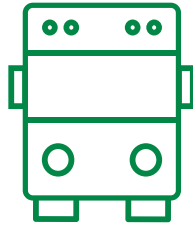




MIDDLESEX COUNTY AREA TRANSIT (MCAT)



# GUÍA DEL PASAJERO

## CENTRO DE INFORMACIÓN

Horario de atención

Lunes a viernes de 8:30am a 4:00pm

1-800-221-3520

[middlesexcountynj.gov](http://middlesexcountynj.gov)



Si necesita este documento en otro idioma o en otro formato, por favor llame al 1-800-221-3520.

La Oficina de Tránsito del Área del Condado de Middlesex – (MCAT) es la oficina de transporte de pasajeros del Departamento de Transportación.

Los servicios de MCAT incluyen:

**Un servicio de transporte con reservación** para persona mayores de 60 años y personas discapacitadas mayores de 18 años.

**Un servicio de transporte comunitario** con recorridos programados que no requieren de reservación anticipada y para todo tipo de público. Estos buses ofrecen conexión con otros servicios de transporte –autobuses y trenes- con recorridos fijos.

Si necesita ayuda o alguna adaptación razonable para alguno de los servicios de transporte que ofrece MCAT, por favor contáctese con un representante llamando al 800-221-3520 o envíe un correo electrónico a través de la página web de MCAT: [www.middlesexcountynj.gov](http://www.middlesexcountynj.gov)

## TRANSPORTE CON RESERVACIÓN

Por favor, tenga en cuenta que:

- Para poder registrarse y reservar un viaje con MCAT, la persona debe tener una cita programada en el lugar para donde solicita el transporte.
- Los créditos de transporte deben comprarse antes del viaje.
- La tarifa es de \$3 por tramo (\$6 ida y vuelta).
- El transporte depende de la disponibilidad y se comparte con otros pasajeros.
- El transporte es desde y hasta el cordón de la vereda. Los choferes no están autorizados a asistir a los pasajeros más allá del cordón.
- El servicio de transporte se ofrece dentro del Condado de Middlesex y hasta 5 millas fuera del condado, dentro de NJ.
- El transporte de diálisis se ofrece solo a lugares dentro del Condado de Middlesex.
- Los pedidos de servicio se cumplirán en la medida que los recursos lo permitan.

MCAT tiene la responsabilidad de tomar las medidas que sean necesarias para mantener el orden y la seguridad en un vehículo. Esto incluye, por ejemplo, denegar el servicio a un pasajero que no cumpla con las directivas.

**Días:** Lunes a viernes

**Horarios:** Primer turno programado: 9:00am.

Último turno de regreso programado: 4:30pm. Su turno podrá programarse hasta una (1) hora antes de su cita y 30 minutos después de su hora de regreso.

**Créditos:**

- Los créditos deben comprarse antes de solicitar el turno de su transporte.
- Para comprar créditos, llame al 1-800-221-3520
- Los créditos comprados con tarjeta de crédito se acreditarán en su cuenta en forma inmediata.
- Si se compran con cheque, se acreditarán en la cuenta cuando se reciba el cheque.
- Los residentes que reciben la Asistencia Farmacéutica para Adultos Mayores y Discapacitados (PAAD) podrán tener un descuento en la tarifa. Si recibe PAAD, debe enviar por fax una copia de su credencial de PAAD al número 1-732-398-2626.
- El chofer no acepta dinero en efectivo.

## REGISTRO Y RESERVACIÓN DE TURNOS

**Teléfono:** 1-800-221-3520 (Siga las indicaciones para hablar con un representante)

**Días:** Lunes a viernes **Horario:** 8:30am a 4:00pm

El transporte puede solicitarse con meses de anticipación y no menos de cuatro (4) días hábiles completos (sin incluir fines de semana o feriados) antes de su cita programada.

## INFORMACIÓN NECESARIA PARA REGISTRARSE

- Nombre y apellido
- Domicilio/Dirección postal
- Dirección de correo electrónico
- Teléfono – Fijo y celular
- Nombre del contacto de emergencia y número para llamar durante el día
- Fecha de nacimiento
- Género\*
- Discapacidades - ambulatorias/no ambulatorias
- Certificado de discapacidad
- Raza\*
- Estimación de los ingresos del hogar\*
- Condición de votante\*

\*Opcional para fines informativos

## INFORMACIÓN NECESARIA PARA PROGRAMAR UN VIAJE

- Fecha de la cita
- Hora de la cita
- Hora en que debe regresar a su casa
- Dirección de destino, incluido el código postal
- Nombre del médico, clínica, compañía, etc.
- Número de teléfono e interno del lugar de destino
- Informar al representante si viaja con acompañante

## PARA CANCELAR UN VIAJE

Llame al 1-800-221-3520. Siga las indicaciones para cancelar un viaje. (No olvide dejar su nombre y apellido y fecha del viaje que está cancelando). Se pueden realizar cancelaciones las 24 horas del día, los 7 días de la semana, pero deben realizarse no menos de 24 horas antes de su horario programado.

