

AUTORIDAD DE TRANSPORTE DEL ÁREA DE LA CAPITAL

Guía del cliente de Spec-Tran

Actualizada en 2024



¿Qué es Spec-Tran?

Spec-Tran es un servicio de paratransito complementario a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades o ADA para las personas que no pueden utilizar el sistema de ruta fija de la Autoridad de Transporte del Área de la Capital (Capital Area Transportation Authority, CATA). Es un servicio de origen a destino con reserva anticipada que utiliza pequeños autobuses y furgonetas equipados con elevadores para transportar a los clientes.

¿Quién puede usar Spec-Tran?

Los clientes certificados de acuerdo con la ADA son elegibles para usar Spec-Tran.

La certificación se obtiene completando una solicitud, indicando el motivo por el que el solicitante no puede utilizar el servicio de ruta fija de la CATA. La solicitud se presenta a una parte independiente para su revisión. Actualmente, la Red de Discapacidad del Área de la Capital revisa las solicitudes y determina la elegibilidad. La solicitud puede obtenerse llamando al 517-999-2760 y también está disponible en línea en cata.org/SpecTran (haga clic en el enlace **ADA pre-certification application** [solicitud de certificación previa de ADA] para descargar un PDF).

Los visitantes del área de Greater Lansing que fueron certificados en otro lugar para el servicio de paratransito complementario de la ADA pueden utilizar Spec-Tran durante 21 días. Llame al 517-394-CATA (2282) para obtener información adicional. Las aprobaciones o denegaciones se harán dentro de un día hábil. La CATA proporcionará el servicio basado en la discapacidad aparente con constancia de domicilio.

¿A dónde va Spec-Tran?

El servicio Spec-Tran está disponible en todo Lansing y East Lansing y en los municipios de Delhi, Delta, Lansing y Meridian.

Las reservas de viajes se limitarán al área de servicio. No se permitirán excepciones. Los clientes situados fuera del área de servicio pueden pasar de otros servicios a Spec-Tran en uno de los puntos de conexión. El mapa de servicio de Spec-Tran está disponible en línea en cata.org bajo los servicios de paratransito.

¿Cuándo funciona Spec-Tran?

Spec-Tran funciona siete días a la semana durante las mismas horas que el servicio de ruta fija de la CATA. Para horas específicas, llame al 517-394-CATA (2282).

Los servicios de la CATA, incluido Spec-Tran, no operan los siguientes días festivos: a menos que se indique como servicio limitado

- Día de Año Nuevo
- Domingo de Pascua (servicio limitado)
- Día de los Caídos
- Día de la Independencia (servicio limitado)
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias (servicio limitado)
- Navidad (servicio limitado)

¿Cuánto cuesta viajar en Spec-Tran?

La tarifa de Spec-Tran es de \$2.50 por cada viaje de ida.

¿Cómo se pueden pagar las tarifas de Spec-Tran?

La CATA acepta dinero en efectivo, pago móvil, pases de Spec-Tran y fichas azules de Spec-Tran como forma de pago.

Los pases y las fichas están disponibles para su compra en las oficinas de la CATA y en varios lugares de la comunidad. La lista de lugares está disponible en cata.org/Fares. Los pases también se pueden comprar en línea. Para pedirlos por teléfono, llame a la CATA al 517-394-1000 entre las 7 a.m. y las 7 p.m. de lunes a viernes, o entre las 9 a.m. y las 5 p.m. los fines de semana.

Los conductores de Spec-Tran no pueden aceptar pases de ruta fija o cheques personales para efectuar el pago de la tarifa.

La tarifa exacta debe pagarse al abordar un vehículo de Spec-Tran. No se permitirá el retraso en el pago de la tarifa. Los conductores no podrán detenerse en el camino para permitir que los clientes adquieran la tarifa correspondiente.

Los conductores no pueden dar cambio a los clientes cuyo pago exceda la tarifa requerida.

¿Cómo se reserva un viaje?

La CATA ofrece tres opciones para reservar un viaje Spec-Tran:

Aplicación MyRideCATA: descargue la aplicación gratuita para organizar viajes desde su dispositivo móvil. Disponible en dispositivos iPhone y Android. Usted necesitará su ID y contraseña de cliente.

