

Mass Transportation Authority (MTA) es el organismo autorizado para proporcionar servicios de transporte público en Flint y en el condado de Genesee. Los servicios de MTA incluyen Rutas fijas principales (Primary Fixed Routes), Rutas pico (Peak Routes), Rutas regionales (Regional Routes), Su trayecto (Your Ride), Trayectos hacia el bienestar (Rides to Wellness) y el mantenimiento del Centro de Transporte (Transportation Center), centros de servicio comunitario (Community Service Centers) y la estación de Amtrak Rail (Amtrak Rail Station) en Flint.

MTA es una autoridad gubernamental liderada por un directorio. Los integrantes del directorio trabajan como voluntarios sin paga. Los integrantes celebran reuniones abiertas el tercer jueves de cada mes en 1401 South Dort Highway, Flint, Michigan.

ANIMALES DE SERVICIO

Se permiten los animales de servicio que acompañan a personas con discapacidad en los vehículos de MTA y en las instalaciones de MTA. Comuníquese con el servicio de atención al cliente al (810) 767-0100 o visite nuestro sitio web en www.mtaflint.org para obtener más información en relación con nuestra política sobre animales de servicio.

INFORMACIÓN GENERAL

El propósito de MTA es ofrecerle servicios de transporte seguros y confiables. Si tiene alguna pregunta o sugerencia, o algún comentario en relación con nuestro servicio, o si necesita información sobre las rutas o los horarios, llámenos a uno de los números detallados debajo de lunes a viernes entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m.

Información de Servicio al Cliente

(810) 767-0100

Llamada gratuita: : 1-844-792-7011

Oficinas administrativas: (810) 767-6950

Dificultades auditivas:

Centro de acceso para las comunicaciones

V/TTY: (810) 239-3112

Fax: (810) 239-1601 www.cacdhh.org

De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

La información pública de MTA está disponible en formatos alternativos y se traduce al español a pedido.

www.mtaflint.org

SUGERENCIAS PARA TRANSPORTARSE CON ÉXITO:

ESTÉ LISTO: Your Ride puede llegar en cualquier momento dentro del intervalo de recogida de media hora; esté listo al comienzo de dicho intervalo.

SEA MINUCIOSO: Cuando reserve un viaje, infórmenos quién y qué va a llevar con usted. Esto nos ayudará a prepararnos para satisfacer sus necesidades. Saber que va a llevar más personas y/o artículos, como una cesta de ropa sucia o un pequeño carro de la compra, ayuda al conductor a planificar en consecuencia.

SEA PACIENTE: Si puede programar su viaje para llegar a su cita un poco antes, le ayudará cuando se produzcan retrasos inevitables como obras de construcción, tránsito, etc. Programar los viajes con un poco de antelación en lugar de a la hora exacta de la cita le ayudará a llegar a tiempo.

SEA PROACTIVO: Llame y confirme su viaje el día anterior para asegurarse de que esté reservado correctamente.

SEA RESPETUOSO Y CONSIDERADO: Siga las normas de conducta y seguridad de los pasajeros. Lleve solo los objetos permitidos en el vehículo. Intentar llevar artículos prohibidos o cantidades excesivas de comestibles puede ralentizar al conductor y tener un impacto negativo en los demás pasajeros.

SEA CORTÉS: Los conductores tienen instrucciones de ser profesionales y de limitar la conversación a las interacciones necesarias y a los saludos amistosos del tipo "Buenos días" o "Buenas tardes". Esto permite a nuestro conductor centrarse en el camino para llevarle a su destino de la manera más oportuna y segura sin distracciones.



1401 S. Dort Hwy • Flint, MI 48503
(810) 767-0100

www.mtaflint.org



@MTAflint

2/25

**MTA YOUR RIDE
GUÍA DE SERVICIOS**



**Al servicio
de los residentes del
condado de Genesee**

SERVICIOS DE YOUR RIDE

TRANSPORTE PÚBLICO PERSONALIZADO

Su trayecto (Your Ride) es un servicio de transporte público personalizado diseñado para que lo usen personas que no pueden usar el servicio de autobús en las rutas fijas. Solo debe usar Su trayecto (Your Ride) si tiene 65 años o más, o una discapacidad que le impide usar los servicios de ruta fija, o los servicios de ruta fija no están disponibles para usted. Su trayecto (Your Ride) está disponible en todo el condado de Genesee para todas las personas que cumplen los requisitos.

