

Page 1

Mountain Mobility Sistema de Transporte Comunitario

Sirviendo el Condado de Buncombe

Rider's Guide

Guía para el Viajero

828-250-6750

TTY/Texto por Relé de Voz 711

O Marque al 1-800-735-2962

www.buncombecounty.org/transportation

Page 2

About Mountain Mobility

Sobre Mountain Mobility

Who we are

Quiénes Somos:

El Sistema de Transporte Comunitario del Condado, fue establecido en 1989 para aumentar el nivel de servicios de transporte disponibles para los ciudadanos del Condado de Buncombe. Trabajamos con aproximadamente 30 agencias y organizaciones de servicios humanos en Asheville y el Condado de Buncombe para coordinar los esfuerzos de transporte para aquellos residentes que necesitan servicios. Mountain Mobility también provee ADA Servicios Paratransitos Complementarios para el sistema de autobuses ART de la ciudad de Asheville

Mission Statement

Declaración de Misión:

La Misión de Mountain Mobility es proporcionar servicios de transporte que respondan a las necesidades de los residentes del Condado de Buncombe

Our Core Values

Nuestros Valores Fundamentales:

Tenemos la responsabilidad de proporcionar servicios de transporte seguros y eficaces en que nuestros ciudadanos pueden confiar. Nuestros valores reflejan este compromiso con **S E R V E** (servir):

S = Mostrar orgullo en nuestro trabajo

E = Exhibir cuidado en todo que hacemos

R = Respetar a los demás

V = Valorar y practicar la honestidad

E = Ejercer la responsabilidad

Contact Information

Información de Contacto

¿A quién debo llamar?

Favor de llamar nuestro número: **828-250-6750** y

a continuación, puede elegir opciones dependiendo de lo que necesita:

- Para preguntar sobre la inscripción o elegibilidad, o para más información, Marque 5
- Para programar un viaje.....Marque 4
- Para cancelar un viaje.....Marque 2
- Si tiene una queja o sugerencia..... Marque 6
- Para hablar con un despachador sobre un
 - viaje programado para hoy..... Marque 1
- Para otra asistencia / la recepción... .Marque 0

Gracias por permitirnos servirle!

Comunicaciones TTY / Texto a Voz: Mountain Mobility es accesible para las comunicaciones TTY / texto a voz a través del Relé 7-1-1 Internacional.

El número gratuito para el Relé Carolina del Norte es: 1-800-735-2962.

Para Información Adicional los clientes pueden ver el sitio web de Mountain Mobility:
www.buncombecounty.org/transportation o www.landofsky.org/mm

Los servicios de información y referencia están disponibles en NC 2-1-1.

Marque al 2-1-1 de cualquier teléfono, o gratuita: 1-866-401-6342, o por medio del sitio web: **www.nc211.com**.

Mountain Mobility Community Transportation

Mountain Mobility Transporte Comunitario

Page 3

Table of Contents

<u>Índice de Contenido</u>	<u>Página #</u>
Área de Servicio y las Horas de Operación.....	4
Nuestras Ubicaciones.....	4
Nuestros Vehículos y Capacitación de Operadores.....	4
Inclencencias de Tiempo y el Servicio en Días Feriados.....	5
Elegibilidad para el Servicio e Inscripción.....	6
Servicios de ADA Paratrásito.....	6
Transporte de Medicaid.....	6
Servicio de Respuesta a Demanda.....	6
Consejos para un Viaje Excelente.....	7
Programar un Viaje.....	8
Tiempos de Llegadas y Salidas y la Ventana de Tiempo de Recogida.....	8
Tiempos de Espera.....	9
Servicio de Puerta a Puerta.....	9

Cancelaciones y Clientes que no se Presentan.....	9
Tarifas.....	10
Asistentes de Cuidado Personal y Acompañantes.....	10
Niños y Jóvenes.....	11
Clientes no Atendidos.....	11
Animales de Servicio y Mascotas.....	11
Aparatos de Movilidad y Equipos Médicos.....	12
Equipaje de mano y Paquetes.....	13
Pases de Autobús para Personas Mayores.....	13
El Programa RIDE.....	13
Compras de Comestibles, otras Tiendas y Viajes Multipropósito.....	14-15
Las Rutas Trailblazer.....	16
Como usar el Sistema Trailblazer.....	16
Los Derechos de Clientes y Operadores de Vehículos.....	26
Comportamiento Disruptivo.....	26
Suspensión / Terminación.....	26
Título VI.....	27
Comentarios y Quejas.....	27

Page 4

General Information

Información General

Service Area

Área de Servicio

Mountain Mobility sirve a todo el Condado de Buncombe. El servicio al cliente podría estar restringido a ciertas áreas, destinos o propósitos de viaje, dependiendo de la elegibilidad y/o disponibilidad de fondos.