Myspectran.cata.org: acceda al sitio web desde cualquier dispositivo. Usted necesitará su ID y contraseña de cliente.

Línea de reserva de la CATA: llame al 517-394-CATA (2282) de 8 a.m. a 5 p.m., los siete días de la semana, todo el año, incluido los días festivos.

Puede programar un viaje con hasta 14 días de antelación.

Se desaconseja a los clientes programar viajes que no estén seguros de que serán necesarios. Las cancelaciones de viajes hacen que el servicio Spec-Tran sea menos eficiente y pueden causar molestias a otros clientes.

¿Pueden los clientes reservar viajes para el mismo día?

El servicio de Spec-Tran no está disponible el mismo día. Las solicitudes de viajes para el día siguiente deben recibirse antes de las 5 p.m., independientemente de cómo se reserve el viaje.

¿Qué información deben facilitar los clientes?

La oficina de Spec-Tran recibe cientos de llamados al día. Antes de llamar, se ruega a los clientes que tengan preparada la siguiente información:

- Nombre del cliente
- Fechas y horas propuestas para el viaje
- Nombres y direcciones de los lugares donde se recogerá y dejará al cliente
- Números de teléfono de los lugares donde se recogerá y dejará al cliente
- Si el cliente viajará con un asistente personal, un acompañante o un animal de servicio
- Si el cliente, el asistente personal o el acompañante llevarán a bordo un dispositivo de movilidad, como una silla de ruedas, un bastón o un andador

Las personas que llamen deben estar preparadas para anotar los detalles del viaje programado, incluidas las fechas y horas en que llamaron y con quién hablaron.

¿Están confirmados los horarios de los viajes?

Spec-Tran debe acomodar a los clientes elegibles que soliciten un viaje un día antes del viaje programado. Para satisfacer la demanda, la CATA puede tener que acordar los horarios de recogida. Las normas de la ADA establecen que los horarios de recogida pueden acordarse

hasta una hora antes o después de la hora solicitada. No se pide a los clientes que salgan antes del trabajo o de las citas médicas, pero podrían llegar a su destino antes de la hora de la cita y podrían ser recogidos del trabajo o de las citas más tarde de la hora solicitada.

El programador de las reservas de Spec-Tran da a los clientes un lapso tentativo de disponibilidad. El lapso de disponibilidad significa que el conductor puede llegar hasta cinco minutos antes o diez minutos después de la hora programada del cliente.

Los conductores no esperarán más de cinco minutos a que los clientes suban al vehículo. Los clientes deben estar listos para partir en cualquier momento durante el período de 15 minutos de disponibilidad. Si un cliente no ha subido al vehículo en los cinco minutos siguientes a la llegada del conductor dentro del plazo de disponibilidad, se le indicará al conductor que se marche.

¿Pueden los clientes elegir el tipo de vehículo en el que viajan?

Spec-Tran utiliza autobuses pequeños equipados con elevadores y furgonetas de piso bajo. Los viajes para los clientes que necesitan un elevador están programados en los autobuses. Otros viajes están programados en autobuses o furgonetas que estarán en el área del cliente en el momento del viaje.

¿Existen restricciones en cuanto al tipo y tamaño de los dispositivos de movilidad?

Los clientes pueden llevar a bordo dispositivos de movilidad como bastones, andadores, sillas de ruedas, etc. La CATA transportará cualquier dispositivo de movilidad cuyo peso y tamaño totales combinados estén dentro de la carga y dimensiones reales de diseño del vehículo.

Para la seguridad de todos los pasajeros, los dispositivos de movilidad deben estar bien guardados tanto en las furgonetas de piso bajo como en los autobuses pequeños. El conductor determinará dónde se colocan los dispositivos y será responsable de guardarlos.

¿Cómo se cancelan los viajes?

La CATA ofrece tres opciones para cancelar un viaje Spec-Tran:

Aplicación MyRideCATA: descargue la aplicación gratuita para cancelar viajes desde su dispositivo móvil. Disponible en dispositivos iPhone y Android. Usted necesitará su ID y contraseña de cliente.

Myspectran.cata.org: acceda al sitio web desde cualquier dispositivo. Usted necesitará su ID y contraseña de cliente.

