

EFFECTIVO A PARTIR DE FEBRERO 2018

2018

Jefferson Transit MITS | Servicio De Transporte Con Movilidad Reducida

Guía del Pasajero



WWW.JEFFERSONTRANSIT.ORG

DISPONIBLE EN FORMATOS O IDIOMAS ALTERNATIVOS POR PEDIDO



Tabla de Contenidos

- Introducción 1
- I. MITS Información para el pasajero 2
- II. MITS Elegibilidad & Proceso de Aplicación .. 11
- III. Políticas de Suspensión y Descalificación Permanente Jefferson Transit & Procedimiento de Quejas 16
- Mapa de Area de Servicio de MITS..... 12

Fares - \$5.00
 Regular fares during a calendar month and is calculated based on the number of days you use the bus. Most riders who use the bus for work or school pay less. Most riders who use the bus for recreation pay more.

on Buses
 All fares include the cost of the bus. The bus operator will provide you with a receipt for your fare. You must show your receipt to the bus operator whenever you board the bus with your fare. You must show your receipt to the bus operator so that you can receive your fare back if you do not use the bus for the full month.

Only cycle: 14 years of age or older can receive a permit to ride a bicycle on the bus. Only one bicycle is allowed per rider. A sign must be posted on the bus to indicate that a bicycle is on board. The permit must be signed by the rider or their parent/guardian. The permit must be signed by the rider or their parent/guardian if you are under 18 years of age. The permit must be signed by the rider or their parent/guardian if you are under 18 years of age. The permit must be signed by the rider or their parent/guardian if you are under 18 years of age.

How to Apply
 To get your ID card, bring both of the following to your local office location. Locations are listed below:
 • M.A. Green: 1000 Poydras St., Suite 1000
 • Severn: 1000 Poydras St., Suite 1000
 • Carrollton: 1000 Poydras St., Suite 1000
 • Gretna: 1000 Poydras St., Suite 1000
 • Willy: 1000 Poydras St., Suite 1000



Transit Office Locations

Eastbank Location: Payment Options - Cash Only
 1000 Poydras St., Suite 1000, New Orleans, LA 70112

Time	M.A. Green	Severn	Carrollton	Severn	Green	All
5:18	5:26	5:37	5:47	5:57	6:08	
5:58	6:06	6:19	6:31	6:41	6:53	
6:24	6:33	6:49	7:01	7:11	7:23	
6:50	6:59	7:16	7:28	7:38	7:50	
7:16	7:25	7:42	7:54	8:04	8:16	
7:42	7:51	8:08	8:20	8:30	8:42	
8:08	8:17	8:34	8:46	8:56	9:08	
8:34	8:43	9:00	9:12	9:22	9:34	
9:11	9:20	9:33	9:45	9:55	10:07	
9:48	9:57	10:10	10:22	10:32	10:44	
10:25	10:34	10:47	10:59	11:09	11:21	
11:02	11:11	11:24	11:36	11:46	11:58	
11:39	11:48	12:01	12:13	12:23	12:35	
12:16	12:25	12:38	12:50	1:00	1:12	
12:53	1:02	1:15	1:27	1:37	1:49	
1:30	1:39	1:52	2:04	2:14	2:26	
	2:16	2:29	2:41	2:51	3:03	
			3:07	3:17	3:29	



MITS no provee transportación de emergencia medica.
PPor favor llamar al 911 en caso de emergencia medica.



BIENVENIDO

El servicio de transporte del Acta de Americanos con Discapacidades (ADA) es un transporte de origen-a-destino para individuos a quienes sus limitaciones de funcionamiento o condiciones de salud impiden de poder utilizar el Sistema de buses de Jefferson Transit (JeT) (también conocido como una ruta fija). Esta guía es diseñada para ayudarle a entender el servicio Paratransit (MITS) y su responsabilidad mientras lo utiliza. MITS no provee transportación de emergencia medica. Por favor llamar al 911 en caso de emergencia medica.

Introducción

La guía del pasajero de MITS describe quien es elegible para utilizar MITS, como aplicar para este servicio, al igual que las políticas, procedimientos, y reglas para el uso del servicio de MITS. La guía contestara la mayoría de las preguntas acerca del servicio de MITS. Todos los pasajeros del MITS necesitaran revisar esta guía detalladamente and utilizarla para referencia en caso de alguna duda. Para información adicional, por favor contacte la oficina de MITS al (504) 889-7155. Versiones alternativas a esta guía puede ser obtenida en línea en: www.jeffersontransit.org o puede llamar a la oficina de MITS.

El Servicio de Transporte Con Movilidad Reducida, conocido como MITS, es part de Jefferson Transit, el servicio de transporte publico de Jefferson Parish, y provee transportación para personas con discapacidades quienes no se les hace posible utilizar la ruta fija del servicio de Jefferson Transit. El servicio de ruta fija ha designado paradas de buses en intervalos de 2 cuadras a lo largo de rutas especificas, mientras que el servicio de MITS es uno de origen-a-destino y a demanda.