Service and Office Hours

Horario de Servicio y de la Oficina

El servicio está proveído de lunes a sábado de 5:30 a.m. a 7:30 p.m. El horario de servicio es diferente para el Servicio de Paratrásito Complementario de la Ciudad de Asheville, tal como se detalla en el Guía de Viajeros de Paratrásito.

Horario de la oficina: las oficinas de Mountain Mobility tienen personal de lunes a viernes, 8 a.m. a 5 p.m. El correo de voz está disponible fuera de este horario.

Our Locations

Nuestras Ubicaciones

Mountain Mobility se opera desde dos ubicaciones separadas.

Nuestro centro de Operaciones / dirección por correo postal es:

2000 Riverside Drive, Suite 17
Asheville, NC 28804

Nuestra oficina de Administración / Elegibilidad / dirección por correo postal:

339 New Leicester Highway, Suite 140
Asheville, NC 28806

Our Vehicles

Nuestros Vehículos

Mountain Mobility tiene una flota de 43 vehículos. Utilizamos cinco (5) pequeños autobuses para operar tres (3) rutas Trailblazer, mientras que 31 paratransito vans, un (1) mini-van y seis (6) conversión vans completan nuestra flota. Se mantienen bien los vehículos de Mountain Mobility y se los limpian a fondo regularmente. La flota incluye 24 vehículos que utilizan un tipo de combustible alternativo (líquido propano / autogas y GNC) que reducen las emisiones y mejoran la calidad del aire. Para garantizar la seguridad de los pasajeros, los vehículos de Mountain Mobility están equipados con cámaras de seguridad de audio / video. La política de Mountain Mobility sobre el propósito y uso de su sistema de seguridad de audio /video está disponible bajo petición.

Page 5

Vehicle Operator Training

Capacitación de Operadores de Vehículos

Los operadores de vehículos de Mountain Mobility son profesionales altamente entrenados, que reciben educación en curso en numerosas áreas:

- Conducción defensiva
- Ayuda para pasajeros
- Primeros Auxilios, incluyendo RCP para adultos e infantes.

Adicionalmente cada operador de vehículos:

- Tiene una licencia correspondiente
- Tiene experiencia de manejar
- Recibe controles regulares de su récord de manejar
- Está familiarizada con las calles y autopistas del Condado de Buncombe
- Está sujeto a controles de antecedentes penales
- Debe pasar pruebas en curso de drogas y alcohol

Inclement Weather/Holidays

Inclemencia de Tiempo / Días Feriados

Inclement Weather

Inclemencia de Tiempo

Mountain Mobility reserva el derecho de cambiar, cancelar o reprogramar viajes, tal como sea necesaria para asegurar la seguridad de clientes y operadores de vehículos por sí acaso existe una emergencia con respecto al clima, pero vamos a hacer todos esfuerzos para asegurarse que el servicio se puede llevar a cabo como fue pedido. Un anuncio en WLOS-TV y las emisoras de radio locales van a hacer un anuncio si tomamos la decisión de suspender, reducir o atrasar las operaciones. También, por si acaso que los autobuses del sistema ART de Asheville no están operando, los Servicios de Paratransito Complementario no se van a ser proveídos tampoco, aunque Mountain Mobility esté operando.

Holidays

Días Feriados:

Mountain Mobility está cerrado en los días feriados siguientes:

- El día de Acción de Gracias
- El día de Navidad

Solamente ofrecemos los Servicios de Paratrásito Complementario de Asheville en los días feriados siguientes:

- El día de Año Nuevo
- El día de celebración de Martin Luther King Jr.
- El Viernes Santo
- El día de Recordación
- El día de Independencia
- El día de Trabajo

Page 6

Mountain Mobility Transportation Services

Mountain Mobility Servicios de Transporte

Eligibility and Registration

Elegibilidad e Inscripción

La mayoría de los residentes del Condado de Buncombe son elegibles para los servicios de Mountain Mobility, con algunas excepciones. La elegibilidad puede determinarse por una serie de factores, incluyendo donde una persona vive, su edad, necesidades de viaje (médico, compras, etc) elegibilidad para Medicaid y acceso a servicio de autobuses de rutas fijas, entre otros. La mejor manera de determinar elegibilidad es llamar a Mountain Mobility al 828-250-6750, Opción 5, y hablar con una Especialista de Elegibilidad que puede contestar cualquier pregunta

ADA Paratransit Service

Servicio de Paratrásito ADA

Mountain Mobility se asocia con el programa de Servicios de Paratrásito Complementario de Asheville para ofrecer servicios de transporte a aquellos clientes que califican bajo la Ley de Americanos con Discapacidades. Para inscribirse en estos servicios, los clientes pueden llamar durante las horas laborales (de 8 am a 5 pm, lunes a viernes) y hablar con un Especialista de Elegibilidad:

828-250-6750, Opción 5

TDD/TTY Relé 7-1-1 o

Gratuito 1-800-735-2962

El correo de voz está disponible fuera de las horas normales de la oficina. Los clientes deben completar la solicitud requerida del Sistema de autobuses ART de Asheville y proveer documentación justificativa. Si son elegibles, los clientes serán proveídos con la Guía de Viajero de Paratrásito de Asheville que contiene información adicional.