TARIFAS

MTA tiene una política de tarifas exactas. Los pasajeros que suben al autobús deben pagar la tarifa exacta o mostrarles el pase mensual a los conductores. Los pasajeros no deben pagar la tarifa de ida y vuelta al subir a los vehículos, ya que puede haber un conductor diferente para retirarlos. Los operadores no llevan cambio.

Servicio Su trayecto (Your Ride)

Público general.....	\$3.50
Con certificado de la ADA	\$2.25
Tarifa reducida elegible*	\$2.25

Los precios son solo de ida.

Pase mensual

Público general.....	No disponible
ADA/Tarifa reducida elegible* 60 viajes	\$40.00

**Adultos mayores de 65 y más o en Medicare personas con discapacidad*

HORARIO DE SERVICIO

De lunes a sábado de 6:30 a. m. a 10:30 p. m.
Domingos de 9:00 a. m. a 7:30 p. m.

SERVICIO RELACIONADO CON EL TRABAJO

En cualquier momento, los 7 días de la semana
Para viajes al trabajo entre las 11:30 p. m. y
las 6:30 a. m. hay una tarifa de \$5.00.

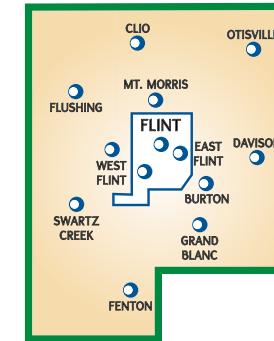
CENTROS DE SERVICIO DE YOUR RIDE

**Para programar o confirmar un viaje, llame a Su trayecto (Your Ride) al (810) 767-5541
De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5 p. m.**

- **Burton** 1401 S. Dort Hwy.
North: Carpenter Rd.; South: Maple Rd.; East: Vassar Rd.; West: Center Rd. to Lippincott to Dort to Hemphill to S. Saginaw
- **Clio** 8095 N. Clio Rd.
North: Willard Rd.; South: Dodge Rd.; East: Genesee Rd.; West: Sheridan Rd.
- **Davison** 3227 N. State Road
North: Carpenter Rd; South: Horton Rd; East: Washburn Rd; West: Vassar Rd.
- **Fenton** 2100 Copper Ave.
North: Ray Rd; South: Lovejoy Rd; East: Fenton Rd; West: Sheridan Rd.
- **Flint East** 1401 S. Dort Hwy.
North: Carpenter Rd; South: Hemphill Rd/Lippincott; East: Center Rd. to Lippincott to Dort Hwy.; West: Clio to Pasadena to ML King to S. Saginaw
- **Flint West** 1401 S. Dort Hwy.
North: Pasadena; South: Maple Rd; East: ML King/ S. Saginaw; West: I-75 to Corunna to Linden Rd.
- **Flushing** 1425 E. Pierson Rd.
North: Dodge Rd; South: Calkins Rd; East: I-75 to Carpenter Rd. to Clio Rd. to Pasadena back to I-75; West: Sheridan Rd.

Los límites de las ciudades se muestran en cursiva debajo de cada una de ellas.

- **Grand Blanc** 5051 S. Dort Hwy.
North: Maple Rd; South: Ray Rd; East: Vassar Rd; West: Linden Rd.
- **Mt. Morris** 8095 N. Clio Rd.
North: Dodge Rd; South: N. Carpenter Rd; East: Vassar Rd; West: I-75
- **Otisville** 3227 N. State Rd (Davison)
North: Willard Rd; South: Dodge Rd./Carpenter Rd; East: Washburn Rd; West: Genesee/Vassar Rd.
- **Swartz Creek** 3462 S. Dye Rd.
North: Calkins Rd; South: Ray Rd; East: I-75 to Corunna Rd. to Linden Rd.; West: Sheridan Rd.



TARJETA DE ELEGIBILIDAD PARA TARIFA REDUCIDA DE MTA

La tarjeta de elegibilidad para tarifa reducida de MTA permite viajar con Su trayecto (Your Ride) por una tarifa con descuento. Hay disponible una tarjeta con tarifa reducida para los adultos mayores de más de 65 años, personas con discapacidad y titulares de tarjetas de Medicare.

La tarjeta por elegibilidad con tarifa reducida de MTA no es una tarjeta de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA). La tarjeta con tarifa reducida no le concede al titular un servicio prioritario. Permite tarifas reducidas.

Llame al (810) 767-0100 para solicitar una tarjeta con tarifa reducida.