**Nota:** Las cancelaciones frecuentes darán lugar a la revisión de los futuros pedidos de servicio y se podrán suspender o cancelar los servicios.

## PASAJEROS AUSENTES

Se considera ausente al pasajero que:

- Teniendo un viaje programado, no lo cancela al menos 24 horas antes de su horario programado.
- No está presente cuando el chofer llega al lugar donde deba recogerlo en el horario designado.
- Desiste de hacer el viaje.

**Nota:** Si se ausenta tres (3) veces dentro de un período de 30 días, se le suspenderá el servicio por catorce (14) días. Si continúa ausentándose, se le cancelarán los servicios de transporte. Los pasajeros podrán apelar la medida impuesta. Todas las solicitudes de apelación deben enviarse por escrito a: MCAT Director, 97 Apple Orchard Lane, North Brunswick, NJ 08902.

Las solicitudes de apelación se podrán resolver por medio de una audiencia con el Director de la Oficina dentro de los diez (10) días de la recepción de la solicitud.

## PROGRAMA DE TRANSPORTE COMUNITARIO

El programa de Transporte Comunitario del Condado de Middlesex ofrece un servicio de transporte con desvío de recorrido que no requiere de reservación previa y está

disponible para todo tipo de público. Los buses hacen conexiones con otros servicios de transporte –autobuses y trenes- con recorridos fijos. Los vehículos pueden desviarse de su ruta hasta  $\frac{3}{4}$  de milla. Para solicitar un desvío, por favor llame al 800-221-3520 24 horas antes del viaje. Se cobra una tarifa sugerida de \$1 para el público general y \$0,50 para los Adultos Mayores y Discapacitados. Para conocer el recorrido del bus, puede preguntarle al chofer o visitar la página [www.middlesexcountynj.gov](http://www.middlesexcountynj.gov)

## TRANSPORTE DE VETERANOS

- Disponible de lunes a viernes a los centros médicos de VA que se encuentren dentro del Condado de Middlesex.
- Disponible dos veces por semana, los martes y jueves, al hospital de Lyons.
- Disponible tres veces por semana, los lunes, miércoles y viernes, al hospital de East Orange.
- Los pedidos de servicio se cumplirán en la medida que los recursos lo permitan.

## ANIMALES DE SERVICIO

La Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA) del Departamento de Transporte (DOT), Artículo 37.3 del Título 49 del Código de Regulaciones Federales define al “animal de servicio” como “cualquier perro guía, perro señal u otro animal entrenado para trabajar o realizar tareas para una persona discapacitada, como por ejemplo, guiar a personas con discapacidad visual, alertar a personas con discapacidad auditiva sobre algún intruso o sonido, ofrecer protección mínima o realizar tareas de rescate, empujar una silla de ruedas o recoger elementos caídos”. El Artículo 37:167(d) del Título 49 del Código de Regulaciones Federales de la ley ADA del DOT exige a las entidades de tránsito permitir a las personas discapacitadas estar acompañadas por sus animales de servicio en los vehículos e instalaciones. El Apéndice D del Artículo 37:167 contiene más información importante sobre los animales de servicio. Cabe destacar que, si bien el Departamento de Justicia de EE.UU. ha modificado la definición de “animal de servicio” a los efectos de las regulaciones de la ley ADA en virtud de los Títulos II y III de dicha ley para los gobiernos estatales y locales y los lugares abiertos al público, la definición de las regulaciones de la ley ADA del DOT con respecto al transporte no han cambiado. Por eso, es posible que algunos animales de servicio ya no sean considerados animales de servicio una vez que abandonan un sistema de transporte.

## OXÍGENO PORTÁTIL

Las personas que necesiten máquinas de oxígeno portátil o respiradores portátiles podrán llevarlos en nuestros vehículos.

## RESPONSABILIDADES DEL PASAJERO

- Indicar la dirección exacta y el número de teléfono del lugar donde debe ser recogido y dejado.