Para más información, visite:

www.ashevilenc.gov/service/wheelchairs-and-ada/

Medicaid Transportation

Transporte de Medicaid

Mountain Mobility es uno de muchos servicios de transporte que proveen viajes de no emergencia para las personas que tienen Medicaid. Sin embargo, todos los viajes de no emergencia deben programarse a través de Servicios de Transporte de Medicaid del Condado de Buncombe. Si tiene Medicaid, llame al 828-552-5486 para determinar su elegibilidad y programar sus viajes médicos.

(Box)

¡Recuerde! Si tiene Medicaid, debe llamar al 828-552-5486 para determinar su elegibilidad y programar viajes

Demand Response Service

Servicio de Respuesta a Demanda

El servicio de respuesta a la demanda describe los viajes programados según son necesarios. Mountain Mobility puede acomodar mejor los viajes programados durante las horas de menor actividad de 10 a.m. a 2 p.m. Compras de comestibles, otras tiendas y viajes multipropósito (banco, mandados personales, etc.) deben ser programados de acuerdo a los días, horarios y tiendas de nuestras rutas existentes en la comunidad del cliente. Mountain Mobility no ofrece transporte en el mismo día. Si necesita servicios de emergencia, por favor llame al 9-1-1.

Subscription Service

Servicio de Suscripción

El servicio de suscripción describe viajes programados al mismo destino al mismo tiempo, dos (2) o más veces dentro de la misma semana. Los clientes que piden servicio de suscripción pueden ser puestos en una lista de espera si la capacidad de una ruta existente está llena, si una ruta no está disponible en el área y/o si una ruta no está disponible en las horas en que se solicita el servicio. Clientes de Servicio de Paratransito Complementario deberían consultar la Guía de Paratransito de Asheville con respecto a las políticas de servicio de suscripción.

Page 7

Trailblazer routes

Rutas Trailblazer

Las rutas Trailblazer proporcionan transporte alrededor de las comunidades locales, así como conexiones donde los clientes pueden transferirse al sistema de autobuses ART de la ciudad de Asheville o a los autobuses de Haywood Public Transit.

Los autobuses Trailblazer son ligeros vehículos de tránsito que tienen capacidad para 14 a 18 pasajeros y están equipados con soportes para bicicletas y elevadores para servir a personas que utilizan dispositivos de movilidad.

Mountain Mobility opera tres rutas "Trailblazer" - Black Mountain, Enka-Candler y North Buncombe.

Para ver los mapas y los horarios, consulte las siguientes páginas:

Black Mountain páginas 17-19
Enka-Candler páginas 20-21
North Buncombe páginas 22-23

Tips for a Great Trip

Consejos para un Excelente Viaje

Mountain Mobility quiere que todos lleguen a su destino con seguridad y tengan un viaje agradable, así que por favor sigue estos consejos:

- O Por favor, no coma, beba ni fume en el vehículo. Esto incluye vaping y e-cigarrillos. No se permiten armas, armas de fuego, explosivos, líquidos inflamables u otros materiales peligrosos.
- O Las conversaciones en aparatos celulares no deben distraer al operador del vehículo u otros clientes.
- O Los animales de servicio deben estar bajo control en todo momento mientras estén en el vehículo.
- O Siempre use su cinturón de seguridad, y asegúrese de que los niños que viajan con usted también estén abrochados correctamente. ¡Seguridad primero!
- O Por favor, abstenerse de maldecir y el uso de blasfemias.
- O No distraiga al operador del vehículo.
- O Si utiliza una ayuda de movilidad, como un andador, silla de ruedas o scooter, asegúrese de tener suficientes aceras y rampas para llegar desde su casa al vehículo.
- O Viajar en un vehículo de Mountain Mobility bajo la influencia de alcohol o drogas ilegales está prohibido.

Page 8

How to Schedule Trips

Como Programar Viajes

Scheduling a Trip

Programar un Viaje

Después de inscribirse para el servicio, los viajes pueden ser programados entre las 8 am y 3 pm, lunes a viernes, por medio de llamar al:

828-250-6750, Opción 4 o

TDD/TYY Relé 7-1-1 o

Gratuito: 1-800-735-2962

Los viajes pueden ser programados entre un (1) día y treinta (30) días de anticipación. El correo de voz está disponible fuera de las horas normales.

