



# Guía del usuario para los Servicios de Transporte Comunitario

*en los condados de DeSoto, Hardee, Highlands  
y Okeechobee*

## Consejos para un buen viaje:

- Durante los periodos de mayor demanda, y como consecuencia de accidentes, horas punta o durante las inclemencias meteorológicas, los vehículos pueden circular con retraso. Se recomienda programar los viajes entre las 10:00 a. m. y las 2:00 p. m. Los viajes fuera del condado deben programarse en horario de mañana.
- Los pasajeros en silla de ruedas deben llevar su propio dispositivo de movilidad. Los pasajeros en silla de ruedas deben disponer de una rampa si tienen que desplazarse más de un escalón. Los pasajeros deben estar en el primer piso para ser transportados.
- Los proveedores disponen de una variedad de vehículos para adaptarse a las diferentes necesidades de los pasajeros. Hay disponibles sedanes, furgonetas o autobuses pequeños. Los vehículos estarán debidamente identificados con JJ Transport, Positive Medical Transport o Safety Transportation en ellos y el conductor deberá presentarse ante usted.

## La seguridad es importante

Los conductores se seleccionan en función de su historial de conducción segura y su capacidad para ser sensibles con todos los pasajeros, especialmente con los que tienen necesidades especiales. Los conductores también se someten a una comprobación de antecedentes penales y a pruebas aleatorias de alcohol y drogas. Se aplican estrictas directrices de seguridad.

Todos los pasajeros deben llevar cinturones de seguridad. Todos los niños de cinco (5) años o menos están obligados a utilizar un asiento de retención infantil que debe ser proporcionado por el pasajero. Los asientos infantiles deben ser proporcionados por el pasajero si son necesarios sin excepciones. Los niños menores de (15) años deben ir acompañados por un adulto.

Se prohíbe fumar, comer, beber, el uso de blasfemias, violencia, hablar o escuchar música en voz alta, y el comportamiento abusivo y grosero. Los infractores podrán ser suspendidos del servicio.

## Proporcionado por:



Transit

## En asociación con:



Las personas que necesiten adaptaciones en virtud de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA) o traducción de idiomas, sin cargo alguno, deben ponerse en contacto con Marybeth Soderstrom, Enlace del Título VI del CFRPC, 863-534-7130 (voz), o a través del Servicio de Retransmisión de Florida 711, o enviando un correo electrónico a [msoderstrom@cfrpc.org](mailto:msoderstrom@cfrpc.org).



## ¿Necesita un transporte?

Si vive en los condados de Desoto, Hardee, Highlands u Okeechobee, MTM Transit es su coordinador de transporte comunitario y pueden ayudarle a acceder a transporte para actividades médicas, educativas, de compras u otras. Siga los pasos que se indican a continuación:

- 1) Llame al (800) 260-0139 y pida una solicitud. El encargado de reservas le enviará por correo una solicitud que deberá devolver. Transcurridos cinco (5) días, el solicitante podrá comprobar el estado de la solicitud.
- 2) Haga una reserva. Una vez aprobada su solicitud, las reservas pueden hacerse por teléfono de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Los viajes deben programarse con dos (2) días de antelación. Los viajes pueden programarse hasta con catorce (14) días de antelación. Debido al número de solicitudes que se reciben diariamente, las líneas telefónicas pueden estar ocupadas. Los servicios permanecerán cerrados los siguientes días feriados: Año Nuevo, Día de los Caídos, 4 de julio, Día del Trabajo, Acción de Gracias y el día después, y Navidad.
- 3) Confirme su hora de recogida. Para confirmar su hora de recogida, llame a la oficina de programación el día hábil anterior al viaje para que le indiquen la hora de recogida.
- 4) Esté preparado. Debido a las múltiples recogidas programadas durante el día, el conductor solamente puede esperar cinco (5) minutos a que suba un pasajero.
- 5) Pague el billete. Algunos pasajeros no tendrán que pagar tarifa si su viaje está financiado por Medicaid o por una agencia de servicios sociales. Las tarifas varían en función de que el viaje sea dentro o fuera del condado. El monto de la tarifa se confirmará cuando se haga la reserva. El conductor recolectará el pago de la tarifa al subir al vehículo. Se debe proporcionar el cambio exacto al conductor, ya que no lleva dinero y no hará paradas adicionales. No se debe dar propina a los conductores.

## Horario de servicio:

Los servicios de transporte de puerta a puerta se brindan de lunes a viernes de 6:00 a. m. a 6:30 p. m. Los sábados se brindan servicios limitados para diálisis.

## Qué esperar:

Debido a que se trata de transporte público, varios pasajeros pueden estar en un vehículo al mismo tiempo. Por lo tanto, se requiere que los pasajeros estén listos para ser recogidos al menos una hora antes de su cita si el viaje es dentro del condado. Para los viajes fuera del condado la hora de recogida será mucho antes.

El servicio es de puerta a puerta y los conductores están formados para ayudar a los pasajeros a subir y bajar del vehículo. Si el conductor no proporciona un excelente servicio de atención al cliente, asistencia al pasajero o no acude a su puerta, le rogamos que nos lo comunique poniéndose en contacto con nosotros en el teléfono (863) 382-6004.

Si una cita va a sobrepasar la hora de recogida prevista, los pasajeros deberán llamar inmediatamente a la línea de solicitud de servicio para que se puedan hacer los arreglos oportunos al horario. Se establecerá una nueva hora de recogida con el conductor. El conductor puede no ser el mismo que el anterior y, por lo tanto, puede haber un tiempo de espera de hasta dos (2) horas para situaciones como ésta. Cuando cambie la hora de recogida de un viaje de vuelta asegúrese de confirmar con el encargado de reservas el lugar exacto para su viaje de vuelta. Esta información se le dará al conductor para facilitar la localización de los pasajeros. No abandone la zona para no perder el viaje.

Quienes tengan preguntas, comentarios o felicitaciones pueden ponerse en contacto con MTM Transit en el 863-382-6004. Agradecemos sus comentarios. También puede ponerse en contacto con la línea de ayuda del Defensor del Pueblo de la Comisión de Transporte para Desfavorecidos en el (800) 983-2435 para expresar cualquier preocupación sobre el sistema de transporte coordinado.

¿Tiene preguntas o comentarios?

**MTM Transit**

**Contacto:** Kelly Kirk-Brooks, General Manager

**Teléfono:** 863-382-6004