Línea de cancelación de CATA: llame al 517-394-CATA (2282) las 24 horas del día, los 365 días del año. Se requiere una identificación de cliente para cancelar un viaje.

Las cancelaciones deben hacerse al menos 90 minutos antes de la hora de recogida programada para permitir un ajuste de horario. Los viajes que se cancelen menos de 90 minutos antes de la hora de recogida programada se considerarán no presentados.

¿Cuánta asistencia proporciona el conductor?

Spec-Tran recoge a los clientes y los deja en la acera en cualquier lugar del área de servicio de la CATA. Los conductores ayudarán a los clientes dentro y alrededor del vehículo.

- Los conductores no están obligados a cargar o descargar bolsas de compras ni otros artículos personales.
- Los conductores no están autorizados a entrar en residencias privadas.
- Los vehículos deben permanecer a la vista del conductor.

¿Qué objetos pueden llevar los clientes en el vehículo?

Los clientes pueden llevar a bordo dispositivos de movilidad como bastones, andadores, sillas de ruedas, etc. Se permiten los carritos de compra plegables. Los carritos de compra comerciales (por ejemplo, carros de supermercados) no están permitidos en ningún vehículo. Los andadores, las sillas de ruedas y los carritos de compra plegables serán asegurados por el conductor a su criterio. Al programar un viaje, informe al agente de atención al cliente si el cliente va a llevar un carrito de compra personal.

Como cortesía hacia los demás pasajeros del vehículo, se ruega a los clientes que limiten los paquetes a los que ellos mismos y/o su asistente personal o acompañante puedan llevar a bordo en un solo viaje.

¿Se permite a los clientes llevar a alguien que les ayude?

Los clientes que cumplan los requisitos pueden llevar un asistente personal en todos los servicios de la CATA sin cargo adicional. Se puede pedir a los clientes que muestren su tarjeta ADA con la casilla “PCA” marcada.

¿Pueden los clientes traer a bordo a otras personas que no sean asistentes de cuidado personal?

Los clientes de Spec-Tran pueden llevar un acompañante. El acompañante debe pagar la misma tarifa que el cliente.

Los asistentes de cuidado personal y los acompañantes deben viajar desde el principio hasta el final del viaje. No pueden ser recogidos o dejados en el camino.

Es importante informar a la oficina de Spec-Tran si asistentes personales, acompañantes o niños acompañarán al cliente para asegurar la disponibilidad de asientos.

¿Qué pasa si llevo a bordo a un niño pequeño?

Los niños que midan menos de 42 pulgadas pueden acompañar a sus padres como acompañantes sin cargo. Todos los demás niños deberán pagar la misma tarifa que el cliente.

Cuando se viaja en un autobús pequeño, no es necesario llevar dispositivos de seguridad. Sin embargo, los niños que viajan en una furgoneta de Spec-Tran de la CATA deben cumplir con la ley de Michigan relativa a los sistemas de seguridad.

Los niños menores de ocho años deben estar debidamente sujetos en un asiento de seguridad infantil o elevador que cumpla con las normas federales de seguridad de vehículos de motor apropiados para el peso y la altura del niño. En el caso de niños o bebés que pesen menos de 20 libras, el asiento de seguridad debe estar orientado hacia la parte trasera del vehículo, de acuerdo con la Norma Federal de Seguridad de Vehículos Motorizados de la Administración Nacional de Seguridad del Tráfico en las Carreteras. Los niños que tengan menos de ocho años y que midan menos de 4 pies y 9 pulgadas deben viajar en un asiento elevador. Los clientes deben proporcionar los dispositivos de seguridad adecuados. Si no se proporciona el equipo de seguridad adecuado en el momento del viaje, se cancelará el viaje.

¿Se admiten animales de servicio?

La normativa ADA define un animal de servicio como cualquier animal entrenado individualmente para proporcionar asistencia a una persona con discapacidad. Los animales de servicio son bienvenidos en todos los vehículos de CATA.

- Los animales de servicio deben estar limpios y bien cuidados.
- Los animales de servicio deben ir atados y bajo el control del dueño. Los clientes no deben pedir al conductor que tome la correa o el arnés del animal ni que los ayude a cuidarlo.
- Los clientes son responsables de conocer la mejor manera de que el animal suba al vehículo.
- Los animales de servicio deben sentarse en el suelo del vehículo.
- Los animales que muestren un comportamiento perturbador o amenazador no serán admitidos en ningún servicio o propiedad de la CATA.