Cientes del Servicio Paratransito Complementario deberían referirse a la Guía para Viajeros de Paratransito de Asheville para información sobre la programación de viajes. Los operadores de vehículos no son permitidos de hacer reservaciones para clientes.

Para Hacer una Reservación

Cuando llama para hacer una reservación por un viaje, por favor tenga la siguiente información disponible con respecto al cliente:

O Nombre

- O Dirección Residencial
- O Número de Teléfono
- O Dirección completa del destino del cliente
- O Día y Fecha del viaje
- O El tiempo que el cliente necesita llegar
- O El tiempo cuando el cliente necesita ser recogida para el viaje de vuelta
- O Clase de ayuda necesaria (aparatos de movilidad, ayudas, impedimentos, etc) si es aplicable
- O Información si un niño va a viajar.

Los operadores de vehículos están requeridos a transportar a clientes a sus destinos programados que fueron proveídos durante la reservación para el viaje. Operadores de vehículos no son permitidos a hacer cambios de los destinos.

(Box)

***Remember! Please call us at least one day in advance to schedule your trip.
¡Recuerde! Por favor llámenos al menos un día antes para programar su viaje.***

Arrival, Departure Times and the Trip Pick-up Window

Tiempos de Llegada y Salida y la Ventana de Tiempo de Recogida

Mountain Mobility utiliza un Sistema de Llamadas automatizado para recordar a los clientes de sus próximos viajes y permitirles cancelar viajes que ya no necesitan. Clientes recibirá una llamada en la noche antes y la mañana del viaje programado.

Un vehículo de Mountain Mobility puede llegar para recogerle de su residencia tanto como una hora y 15 minutos antes de la hora de salida solicitada. Un vehículo de Mountain Mobility llegará dentro de los 15 minutos después de la hora de recogida solicitada para el viaje de regreso. Las recogidas para el regreso estarán al destino original, al menos que otros arreglos son hechos con anticipación. Los clientes deben estar listos y esperando en una entrada principal o en la acera para el vehículo de Mountain Mobility.

A los operadores de vehículos no se les permiten entrar en residencias privadas, apartamentos, oficinas de médicos, supermercados, edificios de oficinas, etc.

Clientes del Servicio Paratrásito Complementario deberían referirse a la Guía de Viajero de Paratrásito de Asheville para información sobre la programación de viajes, la llegada y salida del vehículo y la ventana de tiempo de recogida.

Page 9

Door-to-Door Service

Servicio Puerta a Puerta

Mountain Mobility ofrece servicio "puerta-a-puerta" siempre cuando sea posible. El operador va a llegar a su puerta para hacerle saber que el vehículo ha llegado. Habrá algunos lugares y / o situaciones donde no es posible para que el operador salga del vehículo. Si usted es capaz de esperar en la acera o en el lugar de recogida designado, por favor, hágalo. Los operadores de vehículos van a ayudarle si no puede maniobrar desde su puerta al vehículo, siempre cuando sea seguro hacerlo. Operadores de vehículos son permitidos maniobrar un manual silla de ruedas si necesita ayuda de la puerta de la residencia al vehículo, y darle una mano si la necesita.

Los operadores de vehículos no están autorizados a maniobrar un dispositivo de movilidad eléctrica (es decir, una silla de ruedas eléctrica o un scooter) ni maniobrar o empujar a un cliente, o los equipos del cliente o un carrito de compras, para subir o bajar escaleras, o entradas para vehículos y pendientes empinadas, o entrar a residencias, levantar o cargar a clientes.

Wait Times

Tiempos de Espera

Los operadores de vehículos sólo pueden esperar a un cliente hasta 5 minutos después de que el vehículo llegue. Si no está listo en el horario programado de recogida para el viaje de regreso, debido a un retraso inesperado de la cita, pero todavía necesita transporte de regreso a su residencia, por favor llame a la oficina de despacho al 828-250-6750, Opción 1, tan pronto como esté listo, y un vehículo será enviado en la oportunidad más temprana posible.

Cancellations and No Shows

Cancelaciones y si no se Presenta

Si no puede tomar un viaje programado, por favor llame y cancele por lo menos dos (2) horas antes de la hora de recogida programada. Para cancelar un viaje en el día que está programado, llame al 828-250-6750, Opción 1 y hable con un despachador. Para cancelar todos los demás viajes, llame al 828-250-6750, Opción 2. Se recomienda a los clientes que cancelen su reservación tan pronto como sepan que no tomarán un viaje. El correo de voz está disponible fuera del horario regular para cancelar viajes. Los viajes no cancelados con al menos dos (2) horas de anticipación serán registrados como si no se hubieran presentado, o un "no-show".