- Estar preparado sesenta (60) minutos antes del horario programado para encontrarse con el vehículo en el cordón de la vereda. Por consideración a los demás pasajeros, el chofer no esperará más de cinco (5) minutos.
- A la vuelta, el pasajero podrá ser recogido hasta treinta (30) minutos después del horario programado. Por consideración a los demás pasajeros, el chofer no esperará más de cinco (5) minutos. Si ve que se retrasará su regreso, por favor llame a MCAT lo antes posible. Haremos todo lo posible por pasar a buscarlo más tarde, pero por cuestiones de programación de horarios, tal vez no podamos hacer un regreso más y no podamos reprogramar su viaje de vuelta.
- Todos los pasajeros deben colocarse el cinturón de seguridad.
- Permanezca sentado cuando el vehículo está en movimiento.
- No hable con el chofer cuando el vehículo está en movimiento.
- No se permite fumar, vapear, beber ni comer en el vehículo.
- Los pasajeros solo pueden llevar hasta dos (2) bolsas (el equivalente a bolsas de supermercado) de provisiones en el vehículo. El peso de cada bolsa no podrá superar las 15 libras. Los pasajeros son los encargados de subir y bajar las bolsas del vehículo.
- A los pasajeros que utilicen scooters se les ofrecerá pasarlos a un asiento.
- No se permite dar propina al chofer.
- Se debe actualizar información de registro cuando sea necesario para facilitar la comunicación.
- Los pasajeros cuya conducta sea indisciplinada, inapropiada o disruptiva podrán perder el servicio de transporte.
- Solo se transportará a los pasajeros registrados y programados. Los acompañantes no necesitan estar registrados, pero, al momento de programar un viaje, se debe informar al personal que el pasajero viajará con acompañante para que se le reserve un lugar.

## RESPONSABILIDADES DEL CHOFER DEL VEHÍCULO

- Ofrecer ayuda a los pasajeros que la necesiten para subir y bajar del vehículo.
- Ofrecer ayuda a los pasajeros que la necesiten para colocarse el cinturón de seguridad.
- Ofrecer ayuda a los pasajeros que utilicen un aparato de movilidad desde el cordón y ayudarlos a sujetar el aparato de movilidad en el vehículo.
- Reportar de inmediato las conductas disruptivas o inapropiadas de los pasajeros al Despacho (esto incluye los abusos físicos o verbales hacia algún miembro del personal o hacia otro pasajero). El chofer acatará las órdenes del Despacho para resolver los problemas.
- Solo se permitirá subir al vehículo a los pasajeros que estén incluidos en la lista de la tableta del chofer.

- El chofer del vehículo esperará 5 minutos para informar al Despacho y solicitar autorización para dirigirse a la siguiente parada. (A pedido del pasajero, el chofer podrá tocar bocina).

## ALTERNATIVAS DE TRANSPORTE

Muchas municipalidades ofrecen algún tipo de transporte a los residentes mayores y discapacitados. Todos los viajes dentro del municipio deben ser solicitados a la municipalidad. Solo cuando la municipalidad no pueda realizar el transporte, se deberá contactar a MCAT. Para los viajes dentro del condado, los residentes mayores y discapacitados cuentan también con otras opciones de transporte. Para más información, puede llamar a los siguientes números:

### Transporte Municipal:

Carteret .....	732-541-6177
Dunellen .....	732-968-3033
East Brunswick .....	732-390-6896
Edison (Dial-A-Ride) .....	732-248-7345
Highland Park .....	732-819-0052
Metuchen .....	732-632-8525
Middlesex .....	732-356-0414
Milltown .....	732-828-2100
Monroe .....	609-443-0511
New Brunswick (Dial-A-Ride)	732-745-5161
North Brunswick .....	732-247-0922
Old Bridge .....	732-721-5600
Perth Amboy .....	732-826-1690
Piscataway .....	732-743-2218
Sayreville .....	732-390-7058
South Amboy .....	732-525-5960
South Brunswick .....	732-329-4000
South Plainfield .....	908-754-1047
South River .....	732-257-2340
Spotswood .....	732-251-3432
Woodbridge.....	732-726-2394

### Otras Alternativas:

Access Link: 800-955-2321

Modivcare: 866-527-9834

Oficina de Tránsito de NJ: 973-275-5555

EZRide/Ryde4Life: 866-208-1307

## FERIADOS

No se ofrecerá el servicio en los siguientes feriados:

- Año Nuevo
- Aniversario de Martin Luther King
- Día del Presidente
- Día del Trabajo
- Día de la Emancipación
- Día de Elección
- Viernes Santo
- Día de los Caídos
- Día de la Raza
- Día de la Independencia
- Día del Veterano
- Día de Acción de Gracias
- Día siguiente al Día de Acción de Gracias
- Navidad

## INFORMACIÓN SOBRE LAS INCLEMENCIAS CLIMÁTICAS

Se intentará llamar por teléfono a los pasajeros con la mayor anticipación posible si el servicio de transporte debiera ser cancelado por circunstancias que escapen a nuestro control. Las cancelaciones por inclemencias climáticas u otras emergencias se anuncian en el sitio web del Condado [www.middlesexcountynj.gov](http://www.middlesexcountynj.gov)

## CONDUCTA DISRUPTIVA Y/O INAPROPIADA DEL PASAJERO

Ante la conducta disruptiva de algún pasajero, el chofer del vehículo comenzará por advertirle verbalmente y le ordenará que deje de comportarse de esa forma. El chofer se contactará de inmediato con el despacho y realizará un reporte por escrito del incidente. A los pasajeros que cometan actos de violencia, insulten, amenacen, sean verbalmente abusivos o tengan conductas disruptivas o ilegales dentro de los vehículos se les denegará el servicio. Al pasajero cuya conducta sea una amenaza para la seguridad del personal de MCAT y/u otros pasajeros se le denegará el servicio y se lo podrá retirar del vehículo. Estos pasajeros podrán perder para siempre el privilegio de utilizar los servicios de MCAT.

En esta Guía, "conducta disruptiva" se define como cualquier acto que atente contra los derechos, la privacidad o el bienestar físico y/o emocional de los demás; cualquier acto de un pasajero que implique un riesgo de daño significativo para la salud o seguridad de otra persona que se encuentre en el vehículo, incluido el mismo pasajero que incurre en dicha conducta disruptiva. Algunos ejemplos de este tipo de conductas y comportamientos son:

- Conducta disruptiva o molesta a bordo del vehículo.
- Abuso verbal o físico, incluidas amenazas o intimidaciones hacia otros pasajeros o el chofer del vehículo.
- Comentarios o gestos de índole sexual.
- Lenguaje ofensivo o vulgar.
- Contacto físico indebido.
- Levantarse del asiento mientras el vehículo está en movimiento o cuando está detenido con el motor en marcha listo para comenzar a moverse.
- Negarse a acatar la orden del chofer del vehículo de dejar de comportarse en forma disruptiva a bordo del vehículo.
- Bajarse del vehículo mientras está estacionado o detenido para que suba o baje otro pasajero o intentar bajarse del vehículo mientras está detenido en un semáforo o un cartel de "pare", cuando el tránsito está detenido o mientras el vehículo está en movimiento.
- Distraer al chofer del vehículo con charla, sonidos o acciones, como por ejemplo gritando, insultando, escupiendo, pateando, golpeando, empujando, arrastrando, hostigando, agrediendo o acosando a otro pasajero o al chofer del vehículo.
- Negarse a utilizar el cinturón de seguridad, quitárselo antes de tiempo o librarse de la sujeción del cinturón.
- Negarse a bajar del vehículo en la parada designada.
- Amenazar física o verbalmente a otro pasajero o al chofer del vehículo.
- Hacer cosas o actividades peligrosas para sí mismo o para los demás.
- Fumar, vapear, comer o beber a bordo del vehículo.
- Provocar daños en el vehículo o en las pertenencias de otro pasajero.

Dependiendo de la gravedad de la situación, se le podrá suspender o cancelar el servicio de MCAT al pasajero. Para que el pasajero pueda regresar después de una suspensión, debe estar dispuesto a firmar un acuerdo comprometiéndose a no volver a comportarse de forma inapropiada. Si no firma dicho acuerdo, se le cancelarán formalmente los servicios. La gerencia determinará las medidas correspondientes, que pueden incluir una denuncia policial o la suspensión del servicio, y notificará al pasajero infractor por escrito. Todas las solicitudes de apelación deben enviarse por escrito a: Director de MCAT, 97 Apple Orchard Lane, North Brunswick, NJ 08902. Las solicitudes de apelación se podrán resolver por medio de una audiencia con el Director de la Oficina dentro de los diez (10) días de la recepción de la solicitud.

