

OKLAHOMA CITY

EMBARK

Bienvenido A EMBARK PLUS

EMBARK Plus es un servicio de transporte compartido de puerta a puerta para personas con discapacidades que no pueden utilizar de forma independiente el sistema de autobuses de ruta fija EMBARK.

En esta guía encontrará toda la información que necesita para usar EMBARK. Revise detenidamente la información del servicio y llame al 405-235-RIDE (7433) si tiene alguna pregunta.

ÍNDICE

Elegibilidad e inscripción	
Certificación	
Recertificación.....	
Proceso de apelaciones.....	
Tarifas y servicios	
Tarifas y áreas de servicio	
Horario de servicio	
Días festivos.....	
Cómo usar PLUS.....	
Cómo programar un viaje.....	
Ventana de salida y responsabilidades del cliente.....	
Cambio o cancelación de una reservación	
Dispositivos de movilidad.....	
Seguridad del cliente.....	
Asistentes personales y acompañantes.....	
Elegibilidad como visitante y viajes	
Conducta del cliente.....	
Viajar con animales.....	
Artículos de mano	
Servicio por suscripción	
Modificación razonable	

INFORMACIÓN DE CONTACTO

EMBARC Plus
2000 S. May Avenue, Oklahoma City, OK 73108
405-235-RIDE (7433).

mobilitymanagement@okc.gov

ELEGIBILIDAD E INSCRIPCIÓN

Certificación

La elegibilidad para el servicio de transporte para personas con discapacidades se basa en la capacidad funcional de la persona para utilizar de forma independiente el transporte de ruta fija. La elegibilidad no se basa únicamente en un diagnóstico médico. Utilizaremos la información proporcionada en su solicitud y la información médica proporcionada por su médico para determinar la elegibilidad. Una vez que recibamos una solicitud completa y la información del médico, EMBARK le proporcionará una determinación de elegibilidad en un plazo de veintiún (21) días.

Los documentos y la solicitudes estarán disponibles en uno o más formatos accesibles, a petición. Las solicitudes del servicio de Plus se pueden obtener en nuestro sitio web en embarkok.com, llamando al 405-235-RIDE (7433), o por correo electrónico a mobilitymanagement.com.

Recertificación

Los clientes de EMBARK Plus aprobados deben volver a certificar su elegibilidad cada tres (3) años. La necesidad de una recertificación se notificará a los clientes aproximadamente cuarenta y cinco (45) días antes de la fecha de vencimiento de su elegibilidad de Plus. Los clientes que no se recertifiquen antes de su fecha de vencimiento corren el riesgo de que se les interrumpa el servicio. EMBARK se reserva el derecho de revisar la elegibilidad de un cliente en cualquier momento. En tales casos, se puede requerir información adicional o corroborarla para mantener la elegibilidad.

Los clientes son responsables de mantener informado a EMBARK de cualquier cambio en la funcionalidad que pueda afectar su estado de elegibilidad, incluidos los siguientes: cambios en la dirección residencial, números de teléfono del domicilio o del trabajo, o de la(s) persona(s) de contacto de emergencia; mejora o deterioro significativo de las habilidades de movilidad; presencia de una enfermedad transmisible o contagiosa; o uso de dispositivos adaptativos o ayudas para la movilidad. Si se añade o cambia una persona designada para actuar en nombre de un cliente desde la primera certificación de elegibilidad, esa información debe enviarse a EMBARK.

Proceso de apelaciones

Tiene derecho a apelar cualquier decisión relacionada con su estado de elegibilidad. Los detalles de su derecho a apelar y el proceso de apelación se describen en la carta de determinación de elegibilidad que usted recibe. Una vez recibida la notificación de apelación del solicitante por escrito, la administración llevará a cabo una revisión de la determinación inicial y le proporcionará una decisión de revisión por escrito en un plazo de treinta (30) días. Tiene derecho a apelar la decisión de revisión de la administración con el Comité de Revisión de Apelaciones (Appeals Review Committee, ARC) de EMBARK. La información sobre el proceso de apelación del ARC se proporcionará junto con su decisión de revisión por escrito. Tiene derecho a comparecer ante el ARC y proporcionar información o testimonio adicional. Puede traer testigos adicionales a la reunión del ARC y recibirá la decisión final del ARC por escrito.