Dial-A-Ride es un servicio similar operado por la Autoridad Regional de Transito de la Parroquia de Nueva Orleans.

La Parroquia de Jefferson ha hecho la compra de un equipo nuevo y mejorado su ruta fija del servicio de buses para que todos, incluyendo las personas con discapacidades, puedan utilizar la ruta de los buses de la Parroquia de Jefferson. Con estas mejoras muchas personas con discapacidades no requerirán más y podrán calificar para el servicio de MITS. El ADA requiere que los servicios de tránsito sea provisto para personas que no pueden utilizar el servicio de ruta fija. Para poder cumplir con el ADA, el servicio de MITS esta disponible durante las mismas horas y en las mismas áreas donde el servicio de ruta fija esta disponible.

I. Información para el pasajero de MITS

Service Area

El área de servicio requerido por las autoridades federales ADA incluye el área con $\frac{3}{4}$ de milla en cualquier lado de la ruta del bus JeT en la urbanización de la Parroquia de Jefferson y un área limitada en la Parroquia de Orleans. Como las limitaciones de capacidad permitan, MITS recorrerá and la Parroquia de Jefferson mas allá del $\frac{3}{4}$ de milla del área de servicio establecido por el ADA. Esta área establecida por el ADA se muestra en la página 15.



El área de servicio del MITS incluye el área de $\frac{3}{4}$ de milla en cualquier lado de la ruta del bus JeT en la urbanización de la Parroquia de Jefferson y un área limitada en la Parroquia de Orleans.

Los pasajeros de MITS puede transferirse al servicio para-tránsito de RTA, conocido como el LIFT o el Dial-A-Ride, en los siguientes puntos designados:

Eastbank

- Delgado Community College
- Ochsner Back Atrium
- East Jefferson Hospital
- Winn Dixie ubicado en 211 Veterans Blvd

Westbank

- Terminal de Wilty
- Oakwood Shopping Center
- West Jefferson Medical Center

Por favor vea la sección de transferencia de viaje en esta guía (2017) para más información. Puede llamar al (504) 889-7156 para información sobre un destino/parada específico.

Jornadas & Horas de Servicio

El servicio MITS está disponible siete días de la semana de 6Am a 10PM. Adicionalmente, servicio de taxi y servicio de bus con equipo ADA accesible está disponible antes de las 6AM y 10PM siete días de la semana para personas que viajen dentro de los ¾ de milla de la línea del bus con ruta fija. El viaje deberá ser solicitado con anticipación dentro de las horas de servicio regulares del MITS para cada línea de bus en particular. Contacte a la Oficina del MITS para detalles específicos.

Tarifas para viajes sencillos (Solo ida)

Una tarifa exacta es requerida antes de abordar. Cupones para el pasajero pueden ser adquiridos llamando al MITS al (504) 889-7155.

Pasajeros Certificado MITS	\$3.00 Cash
Acompañantes	\$3.00 Cash
Asistentes Personal	No hay cargo adicional

Los precios están sujetos a cambiar.

Para Hacer una Reservación

Llamar al (504) 889-7156 entre 8AM-5PM diariamente.

Solicitud de servicio puede ser hecho con una semana de anticipación. Servicio para el siguiente día solo puede ser garantizado para viajes que

comienzan y terminan dentro de los $\frac{3}{4}$ de milla en el área de servicio según ADA. Debido al volumen de llamadas, la persona encargada de reservas solo puede programar una reservación por llamada.

Cuando llame, por favor tener listo un papel, lápiz y la siguiente información:

- Su primer nombre y apellido
- Si estará viajando con un asistente, acompañante (incluyendo niños), o animal de servicio.
- La fecha del viaje que está solicitando
- Sus horas de preferencia para ida y regreso. Permita suficiente tiempo para ir y regresar de su destino.
- Ambas direcciones para su destino de origen y destino final, al igual que números de teléfono de ambos lugares (incluya nombre del edificio, información específica sobre recoger y dejar. Si es una cita médica, incluya el nombre del doctor(a) y el número de suite/local).
- Agencia que patrocinará el viaje, si aplica.
- Si usted o algún acompañante viajara con una silla de ruedas, patineta, o algún otro equipo.
- Alguna otra información que su chofer necesita saber para ayudarle en su viaje.

La persona encargada de reservas buscará un espacio disponible **por lo menos una hora de antelación para ambos puntos de destino**. Si existe un espacio, a usted se le ofrece un **“tiempo disponible”**.



Por favor recordar que este es un servicio de transporte compartido y necesitara permitir suficiente tiempo de antelación para llegar a ambos puntos de destino.

Cuando no existe un espacio disponible en la hora deseada, y no exista un día y hora alternativa para negociación, su viaje puede que sea rechazado. Por favor recordar que este es un servicio de transporte compartido y necesitara permitir suficiente tiempo de antelación para llegar a ambos puntos de destino.

No hay restricciones en los tipos de viaje que los pasajeros realicen. Todas las solicitudes para viaje son recibidos y procesados en orden de llegada.