(Box)

¡Recuerde! Va a recibir una llamada automatizada la noche antes para recordarle su viaje programado. Si necesita cancelar su viaje, puede hacerlo siguiendo las indicaciones durante la llamada.

Al llamar para cancelar una reservación por favor proporcione la siguiente información:

O Nombre del cliente para que se programó el viaje.

O Fecha del viaje programado.

O Nombre y dirección del destino.

O ¿El pasajero necesita cancelar tanto el viaje original como el viaje de vuelta?

Si un vehículo de Mountain Mobility llega a recogerlo en su residencia y usted no sube al vehículo dentro de la ventana de tiempo prescrita de 5 minutos, el operador del vehículo y el despachador tratarán de ponerse en contacto con usted. Si ambos no pueden hacer contacto con usted, entonces el operador del vehículo registrará el viaje como un no-show (de no haberse presentado), y sus viajes restantes programado para el día serán cancelados. Excesos de "no-show" puede resultar en la suspensión de servicios.

Fares and Accompanying Riders

Tarifas y Acompañantes

What Does it Cost?

¿Cuánto Cuesta?

Nuestro Especialista en Elegibilidad podrá determinar si debe pagar una tarifa por su servicio cuando llama a Mountain Mobility para inscribirse. Si debe pagar una tarifa, le enviaremos una póliza de tarifas en su paquete de inscripción. Generalmente, si se le requiere pagar una tarifa:

O Las tarifas deben pagarse al subir al vehículo.

O Debe tener el cambio correcto. Los operadores de vehículos no pueden hacer cambio si paga más de la tarifa requerida.

O Las tarifas para cada viaje de ida solo deben pagarse por separado cada vez que suba al vehículo. No se aceptan pagos por ambos pasajes de ida y vuelta.

Los clientes pueden comprar boletos de tarifas que se pueden usar en lugar de dinero en efectivo en los vehículos de Mountain Mobility. Si está interesado en comprar boletos, puede enviar un cheque o giro postal a la dirección de Mountain Mobility Operations que se encuentra en la página 4 de esta Guía. Se cobrará un cargo por servicio de \$ 25 por los cheques devueltos. Cualquier cliente que tenga un cheque devuelto no podrá pagar por cheque en el futuro.

La falta de pago de las tarifas puede resultar en la suspensión de servicios y / o puede resultar en un requisito para comprar boletos de tarifas con anticipación.

(Box)

¡Recuerde! Si un acompañante o PCA viajará con el cliente, por favor notifique a la oficina cuando se haga la reservación de viaje.

Personal Care Attendants and Escorts

Asistentes de Cuidado Personal y Acompañantes

¡Mountain Mobility quiere que todos los clientes tengan la atención que necesitan para garantizar un buen viaje! A los clientes se les permite un acompañante en el vehículo de Mountain Mobility, a menos que se aprueben más (por ejemplo, los niños que viajan con un cliente).

Conozca sus definiciones:

Acompañante: Una persona que quiere ir con el cliente.

Asistente de Cuidado Personal (PCA): Un PCA es una persona que necesita ir con un cliente para proporcionar la asistencia médica o personal necesaria. Los clientes que no pueden cuidar de sí mismos en el vehículo, cuidarse a sí mismos en su destino, o acceder al vehículo con la ayuda mínima del operador del vehículo están obligados a viajar con un PCA. Un PCA no está obligado a pagar una tarifa

Children, Unattended Customers and Animals

Niños, Clientes no Atendidos y Animales

Children and Youth

Niños y Jóvenes

Se requiere que uno de sus padres / tutor complete un "Formulario de Autorización para la Provisión de Servicios del Transporte a Niños" para cualquier niño que tiene menos de 18 años para que pueda ser transportado por Mountain Mobility. Los niños menores de 18 años deben viajar con un padre, tutor o Asistente de Cuidado Personal. Mountain Mobility y sus clientes deben adherirse a las leyes vigentes de seguridad para niños de Carolina del Norte. Los asientos de seguridad para niños son proveídos por Mountain Mobility. Se debe proporcionar la fecha de nacimiento e información actualizada sobre el peso, si se requiere un asiento de seguridad para niños.

Unattended Customers

Cientes no Atendidos

Cientes certificados como incapaces de dejarse desatendidos (basada en la edad, capacidad mental disminuida, o petición especial de la parte responsable) pueden programar viajes desatendidos; Sin embargo, hay que hacer arreglos para que un asistente tiene que encontrar al vehículo en cada lugar. El operador del vehículo sólo esperará cinco (5) minutos para que el asistente encuentre al vehículo. Si no llega nadie, el operador del vehículo notificará al despachador de servicio y continuará en su ruta. El despachador intentará contactar a la persona de contacto de emergencia. Si nadie encuentra al vehículo al final de la ruta, el cliente será devuelto a la oficina de Mountain Mobility. El cliente no se dejará desatendido, y la policía será notificada para ayudar a localizar a una persona responsable. Los clientes que deben continuar en una ruta más allá de su destino programado estarán sujetos a suspensión de servicios debido a cuestiones de seguridad.