Los clientes de Plus que ya no sean elegibles durante el proceso de recertificación y que apelan antes de que finalice su servicio pueden continuar utilizando Plus hasta que se tome una decisión final. Los solicitantes que no apelan dentro de los sesenta (60) días posteriores a su aviso de recertificación podrían tener que completar una nueva solicitud.

TARIFAS Y SERVICIO

Tarifas y áreas de servicio

Las tarifas pueden ser con la aplicación de tarifa móvil EMBARK (Tránsito de token), en efectivo o con pases de tarjeta Value adquiridos en EMBARK. Los operadores EMBARK no pueden realizar cambios. En lugar del cambio, los clientes que usen Plus recibirán una tarjeta de cambio que podrá usar en su próximo viaje. Las tarjetas de cambio no se pueden cambiar por efectivo. Después del 30 de junio de 2019, las tarjetas de cambio solo serán válidas para EMBARK Plus. Las tarifas están sujetas a cambios.

ZONA 1

Además, el servicio se ofrece a menos de 3/4 de milla de todas las rutas fijas de EMBARK.

La tarifa de la Zona 1 es de \$3.50 para un viaje de ida.

ZONA 2

La zona 2 se extiende 3 3/4 millas adicionales desde el borde exterior de la zona 1.

La tarifa de la Zona 2 es de \$7,00 para un viaje de ida.

ZONA 3

La zona 3 se extiende desde el borde exterior de la zona 2 hasta los límites de la ciudad de Oklahoma City.

La tarifa de la Zona 3 es de \$10.50 para un viaje de ida.

**Nota: En un radio de 3/4 de milla del OKC Streetcar, la tarifa Plus es de \$2.00 para un viaje de ida.*

Un asistente de ayuda personal (Personal Care Attendant, PCA) o los niños menores de seis años pueden acompañar a un cliente Plus sin costo adicional. Otros acompañantes o huéspedes pueden viajar por el mismo precio que el cliente, si hay espacio disponible.

Horario de servicio de Plus

El servicio de transporte Plus para personas con discapacidades se proporciona como complemento al servicio regular de autobuses de ruta fija de EMBARK y refleja el horario y los días del servicio de ruta fija. Plus opera de 5:00 a. m. a 7:00 p. m. de lunes a viernes, y de 5:30 a. m. a 6:30 p. m. los sábados y domingos.

Horario de servicio nocturno de Plus

El servicio nocturno limitado está disponible en áreas donde los autobuses de ruta fija ofrecen el servicio de turno nocturno o el OKC Streetcar circula durante el horario de servicio habitual. Llame al 405-235-RIDE (7433) para obtener más información sobre el horario de servicio o las áreas de servicio embarkok.com.

Cómo ponerse en contacto con EMBARK Plus

	Día de la semana	Hora del día	Número al que llamar
Para programar un viaje	Siete días a la semana	8:00 a. m. a 5:00 p. m.*	405-235-PLUS (7587)
Para cancelar un viaje	Siete días Una semana	8:00 a. m. a 5:00 p. m. con Las 24 horas del día	405-235-PLUS (7587)
EMBARK Información	Lunes a viernes Sábado	7:30 a. m. a 8:00 p. 9:00 a. m. a 5:00 p. m.	405-235-RIDE (7433)

Días festivos

El servicio Plus está disponible los siguientes días festivos:

Día de Año Nuevo Día del Trabajo
Día de los Caídos Día de Acción de Gracias
Día de la Independencia Día de Navidad

Además, el servicio Plus no se proporciona cuando el servicio de ruta fija de EMBARK no funciona debido a condiciones climáticas u otras circunstancias.