Pasajeros Permanentes/Servicio de Suscripción

Reservación de suscripción son ofrecidos con límites para viajes que son constantes cada semana a la misma hora y con los mismos destinos. La ley federal limita los viajes de suscripción que no excedan más de la mitad de todas las rutas ya programadas en un periodo de tiempo. Dicho esto, es más que bienvenido a suscribirse con el administrador del MITS.

Cancelación de viaje

Para cancelar un viaje, por favor llamar al (504) 889-7194. La línea para cancelaciones está disponible de 6AM-10PM. De 10PM-6AM, los pasajeros podrán cancelar mediante un correo de voz. El mínimo de tiempo de antelación para cancelar es de **2 horas**. Si cancela en menos de 2 horas de anticipado, será considerado como "ausente".

Previniendo Ausencias

Es la meta de Jefferson-Transit MITS de siempre conectarse con los pasajeros y proveer el servicio solicitado. Cuando los pasajeros no cancelan al menos 2 horas de anticipado o no están disponibles al menos 5 minutos antes de la llegada del vehículo, éste es considerado como un pasajero "**ausente**". Los pasajeros pueden prevenir esto cuando:

- Revisar las fechas, horas y direcciones con la persona encargada de

reservaciones para asegurar que la información es correcta.

- Prepararse para abordar al tiempo programado por lo menos 5 minutos antes de que el vehículo llegue. Cuando haya circunstancias fuera de las manos del pasajero por las cuales no pueda estar presente, éste no será considerado como ausente.
- Un número excesivo de ausencias puede resultar en la suspensión de los servicios. Por favor remítase a la porción de suspensiones y apelaciones en esta guía para más información.
- Llamar a MITS al 889-7194 y cancelar su viaje inmediatamente que considere que no lo necesita.

Transferencia de Viajes

Los pasajeros de MITS pueden transferirse al servicios de para-transito RTA, también conocido como LIFT o Dial-A-Ride, en los puntos de transferencia del Eastbank o Westbank.

Como Programar una Transferencia de Viajes

Cada pasajero debe llamar a las oficinas de MITS y LIFT/Dial-A-Ride para programar cada viaje. Siga estos pasos para programar una transferencia de viajes:

- Primero, llamar a la oficina de despacho en su área de servicio para programar un tiempo de salida desde su casa u otra locación.
- Luego llamar a la oficina de despacho del otro servicio de para-tránsito y programe la segunda mitad de su viaje a partir del punto de transferencia hacia su destino.
- Dígale a ambas oficinas de despacho que usted está programando un viaje de transferencia.
- Permita al menos 30 minutos entre cada punto de transferencia.
- Programe un viaje de regreso de la misma manera descrita anteriormente.



MITS y LIFT/Dial –A – Ride **NO TRANSPORTA** pasajeros en común entre el Eastbank y el Westbank.

Tarifas para Viajes de Transferencia

Cuando tome un viaje de transferencia, la tarifa normal es de \$3 y debe ser pagado cuando aborde el vehículo del MITS y \$2 adicionales cuando aborde el vehículo de LIFT/Dial-A-Ride. ***El costo total de un viaje solo de ida es de \$5.***

Ubicaciones de Transferencia

Para viajes entre las áreas de servicio de Jefferson y Orleans and el **Eastbank** únicamente:

- Delgado Community College Student Commons, cerca de la intersección de City Park Avenue y Orleans Avenue.
- Ochsner Medical Foundation en Jefferson Highway en la entrada del Atrio que colinda con River Road.
- Hospital East Jefferson
- Winn Dixie en 211 Veterans Blvd.

Para viajes entre las áreas de servicio de Jefferson y Orleans en el **Westbank** únicamente:

- Terminal de buses de Gretna/Wilty, cerca de la intersección de Van Trump y Westbank Expressway.
- Oakwood Shopping Center
- West Jefferson Medical Center



Los asistentes personales **no** necesitan pagar tarifas y deberán ser movilizados a las mismas ubicaciones que el pasajero.

Asistentes Personales

Si lo encuentra necesario durante la evaluación, un asistente personal puede acompañar al pasajero con el fin de proveer asistencia durante el

viaje o en cada destino. Si usted necesita asistencia para viajar, un asistente personal es sumamente recomendado. El conductor de MITS acompañara a los pasajeros desde el vehículo del MITS a su destino. Pasajeros que requieren asistencia adicional para movilizarse a cada punto de destino, deberá viajar con un asistente personal. El director del MITS también va a determinar si un asistente personal es requerido para personas a las cuales su estado de salud cambia constantemente, o tiene problemas de comportamiento, o son completamente dependientes de alguien que los cuide mientras viajan en el MITS. La necesidad de un asistente personal del pasajero debe ser registrada con el programa de Jefferson Transit MITS. Un pasajero certificado menor de 4 años deberá viajar con un padre de familia.