TRANSBORDOS

- Las personas con discapacidad y los adultos mayores que viajen desde áreas suburbanas podrán trasladarse por el sistema Su trayecto (Your Ride) en el centro de transporte de MTA Northrup-Abrams.
- Únicamente los adultos mayores y las personas con discapacidad son elegibles para el servicio Su trayecto (Your Ride) dentro de la ciudad de Flint. Las personas que no se consideren elegibles deben pasar al servicio de autobuses de las rutas fijas comunes en el centro de transporte Northrup-Abrams. Es posible que se apliquen tarifas.
- Del mismo modo, los pasajeros de autobuses de rutas fijas que deseen usar Su trayecto (Your Ride) para dirigirse a lugares fuera del área operativa de la ciudad de Flint deberán pagar la tarifa adecuada de Su trayecto (Your Ride) y programar el viaje con anticipación.

COMO FUNCIONA EL SERVICIO SU TRAYECTO (YOUR RIDE)

El transporte por Su trayecto (Your Ride) se ofrece mediante centros de servicio locales. Hay once centros de servicio de Su trayecto (Your Ride) y cada uno de ellos funciona para las necesidades de transporte de los residentes del área de servicio circundante. Para programar, llame a Su trayecto (Your Ride) al (810) 767-5541 con al menos un día de anticipación.

Viajes fuera de su área de servicio

En algunos casos, los viajes de Su trayecto (Your Ride) a lugares fuera de su área de servicio inmediata pueden tener transbordo en el centro de transporte de MTA Northrup-Abrams, en Flint. En dicho centro, puede hacer el transbordo a vehículos que van a lugares específicos de la ciudad y a lugares del condado de Genesee.

Viajes a Flint y desde Flint

El servicio Su trayecto (Your Ride) en Flint está reservado para personas con discapacidad y adultos mayores que no pueden usar los servicios de ruta fija. Los demás pasajeros pueden usar el sistema de autobuses de ruta fija para viajar en Flint. También pueden usar Su trayecto (Your Ride) las personas que no viven cerca de una ruta fija. Los pasajeros que viajan a Flint en Su trayecto (Your Ride) pueden hacer el transbordo al sistema de rutas fijas en el centro de transporte de Northrup-Abrams, en Flint. Del mismo modo, los pasajeros que viajan de Flint a las áreas suburbanas pueden tomar un autobús al centro de transporte de Flint y hacer el transbordo a un vehículo de Su trayecto (Your Ride) o programar un transbordo en otra ubicación conveniente de la ruta de autobuses. Es posible que se apliquen tarifas. Los pasajeros que hagan el transbordo de un autobús de una ruta fija deben programar el traslado en Su trayecto (Your Ride) con al menos un día de anticipación mediante Su trayecto (Your Ride).

SERVICIO PARA PASAJEROS DE SU TRAYECTO (YOUR RIDE) Acera a acera

Para la mayoría de los pasajeros, esto significa que en el horario confirmado debe encontrar la furgoneta de Su trayecto (Your Ride) en la acera para que lo retire.

Para la seguridad de los pasajeros y conductores, se aplican las pautas siguientes:

- Los conductores solo pueden ayudar a los pasajeros ambulatorios para que suban o bajen un peldaño, o en la acera.
- Los conductores no pueden ayudar a los pasajeros en silla de ruedas para subir o bajar ningún peldaño.

- En invierno, los conductores no pueden ayudar a los pasajeros desde la puerta hasta la furgoneta de Su trayecto (Your Ride) si es necesario retirar la nieve de la entrada vehicular, la pasarela o la rampa.
- Antes de que amanezca o después de que anochezca, los conductores no irán a la puerta a buscar a los pasajeros. Su trayecto (Your Ride) se comunicará con los pasajeros cuando la furgoneta haya llegado a buscálos.
- Los conductores de Su trayecto (Your Ride) no ayudan a los pasajeros a prepararse para el viaje.
- Se proporciona un servicio puerta a puerta a los pasajeros elegibles en virtud de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).
- Al llegar, los pasajeros deben permanecer sentados hasta que el conductor anuncie que pueden bajar. El conductor estará disponible para ayudar a cada pasajero a subir y bajar del vehículo de Su trayecto (Your Ride). Los pasajeros pueden llevar en la furgoneta paquetes que ellos y sus acompañantes puedan subir y bajar en un viaje.
- Los conductores de Su trayecto (Your Ride) no están cualificados para suministrar asistencia médica.

ASISTENTE DE CUIDADO PERSONAL (PCA) Y ACOMPAÑANTE

- Los pasajeros que no pueden viajar solos deben llevar un PCA. Deben hacerse las reservas para el pasajero y el PCA al mismo tiempo. Si un pasajero tiene certificación como elegible según la ADA, no se le cobra la tarifa a su PCA.
- Los pasajeros pueden llevar un acompañante para el viaje. El acompañante debe pagar la tarifa correspondiente. Los acompañantes adicionales se incorporarán con base en el espacio disponible.