Service Animals and Pets

Animales de Servicio y Mascotas

Los clientes pueden viajar con animales de servicio, pero no se permiten mascotas en ningún vehículo. Los animales en una residencia deben ser restringidos antes de que los operadores de vehículos de Mountain Mobility ofrezcan cualquier tipo de asistencia al cliente. Un operador de vehículo incapaz de acceder a la casa de un cliente debido a un animal suelto puede notificar al despachador. Si el despachador no puede hacer contacto con el cliente, o el cliente no aborda, el viaje será registrado como un no-show y el viaje de regreso cancelado.

Los clientes del Servicio de Paratrásito Complementario de Asheville deben referirse a la Guía de Viajeros de Paratrásito de la Ciudad de Asheville para obtener información adicional sobre acompañantes, asistentes de cuidado personal y animales de servicio.

Mobility Devices

Aparatos de Movilidad

Los vehículos de Mountain Mobility pueden acomodar sillas de ruedas, bastones, andadores y aparatos de movilidad siempre y cuando cumplan con ciertas pautas. Los elevadores de Mountain Mobility pueden acomodar aparatos de movilidad ocupados:

- O Si pesan hasta 800 libras
- O Si miden hasta 33 pulgadas de ancho
- O Si miden hasta 53 pulgadas de largo

Los clientes preocupados por el tamaño o peso de sus aparatos de movilidad y si el aparato se instalará a bordo de los vehículos de Mountain Mobility pueden llamar al 828-250-6750, Opción 5, para que un miembro del personal determine las dimensiones y / o el peso del dispositivo de movilidad.

(Box)

¡Recuerde! Si su movilidad cambia y requiere el uso de un bastón, andador, silla de ruedas u otro aparato de movilidad, por favor llámenos al 828-250-6750, Opción 5, para que podamos actualizar su archivo y acomodar sus necesidades!

Se prohíbe a los operadores de vehículos levantar o cargar clientes. Por razones de seguridad, es altamente recomendado a los clientes que utilizan scooters de tres ruedas que se cambien al asiento del vehículo de Mountain Mobility siempre que sea posible. Los aparatos de movilidad que están rotos o dañados, en la medida que representan una amenaza de seguridad inmediata, no pueden transportarse. Todos los aparatos de movilidad se deben asegurar dentro de los vehículos en todo momento.

Medical Equipment

Equipos Médicos

Los clientes pueden viajar con tanques de oxígeno y respiradores. Por razones de seguridad, todos los equipos deben estar asegurados mientras el vehículo está en movimiento.

Page 13

Bus Trip Policies

Políticas de Viaje en Bus

RIDE Program

El Programa RIDE

Seat Belt Policy

Política de Cinturón de Seguridad

Los cinturones de seguridad deben ser abrochados todo el tiempo para garantizar la seguridad de todos los clientes y el cumplimiento de las leyes estatales. Los clientes transportados en sillas de ruedas deben usar cinturones de regazo y hombro.

Carry-on Items

Equipaje de Mano

Debido a las limitaciones de espacio y la seguridad / requisitos de seguridad, sólo se le permite traer lo que puede llevar y viajar en su regazo en el vehículo. Si trae más de lo que puede llevar, tendrá que encontrar otra forma de transportar sus paquetes a su casa o declinar su viaje. Un PCA o acompañante no está permitido para ayudar a llevar paquetes adicionales. Carritos de compras u otros tipos de equipos utilizados para transportar paquetes no están permitidos. Los operadores de vehículos ayudarán a los clientes a cargar y descargar paquetes del vehículo si es necesario.

(Box)

¡Recuerde! Si necesita más tiempo de descargar sus paquetes del vehículo, por favor mencione esto cuando programe su viaje

Senior Bus Pass

Pases de Autobús para Personas Mayores

Mountain Mobility ofrece a las personas que tienen la edad de 65 años o más un pase mensual gratuito de autobús, que se pueden utilizar en todo el sistema de autobuses ART de la Ciudad de Asheville. Porque reservaciones con anticipación no son necesarias, los servicios de autobús ART permiten viajes más flexibles.

Para obtener más información sobre la elegibilidad, llame a:

828-250-6750, Opción 5 o TDD / TTY Relé 7-1-1 o sin costo 1-800-735-2962.

RIDE Program

El Programa R.I.D.E.

