evidencia 1040), se mantendrán confidenciales a menos que un tribunal de jurisdicción competente ordene su publicación. Los medios alternativos para presentar quejas o quejas formales pueden registrarse por teléfono, correo electrónico (no se puede garantizar la confidencialidad), carta, entrevista personal o grabación en cinta para personas con una discapacidad que lo soliciten.

La queja debe ser presentada por el demandante o su designado tan pronto como sea posible, pero a más tardar 60 días calendario después de la presunta violación o acto discriminatorio al DAC en la ubicación que se indica a continuación o puede ser contactado por teléfono al (415) 499-6100 Voz o TTY (415) 499-6172 o por fax al (415) 499-6939.

Marin Transit  
Coordinadora de Acceso para Discapacitados  
711 Grand Avenue, Suite 110  
San Rafael, CA 94901

Si la queja es sobre la inaccesibilidad del edificio o de las instalaciones, el Coordinador de Acceso para Discapacitados enviará la queja dentro de los 7 días calendario a la División de Programas Capitales del Distrito de Tránsito de Marin para su investigación y acusará formalmente la recepción de la queja al demandante (“Consulte el Procedimiento de ejecución para Marin Distrito de Tránsito del Condado, Regulaciones de Acceso para Discapacitados de California”). Nota: Cualquier desviación no autorizada de dichas regulaciones o normas de construcción se rectificará mediante el cumplimiento total dentro de los 90 días posteriores al descubrimiento de la desviación. Para todas las demás quejas, dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción de la queja, el DAC se comunicará con el denunciante para discutir la queja y las posibles resoluciones. Dentro de los 30 días calendario posteriores al contacto, el DAC responderá por escrito y, cuando corresponda, en un formato razonable accesible al denunciante. La respuesta explicará la posición de Marin Transit y ofrecerá opciones para una resolución sustancial y razonable de la queja o agravio.

Si la respuesta del DAC no resuelve satisfactoriamente el problema, la decisión puede ser apelada dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción de la respuesta al Gerente o su designado. Dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción de la apelación, el Gerente o su designado se comunicará con el demandante para discutir la queja y las posibles resoluciones. Dentro de los 30 días calendario posteriores a este contacto, el Gerente responderá por escrito y, cuando corresponda, en un formato razonable y accesible al demandante, con una resolución final de la queja o agravio.

Marin Transit hará todos los intentos razonables para remediar las quejas o quejas por discapacidad de manera oportuna, sujeto a las limitaciones de personal y las limitaciones presupuestarias. Si alguna queja del Título 24 del Código de Construcción o ADA reside bajo la jurisdicción de otra entidad pública, se notificará al demandante que Marin Transit carece de dicha jurisdicción.

*To access or request a copy of this guide in English, please visit  
[www.marinaccess.org](http://www.marinaccess.org) or call (415) 454-0902.*

711 Grand Avenue, Suite 110 • San Rafael, CA 94901 • (415) 454 - 0902  
[travelnavigator@marintransit.org](mailto:travelnavigator@marintransit.org) • [www.marinaccess.org](http://www.marinaccess.org)