CÓMO PROGRAMAR UN VIAJE

Llame a Su trayecto (Your Ride) con 7 días de anticipación. Las llamadas deben recibirse antes de las 2:00 p. m. del día anterior al viaje programado. Para los viajes en los días sábado, domingo o lunes, llame antes de las 2:00 p. m. del viernes anterior a ese fin de semana.

- Hay disponible un sistema de suscripción para los pasajeros que hacen el mismo viaje de manera habitual.
- Los pasajeros elegibles en virtud de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) pueden llamar hasta las 5 p. m. del día anterior.
- Al hacer la reserva, sea lo más completo y específico posible. Indíquele a Su trayecto (Your Ride) cualquier capacidad o discapacidad física que pudiera afectar el viaje. ¿Necesita ayuda? Avíseles si sería un problema que la furgoneta llegara temprano o tarde. Proporcione la dirección exacta para que lo busquen o dejen y detalles como la ubicación de la puerta, etc.

- Llame después de las 5 p. m. el día anterior para confirmar su viaje. Asegúrese de obtener el nombre de la persona que recibe su llamada. Tendrá una "ventana" de 30 minutos para que lo busquen. El conductor puede llegar en cualquier momento durante ese período de 30 minutos.
- Cuando haya muchas solicitudes de viajes, es posible que deban negociarse los horarios en que lo busquen para dar curso a su solicitud.

SISTEMA INTERACTIVO DE RESPUESTA CON VOZ

El sistema interactivo de respuesta con voz (IVRS) de MTA les ofrece a los pasajeros varias opciones de consulta con el teclado de un teléfono. Cuando un pasajero llama a Su trayecto (Your Ride), responde el IVRS. Después de un breve saludo y de introducciones iniciales, el pasajero tendrá las opciones siguientes:

- 1) Confirmar un viaje
- 2) Cancelar un viaje
- 3) Reservar un viaje
- 4) Verificar un viaje programado
- 5) Comunicarse con el servicio de atención al cliente
- 6) Escuchar preguntas frecuentes y sus respuestas sobre el servicio
- 7) Gestionar una cuenta
- 0) Coordinador de viajes/nuevos clientes

El IVRS les ofrece a los pasajeros de MTA la flexibilidad de solicitar o verificar viajes de manera conveniente, incluso fuera del horario de atención habitual. Si un pasajero prefiere hablar con un coordinador de viajes, puede presionar el 0 en el teclado del teléfono. Esto también se aplica a los clientes en virtud de la ADA que deben programar un viaje.

Para obtener indicaciones adicionales sobre el IVRS, comuníquese con el departamento de servicio de atención al cliente de MTA al (810) 767-0100

NUEVOS CLIENTES

Los nuevos clientes deben establecer una cita inicial con un coordinador de viajes para obtener un número de identificación y una contraseña. Los coordinadores están disponibles durante el horario de atención de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes.

ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS CLIENTES

Los clientes deben comunicarse con Su trayecto (Your Ride) si hay modificaciones en su dirección, su número de teléfono o sus necesidades de transporte (como una transición de ambulatorio a silla de ruedas o andador).

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL SERVICIO DE TRANSPORTE YOUR RIDE

AL ESPERAR QUE LLEGUE EL TRANSPORTE

- Tenga todo listo para irse cuando comience la ventana del horario en que lo buscan. El conductor no esperará más de cinco minutos para que salga al vehículo.
- El conductor puede llegar antes de la ventana programada. Si la furgoneta llega antes, esperará hasta la ventana programada.
- Si la furgoneta llega más de 15 minutos tarde, llame a Su trayecto (Your Ride). El personal comprobará la situación de la furgoneta y, si es necesario, le enviará otra para que lo busque. Si tiene que irse del lugar de donde lo buscan para hacer la llamada y pierde la furgoneta, el personal de Su trayecto (Your ride) le indicará al conductor que regrese a buscarlo, por lo tanto debe llamar para confirmar el horario en que lo buscan.
- Indíquele al conductor quién es usted, para que sepa que se trata de la persona correcta que debe buscar.
- Tenga disponibles la tarifa correcta o un pase mensual cuando suba al vehículo. Los conductores no dan cambio. Si paga la tarifa, pague solo la ida cada vez. **No pague ida y vuelta cuando se suba.**