CÓMO USAR PLUS

Cómo programar un viaje

EMBARC hace todo lo posible por programar su viaje en el horario solicitado. En caso de que el horario especificado solicitado no esté disponible, se le puede pedir que considere una hora alternativa en el plazo de una hora antes o después de su hora solicitada. Se aceptan reservaciones de viajes de uno (1) a siete (7) días antes de la fecha de viaje deseada. EMBARK Plus no ofrece reservaciones para el mismo día.

Antes de llamar para programar un viaje, tenga a mano la siguiente información para cada viaje:

- fecha(s) y hora(s) del viaje;
- direcciones de origen y destino del viaje;
- acceso o código de seguridad, y cualquier otra instrucción especial;
- información sobre dispositivos de movilidad y animales de servicio; y
- asistente de ayuda personal (PCA), acompañante o niño que viaja con usted.

Ventana de espera y responsabilidades del cliente

Plus funciona dentro de una ventana de espera de treinta minutos y los vehículos que llegan durante dicho plazo se consideran a tiempo. La ventana de espera es de quince (15) minutos antes y quince (15) minutos después de la hora de salida programada. Por ejemplo, si su hora de salida es a las 10:30 a. m., debe estar listo para que el vehículo Plus llegue entre las 10:15 a. m. y las 10:45 a. m. Se espera que los clientes estén preparados para subirse al vehículo Plus en cualquier momento dentro de la ventana de espera. Un vehículo Plus que llegue dentro de la ventana de espera esperará cinco (5) minutos para que usted se suba al vehículo.

Cambio o cancelación de una reservación

Notifíquenos inmediatamente si sus planes cambian o necesita cancelar un viaje programado. Las cancelaciones de los viajes deben realizarse con al menos una (1) hora de anticipación. Los clientes de Plus están

[Type here]

sujetos a la Política de ausencia y cancelación tardía de EMBARK Plus que se le proporcionó con su carta de determinación de elegibilidad. Un viaje programado se registra como una ausencia si el cliente no se encuentra en el lugar de salida en un plazo de cinco (5) minutos después de que el vehículo llegue dentro de la ventana de espera. Una cancelación tardía sucede cuando un cliente no llama a Plus para cancelar su reservación de un viaje al menos una (1) hora antes de la hora de salida acordada. Para cancelar la reservación de un viaje, llame al 235-PLUS (7587). Puede dejar un mensaje para cancelar su viaje.

Requisitos del dispositivo de movilidad

El tamaño máximo y la capacidad de peso para una silla de ruedas o scooter es de 30 pulgadas de ancho por 48 pulgadas de largo, con un peso total ocupado que no exceda las 800 libras. Para utilizar de forma segura el elevador del vehículo Plus, su dispositivo de movilidad y cualquier accesorio no pueden superar estos requisitos. EMBARK se reserva el derecho de denegar el transporte en caso de que un dispositivo de movilidad ocupado supere estas dimensiones o restricciones de peso, especialmente si el dispositivo no cabe de forma segura en una plataforma de elevación o rampa o dentro de un área de fijación designada dentro del vehículo. Se puede realizar una inspección en casa del dispositivo de movilidad sobredimensionado del cliente según se indica.

Seguridad del cliente

Los pasajeros que viajen con niños menores de cinco años deberán proporcionar un asiento de seguridad aprobado. El cliente será responsable de asegurar el asiento de seguridad y NO SE PERMITE que los operadores de EMBARK Plus proporcionen asistencia para asegurar el asiento. Los niños no pueden viajar en cochecitos o en el regazo y no se permite que dos o más niños ocupen un solo asiento. Todos los clientes de Plus y sus dispositivos de movilidad deben estar asegurados de forma segura y adecuada utilizando los cinturones de cadera y las fijaciones de suelo disponibles. Los operadores de los vehículos asegurarán adecuadamente las sillas de ruedas y los scooters. Todos los pasajeros en un vehículo Plus

[Type here]

de servicio de transporte para personas con discapacidades que no estén asegurados en un dispositivo de movilidad deben usar cinturones de seguridad. Los conductores de Plus no están capacitados médicamente.