El Programa para la Independencia de los Discapacitados y Ancianos (RIDE). RIDE es

Un programa de cupones que permite a los residentes discapacitados y a ancianos comprar servicios de transporte con un descuento importante. Una vez inscrito como participante de RIDE, usted es elegible para comprar cupones que se pueden usar con proveedores locales a un 25% de la tarifa regular.

Para calificar para el programa RIDE, las personas deben vivir en el Condado de Buncombe y ser mayores o discapacitados.

How the RIDE Program Works:

Cómo Funciona el Programa RIDE

O Los clientes compran cupones para los proveedores. Los cupones son de \$ 2.50 cada uno y se venden en cantidades de 10 (\$ 25).

O Cuando el transporte es necesario, el cliente se comunica con uno de los proveedores de RIDE para el servicio.

O Cada cupón cubre \$ 10 del costo de un viaje de ida proporcionado por el servicio. Se pueden utilizar un máximo de cinco (5) cupones para un viaje de ida.

O Si el costo del viaje es más de \$ 50, el cliente debe pagar la diferencia en el momento en que se presta el servicio.

Una vez inscritos en el programa RIDE, se enviará a los clientes una lista de proveedores que aceptan los cupones y las directrices del programa. Para más información, comuníquese con el Coordinador del Programa RIDE en Mountain Mobility al 828-250-6750, Opción 5, entre las 8 am y 5 pm.

Rutas de Servicio Comunitario

Grocery, Retail, Shopping and Multipurpose Trips

Comestibles, otras Tiendas y Viajes Multipropósito

Mountain Mobility ha dividido nuestra área de servicio en Rutas de Servicio Comunitario para que nuestros clientes sepan qué días los llevaremos a las tiendas de comestibles, otras tiendas y para viajes multipropósito que se refieren a negocios personales y otros viajes no médicos, tales como bancos, peluquerías, etc.

O Los viajes de comestibles son proveídos a las tiendas de comestibles enumeradas en cada comunidad.

O Los viajes de compras se proporcionan a las tiendas principales más cercanas en o cerca de la comunidad del cliente (Walmart, Kmart, centros comerciales, etc.).

O Los viajes multipropósito se proveen a la ubicación más cercana a su residencia (por ejemplo, si necesita ir al banco, lo llevará a la sucursal más cercana a su domicilio).

(Box headings and days of the week)

Tipo de Viaje

Comunidad / Código Postal	Compra de Comestibles	Otras Tiendas de Minoristas	Multipropósito
	(Tues) - Martes	(Mon) —Lunes	(Thurs) -- Jueves
	(Wed) – Miércoles	(Fri) – Viernes	(Sat) -- Sábado

Page 15

Mountain Mobility & Buncombe County Community Transportation Systems

Mountain Mobility y Sistemas de Transporte Comunitario del Condado de Buncombe

(Box headings and days of the week – same as above)

“All trips will be to the closest location in your area”

“Todos los viajes serán a la ubicación más cercana en su área”

Page 16

Trailblazer Routes

Rutas Trailblazer

Las rutas Trailblazer proveen transporte alrededor de las comunidades locales, así como conexiones donde los clientes pueden transferirse a los autobuses del Sistema de Tránsito de la Ciudad de Asheville (ART) o a los autobuses de Haywood Public Transit. Mountain Mobility opera tres rutas "Trailblazer"-- Black Mountain, Enka-Candler y North Buncombe. Los autobuses Trailblazer son ligeros vehículos de tránsito que tienen capacidad para 14 a 18 pasajeros y son equipados con soportes para bicicletas y elevadores para servir a personas que utilizan aparatos de movilidad.

How to Read the Maps and Timetables

Cómo Leer los Mapas y Horarios

El autobús se detiene aquí en las horas indicadas. Busque el símbolo correspondiente en el calendario. Los números en el mapa representan paradas importantes; otras paradas están disponibles también.

El punto de transferencia muestra dónde se cruzan las rutas y que transferencias a otras rutas pueden estar disponibles.

Los viajes en autobús se enumeran de izquierda a derecha en el horario.

El autobús viaja a los lugares listados de arriba a abajo en el horario. El bus puede detenerse entre los puntos de tiempo. Los tiempos son aproximados y dependen de las condiciones climáticas y de tránsito.