## DIRECTIVAS DE ANTIDISCRIMINACIÓN

La Oficina de Tránsito del Área del Condado de Middlesex se compromete a garantizar que ninguna persona quede excluida de recibir los beneficios de nuestros servicios por tener alguna de las características legalmente protegidas, como lo establece el Título VI

de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y sus enmiendas, y la Ley Antidiscriminatoria de Nueva Jersey (“LAD”). La persona que crea que ha sido discriminada por tener alguna característica protegida debe realizar una denuncia por escrito a la Oficina de Tránsito del Área del Condado de Middlesex.

Para presentar una denuncia, u obtener más información sobre las obligaciones de la Oficina de Tránsito del Área del Condado de Middlesex en virtud del Título VI, escriba a: Middlesex County Area Transit, 97 Apple Orchard Lane, North Brunswick, NJ 08902, visite nuestro sitio web [www.middlesexcountynj.gov](http://www.middlesexcountynj.gov) o contáctenos al 800-221-3520.

Los servicios de transporte proporcionados por este organismo están total o parcialmente financiados con fondos federales recibidos a través del Departamento de Tránsito de NJ. Como individuo, usted también tiene derecho a presentar una denuncia en virtud del Título VI escribiendo a:

Federal Transit Administration Office of Civil Rights

Attention: Complaint Team

East Building, 5th Floor

TCR 1200 New Jersey Ave., SE

Washington, DC 20590

La denuncia debe ser presentada dentro de los 180 días del supuesto hecho de discriminación.

## **DIRECTIVAS Y CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE ESTADOUNIDENSES CON DISCAPACIDADES (ADA)**

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) se promulgó en 1990. La ley ADA es una ley de derechos civiles que prohíbe discriminar a las personas discapacitadas en todas las áreas de la vida pública, incluidos los trabajos, escuelas, medios de transporte y en todos los lugares públicos y privados que estén abiertos al público. El objetivo de la ley es garantizar que las personas con discapacidades tengan los mismos derechos y oportunidades que los demás.

Cumpliendo con los requerimientos del Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (“ADA”), la Ley de Nueva Jersey (“NJLAD”) y todas las demás leyes federales, estatales y locales aplicables, el Condado de Middlesex no discrimina a ninguna persona discapacitada calificada en ninguno de sus servicios, programas o actividades, por tener una discapacidad.

El Condado de Middlesex se compromete a garantizar que ninguna persona quede excluida de participar o recibir los beneficios de sus servicios por motivos de discapacidad, como lo establece la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.

El Condado de Middlesex, y todos sus funcionarios, coordinadores y empleados, comparten la responsabilidad directa de cumplir con el compromiso del condado con respecto a la Ley ADA. El director de la oficina de Tránsito del Área del Condado de Middlesex (MCAT)

garantiza la responsabilidad del compromiso y asiste a todas las partes de la organización en el cumplimiento de sus respectivas obligaciones bajo la Ley ADA. La oficina de Tránsito del Área del Condado de Middlesex (MCAT) coordina internamente con las oficinas correspondientes la investigación de las denuncias de discriminación y es la encargada de responder a los pedidos de información sobre las obligaciones y operaciones del Condado de Middlesex con respecto a los derechos civiles.

### **Denuncias de discriminación bajo la ley ADA:**

Si desea presentar una denuncia de discriminación bajo la ley ADA ante la Oficina de Tránsito del Área del Condado de Middlesex (MCAT), por favor contáctese con el Director de MCAT al (732) 745-7456 o 1-800-221-3520, escriba a 97 Apple Orchard Lane, North Brunswick, NJ 08902 o utilice el formulario de denuncia de la página web.

Puede ver las Directivas ADA del Condado de Middlesex y los procedimientos de denuncia correspondientes en el sitio web del condado <https://www.middlesexcountynj.gov>

### **Para presentar una denuncia directamente ante la Administración Federal de Tránsito (FTA)**

Si prefiere presentar una denuncia bajo el Título VI ante la Administración Federal de Tránsito (FTA), puede contactarse con la Administración a:

Federal Transit Administration

Office of Civil Rights

Attention: Complaint Team

East Building, 5th Floor – TCR

1200 New Jersey Ave, SE

Washington, DC 20590

**Junta De Comisionados Del Condado De Middlesex**

Ronald G. Rios, *Director*

Shanti Narra, *Deputy Director*

Claribel A. Azcona-Barber, Charles Kenny,

Leslie Koppel, Chanelle Scott McCullum,

Charles E. Tomaro

**Oficina De Tránsito Del Área Del Condado De Middlesex (MCAT)**

97 Apple Orchard Lane,

North Brunswick, NJ 08902

Phone: 1-800-221-3520

Fax: 732-398-2626



[middlesexcountynj.gov](http://middlesexcountynj.gov)