Acompañantes

Un acompañante es alguien que no porta la tarjeta de Identificación del MITS que viaja con un pasajero certificado pero que no es un asistente personal. Si el espacio lo permite, usted puede reservar un espacio para un acompañante cuando programe su viaje. Los acompañantes deberán hacer todo el recorrido con el pasajero, y pagarán la misma tarifa que el pasajero certificado del MITS.

Cuando Haga su Viaje



¡Por favor portar su Tarjeta de Identificación del MITS todo el tiempo!

Tiempo de Abordaje

Cuando llame para reservar su viaje, se le proporcionará una "ventana de tiempo de 30 minutos" en que el vehículo llegará. Usted va a necesitar estar listo al principio de ésta ventana de tiempo. Por ejemplo, si usted estableció su tiempo de "estar listo" a las 8AM, su ventana de 30-minutos es 7:45AM hasta 8:15AM. Usted necesitará estar listo para abordar a las 7:45AM. Esto ayudará a que todos los demás pasajeros lleguen a tiempo a sus destinos.

¿Cuánto Tiempo de Espera Hace el Vehículo?

Cuando el vehículo llegue en la ventana de tiempo proporcionada, el conductor esperara **no más de 5 minutos**. Si el vehículo llega antes de su ventana de tiempo, usted puede abordar si está listo. Si no está listo, el conductor esperara a que esa ventana de tiempo comience más 5 minutos.

¿Qué pasa si el vehículo ha tardado en llegar? Llamar al (504) 889-7194

Si el vehículo no ha llegado dentro de sus treinta minutos programados, llame al (504) 889-7194 para recibir información del estatus de su viaje.

Abordando con Un Dispositivo De Movilidad

Los vans de MITS están equipados para levantar equipos y acomodar los dispositivos de movilidad tales como sillas de ruedas, patinetas, andadores, los cuales caben dentro de lo que establece el ADA. Esto incluye dispositivos de movilidad que miden 30" de ancho y 48" de largo (medidas a partir de dos pulgadas sobre el suelo) y que no pesen más de lo que recomienda el fabricante. Dispositivos más grandes puede que no califiquen debido a la capacidad y configuración del interior del van.

- Todos los conductores están entrenados a operar la rampa levantamiento del equipo y están requeridos a asegurarlo a usted después de abordar.
- Todos los pasajeros están requeridos a utilizar el cinturón de seguridad.
- Todas las sillas de ruedas deberán asegurarse.
- Abordar mientras se está de pie en la rampa de levantamiento es permitido si el pasajero lo solicita.
- MITS puede solicitar que el pasajero se transfiera de un dispositivo de movilidad hacia un asiento del bus, pero el pasajero tiene la decisión final si es apropiado hacerlo de acuerdo con su discapacidad en particular.
- MITS no es responsable por algún daño causado por los dispositivos de movilidad que ocurra en los vehículos.

Paradas Designadas del MITS

Los siguientes centros comerciales y hospitales tienen paradas asignadas que están marcadas con un rotulo del MITS. Estas paradas hacen posibles que el MITS provea más servicio.

Los pasajeros serán recogidos en estas paradas designadas únicamente.

CENTRO COMERCIAL	PARADA DESIGNADA
Clearview Shopping Center	Entrada por detrás de los cines
Elmwood Shopping/Fitness Center	Al frente del edificio por el puesto de frutas
Esplanade Mall	Entrada accesible por el sureste
Lakeside Shopping Center	Lado de Causeway Blvd/Adjunto a Cheesecake Factory
Oakwood Shopping Center	Entrada al Food Court

EDIFICIO MEDICO	PARADA DESIGNADA
East Jefferson General Hospital	Entrada principal, Houma Blvd
Ochsner Foundation Hospital	Entrada por el atrio hacia River Rd.
Tulane University Hospital	Entrada principal por el arco en Tulane & Saratoga
Tulane University Primary Care	Parking garage entrance waiting area
University Hospital	Tulane Ave. Por el arco
Veterans Administration Hospital	Entrada por Galvez St.
West Jefferson Medical Center	Entrada Principal

Reglas de Comportamiento

Por favor sea considerado con el resto de los pasajeros siguiendo las siguientes reglas:

- No comer, beber, o fumar
- Utilizar audífonos si está escuchando música
- No utilizar lenguaje profano o conducta abusiva
- No molestar físicamente o infringir los derechos de otros pasajeros
- No portar armas
- Puede abordar solamente con paquetes que el pasajero puede trans-



Los pasajeros que no cumplan con estas reglas se les podrá negar el servicio a discreción del conductor.

portar en el vehículo al mismo tiempo; canastas de supermercado que midan 12"20"x 10" son permitidas.

II. Elegibilidad y Proceso de Aplicación del MITS

El servicio de MITS está disponible a personas que cumplen con criterios específicos descritos en el ADA. Personas son elegibles para el servicio de MITS solamente si una parte de la ruta fija del sistema de buses no está disponible para su uso debido a una discapacidad. Una persona es elegible si él o ella tiene una discapacidad permanente, temporal o intermitente, así como se describe a continuación.