¿Qué deben hacer los clientes si el conductor llega tarde?

Los conductores se enfrentan a numerosas condiciones impredecibles que causan retrasos. No se considera que un conductor llega tarde hasta diez minutos después de la hora de recogida programada. Si el viaje lleva más de diez minutos de retraso, llame a la oficina de Spec-Tran al 517-394-CATA (2282). Los pasajeros no están obligados a aceptar el viaje si el vehículo llega pasado el lapso de recogida.

¿Qué deben hacer los clientes si no han terminado su cita cuando llega el conductor?

La CATA entiende que los clientes a veces se retrasan por razones que no pueden controlar. Alentamos a los clientes a que realicen lo siguiente:

- Prevean más tiempo para las citas.
- Informen a la recepcionista o enfermera sobre la hora de recogida.
- Pidan a alguien que llame a la oficina de Spec-Tran tan pronto como el cliente sepa que no estará listo a la hora programada.

El personal de Spec-Tran hará todo lo posible para programar una recogida más tarde. En algunos casos, puede haber un largo retraso.

¿Qué pasa si la cita de un cliente termina temprano?

Los clientes que terminan con una cita más de 30 minutos antes deben llamar a la oficina Spec-Tran. Si es posible, se organizará una recogida más temprana.

¿Pueden los clientes cambiar un viaje el mismo día?

Los clientes pueden llamar a la oficina de Spec-Tran hasta 30 minutos antes del viaje programado para solicitar un cambio de destino si la nueva ubicación es una distancia más corta y a lo largo de la ruta prevista del viaje original. Si se cambia un destino, los clientes son responsables de cancelar el viaje y hacer otros arreglos. Los conductores no son responsables de cancelar o cambiar el viaje de un cliente.

¿Cómo pueden los clientes expresar sus inquietudes o quejas?

Se recomienda a los clientes que se pongan en contacto con un representante de Experiencia del Cliente de la CATA en el teléfono

517-394-1000 o que visiten cata.org/Feedback para expresar sus preocupaciones o presentar una queja.

Un Comité Asesor Local (Local Advisory Committee, LAC) asesora a la CATA sobre cuestiones de importancia para las personas con discapacidades. Las reuniones son bimensuales. El público puede asistir a estas reuniones. Las fechas y horarios de las

reuniones se publican en [cata.org/About/Leadership](https://cata.org>About/Leadership) (bajo Comité Asesor Local), o puede llamar a la CATA al 517-394-1100.

Los clientes de Spec-Tran tienen derecho a lo siguiente:

- Viajes a tiempo.
- Conductores capacitados para satisfacer las necesidades de los pasajeros.
- Vehículos seguros y en buen estado.
- Cinturones de seguridad correctamente abrochados y amarres para sillas de ruedas.
- Vehículos que se ajusten a las necesidades del cliente.
- Itinerarios eficientes.
- Trato profesional, cortés y respetuoso.

Los clientes de Spec-Tran son responsables de lo siguiente:

- Llamar antes de las 5 p.m. del día anterior al viaje para programar un viaje.
- Tener toda la información pertinente lista en el momento de la llamada.
- Cancelar el viaje lo antes posible.
- Estar preparados al menos diez minutos antes de la hora de recogida.
- Tener la tarifa correcta para cada viaje.
- Usar las sujeciones para sillas de ruedas y los cinturones de seguridad provistos en el vehículo.
- Abstenerse de comer, beber y fumar en los vehículos de la CATA.
- Mantener los dispositivos de movilidad limpios y en buen estado.
- Seguir las directrices relativas a los animales de servicio.
- Mantener las calzadas, aceras y escalones libres de nieve y hielo.
- Proporcionar un asistente personal, si es necesario.
- Limitar el número de paquetes a los que el cliente y/o su asistente personal puedan transportar en un solo viaje.

Esta guía también está disponible en estos formatos:

- Archivo de audio descargable en cata.org
- Letra grande
- Braille
- Otros formatos pueden estar disponibles bajo pedido llamando al 517-394-1000 o TDD de Voz del Centro de Relevos de Michigan al 800-649-3777.