QUÉ DEBE ESPERAR

- Los viajes de Su trayecto (Your Ride) pueden durar hasta 60 minutos. Si debe llegar a una hora determinada, es posible que lo busquen hasta 90 minutos antes de la cita programada debido a otros viajes programados el mismo día. Esto asegurará que llegue a tiempo para la cita que tiene programada.
- También puede usar Su trayecto (Your Ride) para viajes de ida o ida y vuelta. El viaje de regreso debe ser al menos media hora después de que lo dejan. La furgoneta lo dejará y continuará hacia la parada siguiente.
- Se le proporcionará una ventana para el horario en que lo buscarán cuando llame para programar el viaje. El horario en que lo busquen podrá cambiar según las demás llamadas recibidas durante el día. Debe llamar para verificar su solicitud de servicio. Su trayecto (Your Ride) se comunicará con las personas cuyas solicitudes aún no se terminaron de disponer.

CÓMO MODIFICAR O CANCELAR UN VIAJE

- Si sus planes cambian, cancele la reserva lo antes posible. Para cancelar una reserva, llame al menos 60 minutos antes de la ventana programada. Si no cancela con al menos 60 minutos de anticipación, se lo marcará como que no se presentó.
- Las cancelaciones demoradas se consideran como que el pasajero no se presentó. Si no se presenta una cantidad de veces elevada, recibirá una notificación.
- Si necesita modificar su solicitud de servicio, debe llamar antes de las 2 p. m. del día anterior del viaje programado. Los pasajeros elegibles en virtud de la ADA pueden llamar hasta las 5 p. m. del día anterior.
- Si el tiempo lo permite, el conductor esperará 5 minutos. Si no está listo para irse después de ese tiempo, el conductor debe irse para buscar a otros pasajeros y cumplir el horario. Si no está listo para irse durante la ventana programada, se lo marcará como que no se presentó.

SERVICIO CON SUSCRIPCIÓN

Si necesita el servicio de Su trayecto (Your Ride) el mismo día a la misma hora de manera habitual, puede prepararse de manera anticipada mediante el servicio con suscripción. Es una manera ideal de planear el transporte personal al trabajo o a la escuela, al médico o incluso para hacer las compras. Si tiene un servicio con suscripción y necesita cancelar que lo busquen, llame a MTA un día antes. Para obtener más información o suscribirse, llame a Su trayecto (Your Ride) al (810) 767-5541.

REGLAS DE CONDUCTA Y SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS

- No debe subir a la furgoneta hasta que se haya detenido completamente y la puerta esté abierta.
- Los pasajeros deben observar la política de MTA sobre paquetes y bolsos. Solo se permiten dos bolsos o todo lo que un pasajero pueda cargar en un viaje. Los conductores no pueden ayudar con paquetes o las compras.
- Debe permanecer en su asiento en todo momento.
- Las reglas de las furgonetas prohíben fumar, comer y beber.
- Las armas están prohibidas.

- Debe esperar que la furgoneta se haya detenido completamente y la puerta esté abierta antes de bajar.
- Hablar a un volumen alto o gritar molestan a los demás pasajeros y distraen al conductor, y deben evitarse.
- El pasajero que provoque daños en la furgoneta deberá pagarlos.
- Debe colaborar para mantener limpia la furgoneta por dentro.
- Lleve ropa adecuada al usar una furgoneta de Su trayecto (Your Ride) de MTA o al hacer un transbordo. MTA define la ropa adecuada como la que se usa en la escuela, en el trabajo o en una oficina. Es obligatorio usar calzado y tener el torso cubierto.
- Trate con amabilidad y coopere con el operador de la furgoneta. Con su ayuda, el conductor podrá hacer que el viaje sea seguro.
- Debe usar el cinturón de seguridad.

*ESTAS REGLAS NO SON EXHAUSTIVAS,
SINO QUE SIRVEN ÚNICAMENTE COMO GUÍA.*

*Para obtener una lista más completa de las
reglas de conducta pública de MTA, comuníquese
con el departamento de servicio de atención
al cliente de MTA.*

NUESTRO COMPROMISO DE SERVICIO

Como proveedor de transporte público en el condado de Genesee, Mass Transportation Authority tiene el compromiso de satisfacer las necesidades de transporte de las personas con discapacidad en el área operativa. En el área de servicio de Flint, donde está disponible el servicio de ruta fija, la elegibilidad para usar Su trayecto (Your Ride) está reservada para las personas con discapacidad o con más de 65 años. En las áreas fuera del área de servicio de Flint, los servicios de Su trayecto (Your Ride) están disponibles para todas las personas. MTA cumple plenamente con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA). Para obtener información sobre cómo solicitar una tarjeta de certificación de la ADA, llame al (810) 767-0100.