Categoría 1

Personas que no pueden abordar, viajar o desembarcar de un bus aun cuando puedan llegar a la parada de bus y el bus esta accesible. Incluye personas que no pueden viajar por si solos and una ruta fija aun recibiendo ayuda del conductor y personas que tiene impedimentos mentales y visuales que no pueden viajar en el sistema de buses. Por ejemplo, algunas personas con estos impedimentos pueda que no reconozcan los destinos y entender las transferencias.

Categoría 2 - No Aplica

Categoría 3

Personas que no pueden viajar desde o hacia la para de de bus debido a una condición especifica de impedimento. Esta condición especifica deberá ser la que previene a la persona de utilizar la ruta fija. Una persona es elegible si viaja desde o hacia una parada de bus y le es imposible cuando existen barreras infraestructurales y ambientales, tales como falta de cortes en la acera, y están combinados con un impedimento especifico.



Required ADA Service Area

Trips begin and end within 3/4 mile of all Jet fixed routes within Jefferson Parish.

Area de Servicio requerida por ADA

Los viajes comienzan y terminan dentro de 3/4 de milla de todas las rutas fijas dentro de Jefferson Parish.



Extended ADA Service Area

Trips begin or end in the New Orleans ADA Service Area. (Trip must begin or end in Jefferson Parish.)

Area Extendida de Servicio de ADA

Los viajes comienzan o terminan en el Area de Servicio de ADA de New Orleans. (Los viajes deben empezar o terminar en Jefferson Parish.)

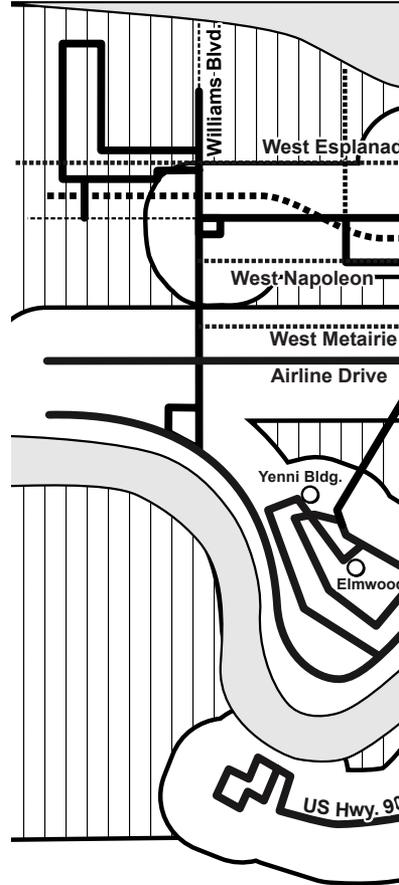


Additional MITS Service Area

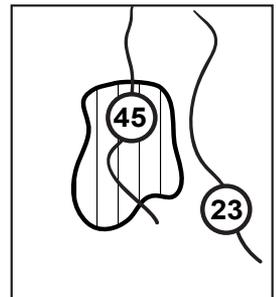
Includes most of urbanized Jefferson Parish including Lafitte.

Area adicional de Servicio de MITS

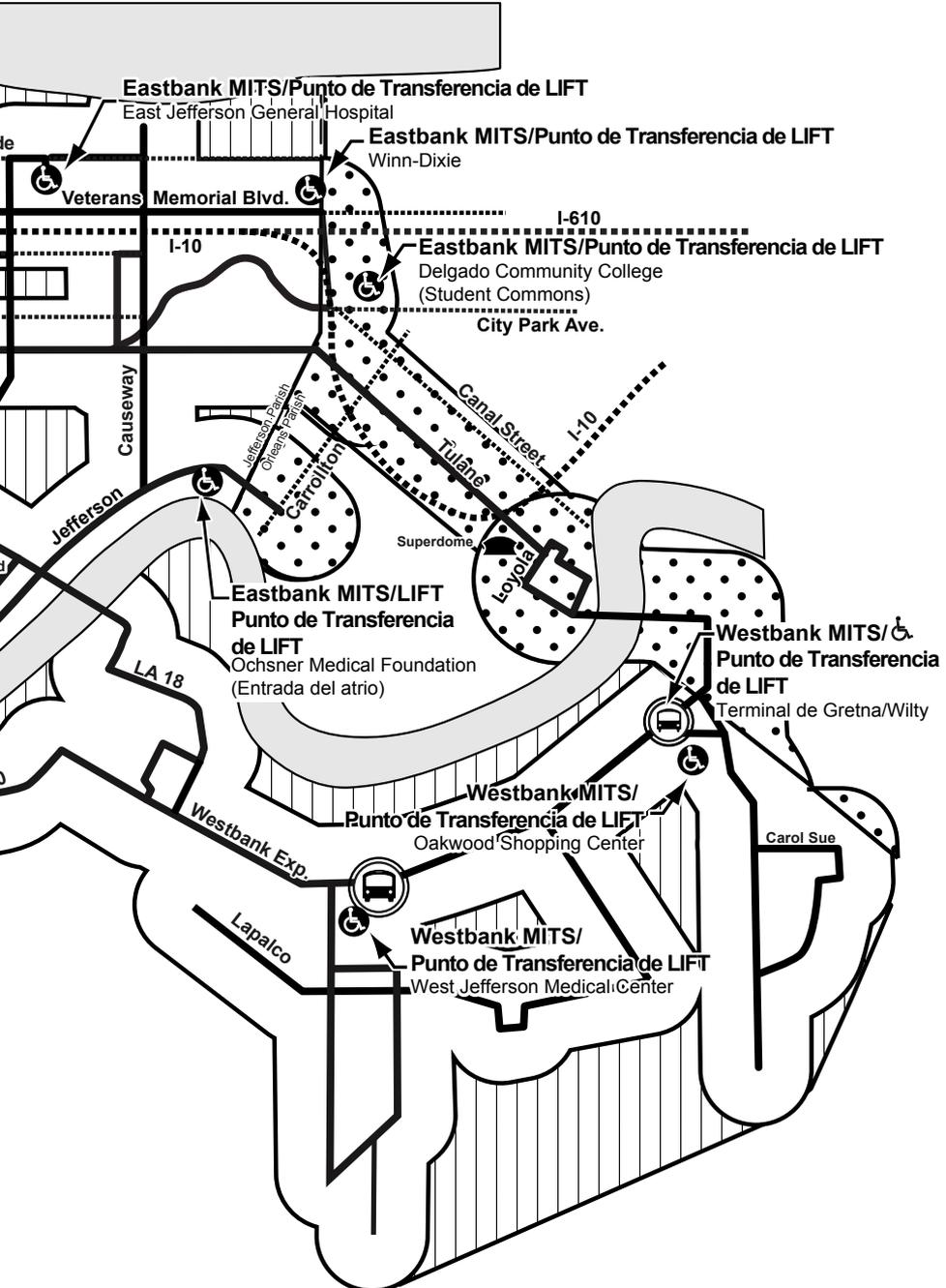
Incluye la mayor parte del área urbanizada de Jefferson Parish, incluyendo a Lafitte.