Asistentes de ayuda personal, invitados y acompañantes

Un asistente de ayuda personal (Personal Care Attendant, PCA) puede viajar con cualquier cliente de Plus que, sin la ayuda de dicho asistente, no pueda completar el viaje con éxito o de forma segura. Es decisión del cliente si necesitará un PCA para un viaje en particular. Informe al personal de reservaciones si viajará con un PCA, un invitado o un acompañante.

Su PCA puede acompañar al cliente sin costo y es responsable de proporcionar cualquier cuidado médico o personal al cliente antes, durante y después del viaje con Plus. Los PCA deben subir y bajar en el mismo lugar que el cliente de Plus y completar el viaje con el cliente de Plus. Los acompañantes o invitados pueden acompañar al cliente en cualquier viaje sujeto a disponibilidad de espacio y pagarán la misma tarifa que el cliente. Los PCA, los invitados y los acompañantes están sujetos a la Política de conducta y exclusión del usuario de EMBARK.

Elegibilidad como visitante y viajes

Para los clientes de PLUS, su elegibilidad para el servicio de transporte para personas con discapacidades es válida en otras agencias de transporte de todo el país con algunas limitaciones. Tendrá que ponerse en contacto con la autoridad de transporte de la ciudad que planea visitar para tener clara su política para visitantes para el servicio de transporte para personas con discapacidades. EMBARK se complace en proporcionar a la agencia la documentación de elegibilidad para PLUS. Si necesita ayuda para saber cuáles son los servicios de transporte para personas con discapacidades en su destino de viaje, póngase en contacto con nosotros al 405-235-RIDE (7433).

Los visitantes de Oklahoma City pueden recibir el servicio de transporte para personas con discapacidades EMBARK PLUS gratuito durante 21 días de servicio (días de disponibilidad del servicio, días no

consecutivos) durante cualquier período de 365 días. La elegibilidad de los visitantes se otorga inmediatamente después de la recepción de la solicitud; sin embargo, sugerimos planificar con antelación para facilitar una experiencia de viaje libre de preocupaciones. Si hay servicio de transporte para personas con discapacidades disponible en su ciudad de origen, comuníquese con EMBARK Plus al 405-235-RIDE (7433) para obtener ayuda para documentar su elegibilidad. Los visitantes sin elegibilidad documentada de otro proveedor de servicio de transporte pueden autocertificar la discapacidad verbalmente con el personal de EMBARK. Recibir el servicio de transporte para personas con discapacidades PLUS por más de 21 días requiere una solicitud y una determinación de elegibilidad.

Conducta del cliente

EMBARK estableció la Política de conducta y exclusión del usuario para promover la seguridad y comodidad de sus clientes, facilitar el uso adecuado de las instalaciones y servicios de transporte, proteger las instalaciones y empleados de transporte, garantizar el pago de tarifas y garantizar que los vehículos y las instalaciones de transporte sean seguros, acogedores y proporcionen acceso equitativo a los clientes que necesitan transporte.

Está prohibido incumplir las políticas del servicio de transporte para personas con discapacidades Plus o las instrucciones de seguridad de un operador, o participar en conductas violentas, seriamente disruptivas o ilegales por parte de clientes de PLUS o personas asociadas con clientes de Plus. En respuesta a una conducta prohibida, EMBARK tomará las medidas adecuadas e inmediatas descritas en la Política de conducta y exclusión del usuario, incluida la suspensión temporal o posible terminación de los servicios de Plus. Todos los clientes recibirán una copia de la Política de conducta y exclusión del usuario con su carta de determinación de elegibilidad, y todas las suspensiones de servicio están sujetas a un proceso de apelación. La política está disponible para descargar en embarkok.com, llamando al 405-235-RIDE (7433) o a solicitud en Downtown Transit Center.

Viajar con animales

Los animales de servicio entrenados para ayudar con las actividades de la vida diaria o para realizar tareas para personas con discapacidades pueden viajar en cualquier vehículo de EMBARK cuando brindan ayuda a los clientes con discapacidades. El cliente es responsable de garantizar que el animal haya recibido las vacunas adecuadas y de la conducta del animal que ha subido al vehículo. Cuando programe su viaje, informe al personal que viajará con un animal de servicio. Las mascotas pequeñas no clasificadas como animales de trabajo o de servicio deben ser lo suficientemente pequeñas como para viajar en el regazo del cliente, deben estar bajo el control total del pasajero y deben estar en una jaula o transportín de mascotas lo suficientemente pequeños como para caber en el regazo del cliente.