To Use the Trailblazer System

Para Usar el Sistema Trailblazer

- O Los autobuses están abiertos a cualquier persona. Ninguna inscripción es necesaria.
- O El costo es de \$.50 por abordaje. Tenga el cambio exacto, por favor.
- O Los clientes pueden señalar al operador del bus en cualquier punto de la ruta o esperan en una de las paradas preestablecidas en el horario.
- O Los clientes también pueden salir a cualquier parte de la ruta o conectarse con ART.
- O No se permite que los operadores de vehículos ayuden con los paquetes o las bolsas de compras, así que sólo lleve lo que pueda manejar en su asiento.
- O Cada Mountain Mobility Trailblazer está equipado con un elevador y es accesible con una silla de ruedas. El operador del vehículo está entrenado para ayudar y asegurar su silla de ruedas. Los asientos delanteros en el vehículo están designados como asientos prioritarios para personas con discapacidades y / o personas mayores, y los animales de servicio son siempre bienvenidos.
- O No se puede comer, beber o fumar en el autobús, y debe permanecer sentado mientras el autobús está en movimiento.
- O Todos los Trailblazers son monitoreados. Cada vehículo está equipado con un sistema de grabación de vídeo y audio para la seguridad del operador del vehículo, los pasajeros y el público.
- O Cada Trailblazer sigue la ruta que se muestra en el horario, pero el vehículo puede desviarse de la ruta regular hasta un cuarto de milla para recoger a un cliente desde una dirección si el cliente no puede llegar a la ruta. Si usted vive menos de un cuarto de milla de la ruta y desea solicitar una recogida, por favor llame al 828-250-6750, Opción 1, hasta las 5 p.m. el día anterior para solicitar una desviación.

Passenger Responsibilities and Rights

Derechos y Responsabilidades de Pasajeros

Customer Rights

Derechos del Cliente

Un cliente de Mountain Mobility

Tiene el derecho a:

- Ser recogido y devuelto a casa de una manera segura y puntual;
- Asegurarse adecuadamente en el vehículo;
- Viajar en comodidad razonable;
- Ser tratado con cortesía y respeto;
- Expresar preocupaciones al personal (expresar inquietudes no determinará la elegibilidad para viajar);
- Llamar y programar reservaciones con más de un día de antelación; y
- Solicitar asistencia por adelantado.

Vehicle Operator's Rights

Derechos del Operador del Vehículo

Los operadores de vehículos tienen el derecho a:

- Ser tratado con cortesía;
- Trabajar en un ambiente seguro;
- Expresar preocupaciones a la administración de tránsito, y
- Cumplir con preocupaciones de seguridad y los reglamentos de la empresa

Disruptive Behavior

Comportamiento Disruptivo

Mountain Mobility reserva el derecho de rechazar el transporte o servicio a cualquier persona cuyo comportamiento es o fue ilegal, desagradable, ofensivo, intimidante, violento, desordenado o peligroso, y podría resultar en la interrupción de las operaciones del vehículo o afectar a la salud y la seguridad de los demás.

Suspension and Termination

Suspensión y Terminación

Los clientes pueden ser suspendidos o terminados de recibir servicios por violar las políticas y directrices como se describen en la Política de Suspensión de Mountain Mobility. De no conformar con las políticas o directrices de Mountain Mobility puede constituir una suspensión de hasta 30 días o "por un período razonable de tiempo," que depende de los hechos del incidente específico.

Además, un cliente puede ser suspendido automáticamente y / o terminado de Mountain Mobility cada vez que él o ella demuestra un comportamiento violento o se involucra en una actividad ilegal a bordo del vehículo.

La política completa de Mountain Mobility sobre Suspensiones y Terminaciones está disponible bajo petición.

Page 27

Other Mountain Mobility Policies

[Otras Políticas de Mountain Mobility](#)

Title VI

[Título VI](#)

Es la política de Mountain Mobility y el Condado de Buncombe para asegurar el cumplimiento del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964; 49 CFR, Parte 21; estatutos y reglamentos relacionados con la ley que aseguren que ninguna persona en los Estados Unidos, por motivos de raza, color, sexo, edad, nacionalidad o discapacidad, será excluida de la participación en, o ser negado los beneficios, o ser objeto de discriminación bajo cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera federal o estatal del Departamento de Transporte de Carolina del Norte o del Departamento de Transporte de los Estados Unidos. Cualquier persona que cree que ha sido discriminado debe ponerse en contacto con el:

Coordinador de Título VI de Mountain Mobility
c / o Land of Sky Regional Council
339 New Leicester Hwy, Suite 140
Asheville, NC 28806
Teléfono: 828-250-6750, Opción 5

Y / O:

Departamento de Transporte de Carolina del Norte
Civil Rights and Business Development
1511 Mail Service Center
Raleigh, NC 27699-1511
Teléfono: 919-733-2300

Comments and Complaints

[Comentarios y Quejas](#)

La comunicación con los clientes es bienvenido y esencial para proporcionar transporte seguro, confiable y receptivo. A los clientes que deseen compartir comentarios, sugerencias, inquietudes o ideas para mejoras se les pide que llamen al 828-250-6750, Opción 6. Los comentarios también pueden ser enviados por escrito a:

Buncombe County Community
Transportation Advisory Board
46 Valley Street
Asheville, NC 28801