Lafitte



MITTS SYSTEM MAP



Discapacidades Temporales o Intermitentes & Elegibilidad

Personas con discapacidades temporales o intermitentes pueden ser elegibles para MITS y serán certificados por ser elegibles basados en el aspecto más limitante de su discapacidad utilizando los mismos estándares para discapacidades permanentes. Personas con discapacidades temporales o intermitentes que son elegibles para el MITS serán ofrecidos el servicio únicamente cuando esas discapacidades estén presentes.

Residencia

Personas que no viven en la Parroquia de Jefferson puede solicitar certificación de MITS. El lugar de residencia no entra en determinación de elegibilidad del ADA. Personas que están certificadas como elegibles de acuerdo con el ADA para otro sistema de tránsito, podrán utilizar el MITS siempre y cuando viajen dentro del área de servicio proporcionada. Para temas relacionados, vea las discusiones en la política de visitantes y servicio de transferencia entre el MITS y LIFT/Dial-A-Ride.

Notificación de Aprobación

Una aplicación se considera completa cuando:

1. MITS ha recibido un paquete completo de aplicación (incluyendo las formas de liberación firmadas) por el aplicante;
2. Una certificación de un médico profesional completada y firmada; y
3. El aplicante ha completado una entrevista en persona si se requiere.

Entre los 21 días de haber recibido la aplicación completa, el Director del MITS notificara al aplicante mediante una carta la decisión. Cualquier omisión marca la aplicación como incompleta. Si se rechaza, el aplicante recibirá una carta que especificara las razones por las cuales ha sido rechazado y explicara el proceso de aplicación.

Si el director del MITS no toma una decisión dentro de los veintiún (21) días de haber recibido la aplicación, el aplicante deberá ser considerado elegible para servicio hasta que una decisión final se concrete.

Renovación de Certificación

Todos los pasajeros del MITS deberán aplicar para recertificación cada tres (3) años. Los pasajeros no serán notificados cuando sea tiempo de recertificar.

Identificación

Todos los pasajeros del MITS recibirán una tarjeta de iden-



¡Asegúrese de cargar su tarjeta de identificación en todo tiempo!

tificación (ID) para utilizar cuando solicite servicios y al aboradas un vehículo del MITS. Esta tarjeta también puede ser utilizada como identificación para servicio de LIFT/Dial-A-Rise o para cualquier otro sistema de servicio de transporte. Esta tarjeta de Identificación incluye: nombre, dirección, número de teléfono; número de identificación; fecha de vencimiento de la certificación; condiciones especiales o limitaciones para utilizar el MITS; requerimientos de asistente personal, si hay alguno; número de teléfono de MITS; firma de aprobación. Tarjetas de reemplazo están disponibles por \$5 en las oficinas del MITS.