Nota: Si el operador de Plus determina que un animal no está bajo el control del propietario o que el animal puede representar una amenaza directa para cualquier pasajero, Plus tiene derecho a negarse a prestar servicio a ese animal.

Artículos de mano

Aunque nuestro objetivo en EMBARK es proporcionar un servicio de transporte accesible, la seguridad y comodidad de nuestros pasajeros es nuestra principal preocupación. Los pasajeros deben restringir los artículos de mano a aquellos que se ajusten perfectamente al espacio, ya sea en el piso entre sus pies o en su regazo. No se permite que los artículos de mano se coloquen en el área de los asientos o en el piso de otros pasajeros y deben permanecer bajo el control del pasajero o el PCA que los subió al vehículo.

Bolsas de supermercado

No se permiten más de tres bolsas de supermercado de tamaño mediano y no más de 20 libras por cada bolsa o paquete. Los clientes son responsables de cargar y descargar los paquetes. *Límite de tres (3) bolsas medianas.*

Carritos o cestas de compra

37 pulgadas de alto desde el suelo hasta la parte superior del asa. El área de la cesta deber ser de 13 pulgadas de lado a lado, 11 pulgadas y media de adelante hacia atrás, 20 pulgadas y media de arriba a abajo. No se permiten carritos de compra de metal o plástico típicos de supermercados. *Límite de un (1) carrito o cesta de tamaño mediano.*

Cochecitos

Recomendamos usar cochecitos pequeños plegables tipo paraguas en los vehículos EMBARK Plus. Todos los cochecitos deben plegarse y guardarse de forma segura durante el viaje. *Límite de uno (1).*

Equipaje

Se permite equipaje que se pueda guardar delante o en el regazo del pasajero. Este equipaje debe cumplir con las mismas pautas utilizadas por las aerolíneas comerciales. *Límite de un (1) tamaño de equipaje de mano de 22" x 9" x 14*

Servicio por suscripción

El servicio de suscripción puede estar disponible para viajes realizados en nuestra Zona 1 de servicio desde el mismo lugar, a la misma ubicación, al mismo tiempo, el mismo día(s) de la semana al menos tres (3) días a la semana durante al menos seis (6) meses de duración. Si está interesado en solicitar el servicio de suscripción, llame al 405-235-RIDE (7433) y solicite una aplicación de servicio de suscripción de transporte para personas con discapacidades. Una vez aprobados los servicios por suscripción, los viajes por suscripción se programan automáticamente cada semana. No es necesario realizar llamadas de reservación adicionales.

El servicio por suscripción se considera un servicio prémium y solo se ofrece en nuestra Zona 1 de área de servicio. Cualquier cambio en un viaje por suscripción aprobado, como una nueva dirección de viaje o cambio de hora, requerirá una nueva solicitud de suscripción. Los clientes son responsables de seguir la Política de ausencia y cancelación tardía para todos los viajes en EMBARK Plus, incluidos los viajes por suscripción. **Plus cancelará los viajes por suscripción a cualquier centro o agencia que nos informe que cerrará durante uno o más días festivos o debido al clima.**

Modificación razonable

EMBARC realizará todas las modificaciones razonables en las políticas y procedimientos para garantizar que las personas con discapacidades tengan igualdad de oportunidades para disfrutar de sus programas, servicios y actividades. Cualquier persona que requiera una modificación de las políticas o procedimientos para participar en un programa, servicio o actividad de EMBARK, debe enviar una solicitud a través de embarkok.com, por correo electrónico a mobilitymanagment@okc.gov, por teléfono al (405) 235-RIDE (7433) o TTY 711, o por correo a:

ADA/Reasonable Modification Coordinator
2000 S. May Avenue, Oklahoma City, OK 7310