III. POLITICAS DE SUSPENSION & DESCALIFICACION PERMANENTE & PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS

Los pasajeros certificados pueden ser suspendidos por violaciones repetidas de las políticas del MITS incluyendo el rehusar la utilización del cinturón de seguridad, rehusar que se asegure la silla de ruedas, y otros actos que violen la seguridad de otros pasajeros. Viajando sin un asistente persona cuando se necesita para calificar al pasajero para el viaje, es también considerado como una violación de la seguridad de los pasajeros. Los servicios serán rechazados a los pasajeros si existe una conducta violenta, seriamente disruptivo, o ilegal. La policía será llamada para despachar a la persona que cometa una ofensa si existe una amenaza o daño inminente a otros pasajeros o al conductor.



Se le suspenderá a los pasajeros certificados por violaciones constantes de las políticas del MITS incluyendo el rehusar la utilización del cinturón de seguridad, asegurar la silla de ruedas, y otros actos que violen la seguridad de otros pasajeros.

Incumplimiento de la política de ausencias de MITS, usuarios frecuentes:

En cualquier mes, el incumplimiento de la política de ausencias para los pasajeros que programas mas de diez viajes, serán definidos de acuerdo al sistema de puntuación de penalidades. Un punto es asignado por no presentarse, medio punto es asignado por cancelar tarde. Después de la primera violación de una o de la otra (ausencia o política de cancelación tardía), los pasajeros recibirán una advertencia junto con un documento que remarca las políticas de ausencia o de cancelación tardía. Una vez el usuario frecuente acumule tres puntos, el/ella será suspendido tempo-

ralmente por 10 días. Después de esta suspensión de 10 días, la acumulación de tres o más puntos por un usuario frecuente durante el siguiente (segundo) mes resultara en una suspensión temporal de 20 días. Un usuario frecuente que acumule tres o más puntos durante el siguiente (tercer) mes, recibirá una suspensión de 30 días. Cualquier violación de una política en el tercer mes, resultará en una suspensión de 90 días; después, el usuario frecuente será permanentemente descalificado de la suscripción del servicio and deberá apelar para reintegración.

Incumplimiento de la política de ausencias de MITS, usuarios casuales:

En cualquier mes, el incumplimiento de la política de ausencias para pasajeros que programan diez viajes o menos ('usuarios casuales') ocurre cuando al menos 10 por ciento de los viajes resultan en ausencia y/o al menos 20 por ciento de los viajes resultan en una cancelación tardía. Los usuarios casuales tendrán un periodo de gracia, donde la primera violación cometida de cualquier política es excusada. Si se comete una segunda violación dentro del mismo mes, el usuario habría incumplido la política and será sujeto a una suspensión temporal de 10 días. En el evento que un usuario casual incumpla con la política de ausencias durante el siguiente (segundo) mes, el/ella será penalizado(a) con una suspensión temporal de 20 días. Y cualquier incumplimiento cometido durante el siguiente (tercer) mes después de la suspensión de 20 días, resultara en una suspensión de 30 días. Cualquier violación de políticas después de estos 30 días que ocurra en el mismo año, resultara en una suspensión de 90 días, por lo cual el pasajero deberá apelar para reintegración.

Las primeras violaciones tres ausencias o cancelaciones tardías serán borradas de los archivos del pasajero, un año después de la fecha de cada violación individual. Los pasajeros recibirán una notificación escrita de

sus suspensiones. Las ausencias o cancelaciones deberán ser disputadas dentro de 3 días hábiles después del último día del mes en que ocurrieron.

Proceso de Apelación MITS

El proceso de apelación está designado para:

- Personas a quienes se les ha negado el MITS durante el proceso de aplicación
- Pasajeros certificados que han sido suspendidos por violación a las políticas de MITS.
- Pasajeros certificados a quienes se les ha negado el servicio debido a conducta violenta, seriamente disruptiva o ilegal.
- Pasajeros certificados que tienen reclamos sobre el uso de MITS y que no han sido resueltos.

El Gerente de MITS y el personal de MITS son empleados de Transdev Inc. El Gerente de MITS es responsable de procesar la certificación de pasajeros de MITS basado en criterios establecidos por las autoridades federales. El Gerente de MITS también es responsable de la suspensión o el rechazo de servicio basado en el incumplimiento de las reglas del MITS y los criterios de seguridad.

El Director Administrativo y los miembros de la Junta de Apelaciones de Jefferson Transit no están involucrados directamente en el proceso individual de certificación o en la suspensión y rechazo de servicios.

La Junta de Apelaciones de Jefferson Transit, es una junta de 3 miembros que representan de la siguiente manera:

- Un pasajero actual del MITS
- Un miembro del personal con conocimiento de los Criterios de Paratransito según el ADA y del Servicio y sus Rutas Fijas.
- Un miembro de La Autoridad de Recursos Humanos de la Parroquia

de Jefferson que es parte de el Servicio de la Consejería de “Louisiana Rehabilitation” quien este familiarizado con los diferentes tipos de discapacidad e impedimentos de movilidad asociados.

El proceso de apelación consta de dos pasos:

Paso 1: Apelación dirigida al Director Administrativo

Cuando a un individuo se le niega la elegibilidad de transporte de para-transito ADA, suspendido del servicio MITS, el Director de MITS notificara a la persona en escrito las razones por las cuales se tomo esa decisión y los procedimientos por los cuales pueden apelar la decisión. Al pasajero se le dará una oportunidad de ser escuchado y puede presentar información de su situación y argumentos. Esta oportunidad es extendida por diez (10) días hábiles después de que el pasajero haya recibido la notificación. Formatos accesibles serán proporcionados según lo necesite.

La persona que desee refutar la decisión del Director del MITS tiene sesenta (60) días para archivar una apelación escrita con el Director Administrativo de la Parroquia de Jefferson. **La apelación deberá ser presentada en escrito.** Como parte de la apelación escrita, cada persona puede solicitar a ser escuchado en persona.

El individuo que solicite una apelación tiene el derecho a ser escuchado en persona y puede ser representado por alguien de su preferencia. El apelante puede solicitar y recibir una acomodación de el Acta de Americanos con Discapacidades, si así lo requiere, para su aparición de la audiencia solicitada.

El Director Administrativo hará una investigación completa de las razones por esta acción tomada, consultara con el Abogado de la Parroquia y Con-



sejeros Certificados de Rehabilitación si lo considere necesario, y notificará al individuo en escrito de las bases de la determinación dentro de diez (10) días hábiles desde que recibe la apelación.

La notificación escrita incluya los procedimientos para el próximo paso del proceso de apelación.

Presentar la apelación escrita a:

Administrative Director
Office for Citizens With Disabilities
1221 Elmwood Park Blvd., Suite 210
Jefferson, LA 70123

Step 2: Apelación a la Junta de Apelaciones de Jefferson Transit

Una persona puede apelar a la decisión del Director Administrativo mediante la Junta de Apelaciones de Jefferson Transit.

El individuo deberá enviar una copia de la acción tomada por el Director del MITS, junto con cualquier descubrimiento escrito del Director de Transit, al Presidente de la **Junta de Apelaciones de Jefferson Transit dentro de los diez (10) días hábiles a partir del día que se reciban las decisiones del Director Administrativo.**

La Junta de Apelaciones programara una audiencia para escuchar ambos lados del caso en presencia de un Abogado de la Parroquia o su designado (a).

La audiencia deberá hacerse dentro de los veinte (20) días hábiles a partir de que la Junta reciba la apelación, y la Junta de Apelaciones tomará la

decisión y notificará al apelante de su decisión dentro de diez (10) días hábiles después de la audiencia.

La decisión de la Junta de Apelaciones de Jefferson Transit servirá como la autoridad administrativa final.

Presentar la apelación escrita a:

Chairperson
Jefferson Transit Appeal Board
c/o Office for Citizens with Disabilities
1221 Elmwood Park Blvd., Suite 210
Harahan, LA 70123

Servicio del MITS durante el proceso de Apelación

Si una decisión todavía no se ha tomado dentro de los treinta (30) días hábiles cuando se haya completado el proceso de apelación, el Director del MITS permitirá que el individuo viaje hasta que una decisión se haya tomado.

La persona que haya aplicado para el MITS y haya sido negado(a) elegibilidad, **no** le esta permitido viajar en el MITS durante el proceso de apelación, al igual que la persona a quien se le ha rechazado servicio por conducta violenta, seriamente disruptiva o ilegal.

Un individuo que ha sido suspendido por violaciones a las políticas del MITS **es elegible** para servicios provisionales del MITS si una carta de apelación es presentada al Director Administrativo dentro de los cuarenta y cinco (45) días de notificación.



Procedimiento de Reclamos

Llamar al Gerente del MITS al (504) 889-7155.

Asegúrese de tener la siguiente información lista cuando presente su reclamo sobre el proceso de programación de citas: fecha, hora, numero de viaje, y fecha y hora en que la solicitud se llevo a cabo. Todo dialogo con el despacho es grabado en cinta.



Contactos/Números de Teléfono

MITs – Servicio de Para-transito de Jefferson Transit

Operado por Transdev, Inc.

118 David Dr.

Metairie, LA 70003

(504) 889-7155 (Oficina)

(504) 889-7156 (Programación de Cita)

(504) 889-7194 (Para cancelaciones, llamadas telefónicas, y preguntas de programación de citas)

(504) 736-8483 (TDD)

Administración de Jefferson Transit

Sharon W. Leader, Director de Transito

21 Westbank Expressway

Gretna, LA 70053

(504) 364-3450

Servicio de Bus de Ruta Fija de Jefferson Transit

Operado por Transdev, Inc.

(504) 364-3450

Servicio de Para-transito LIFT/Dial-A-Ride

Operado por la Autoridad Regional de Transito (RTA) and la Parroquia de Orleans, LA

(504) 827-7433

Autoridad de Transito de las Parroquias de River (RPTA)

Operado por Transdev, Inc. Y provee tambien un servicio regional de transito que cubre las Parroquias de St. Charles, St. James, y St. John the Baptist que tambien se conecta con algunas paradas del JeT en Kenner.

(985) 651-1141 o 1-877-651-1171