



Guía del servicio The RIDE



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Información general	3
¿Qué es The RIDE?.....	3
¿Dónde presta servicio?	3
¿Cuánto cuesta?	4
Viajes	4
¿Cómo puedo añadir fondos?.....	4
¿Cómo puedo consultar mi saldo?	5
¿Cómo reservo un viaje?	5
¿Cómo puedo cambiar o cancelar un viaje?	6
¿Cómo se me notificará el viaje?.....	7
¿Qué puedo hacer para garantizar el éxito de mi recogida?.....	8
Políticas del viaje, el conductor y el cliente	8
¿Qué pasa si la hora de recogida que se me indica no es la que prefiero?	8
¿Puedo solicitar un vehículo o conductor específico?.....	8
¿Cuánto tiempo estaré en el vehículo? ¿Tengo que hacer transbordos?	9
¿Qué ocurre si cancelo demasiado tarde o pierdo mi viaje?.....	9
¿Qué ayuda debo esperar que me proporcione mi conductor?	10
¿Qué se espera que haga a bordo del vehículo?.....	11
¿Cuántos paquetes puedo llevar a bordo?	11
¿Qué animales puedo llevar a bordo?.....	11
¿Cómo puedo viajar con niños?	12
Información adicional	12
¿Cómo puedo enviar una pregunta, un cumplido o una queja?.....	12
¿Qué más necesito saber?	12

Información general

¿Qué es The RIDE?

El servicio de paratransito The RIDE proporciona transporte público compartido, puerta a puerta, con vehículos accesibles, a las personas elegibles que no pueden utilizar medios de transporte de ruta fija (autobús, metro, trolebús) una parte o la totalidad del tiempo debido a una discapacidad física, cognitiva o mental.

La Autoridad de Transporte de la Bahía de Massachusetts (MBTA) opera The RIDE en cumplimiento de la Ley Federal de Estadounidenses con Discapacidades (ADA). Según la ADA, el servicio de paratransito funciona como una "red de seguridad" para las personas cuyas discapacidades les impiden utilizar el transporte público. No pretende ser un sistema integral de transporte que satisfaga todas las necesidades de las personas con discapacidades. El transporte público es distinto del transporte de servicios médicos o humanos. Al tratarse de un servicio de transporte compartido, se puede viajar con otros clientes que vayan en la misma dirección general. Los tiempos de viaje de la ADA deben ser comparables a los del mismo viaje realizado en sistemas de transporte de ruta fija (autobús, metro o trolebús) más 20 minutos adicionales.

¿Dónde presta servicio?

The RIDE complementa el sistema de rutas fijas y opera los 365 días del año, generalmente de 5 a. m. a 1 a. m., en cincuenta y ocho (58) ciudades y pueblos. Para los viajes con origen y destino a menos de 3/4 de milla del servicio de ruta fija que opera fuera de estas horas, o en otros municipios a menos de 3/4 de milla del servicio de autobús de la MBTA, el servicio The RIDE extendido está disponible.

The RIDE presta servicio a estas ciudades y pueblos: Arlington, Bedford, Belmont, Beverly, Boston, Braintree, Brookline, Burlington, Cambridge, Canton, Chelsea, Cohasset, Concord, Danvers, Dedham, Everett, Hingham, Holbrook, Hull, Lexington, Lincoln, Lynn, Lynnfield, Malden, Marblehead, Medfield, Medford, Melrose, Middleton, Milton, Nahant, Needham, Newton, Norwood, Peabody, Quincy, Randolph, Reading, Revere, Salem, Saugus, Sharon, Somerville, Stoneham, Swampscott, Topsfield, Wakefield, Walpole, Waltham, Watertown, Wenham, Weston, Westwood, Weymouth, Wilmington, Winchester, Winthrop y Woburn. También se presta servicio a partes de Abington, Avon, Billerica, Brockton, Stoughton y Wellesley. Consulte el mapa completo que se encuentra al final de esta guía.

¿Cuánto cuesta?

La tarifa de la ADA para viajes de ida es de \$3.35 por cada cliente o acompañante registrado.

La tarifa prémium no relacionada con la ADA para viajes de ida es de \$5.60 por cada cliente o acompañante registrado.





Las tarifas prémium no relacionadas con la ADA se aplican si el origen o el destino del viaje está a más de 3/4 de milla del servicio de autobús o metro de la MBTA o para los cambios en el mismo día, excepto para la negociación del tiempo de viaje. Los agentes que toman las reservas le confirmarán la tarifa cuando programe un viaje.

Un asistente de atención personal (PCA) o un niño menor de 11 años que acompañe a un cliente (hasta 2 niños por cliente) no tiene que pagar una tarifa. Los clientes pueden llevar un acompañante, y se permiten más acompañantes si hay espacio disponible. Los PCA y los acompañantes deben hacer un viaje de ida y vuelta al mismo destino y al mismo tiempo que el cliente.

Viajes

¿Cómo puedo añadir fondos?

Debe tener fondos suficientes en su cuenta RIDE para programar un viaje.

Opciones para añadir fondos	Contabilización	Detalles
 Visite https://commerce.mbta.com/TheRide/	Plazo de 2 días hábiles para su contabilización	Acceda a su cuenta y añada fondos las 24 horas del día. Su número de confirmación es su recibo.
 Llame al 888-844-0355 y seleccione la opción 2	Al instante	Llame de lunes a viernes de 7 a. m. a 8 p. m. y los sábados y domingos de 9 a. m. a 5 p. m., incluidos los días festivos, para hacer un depósito o consultar su saldo. Su número de confirmación es su recibo.
 Visite la tienda CharlieCard en la estación de Downtown Crossing*	Al instante	Lunes cerrado Martes y jueves de 8:30 a. m. a 1 p. m. Miércoles y viernes de 12:30 p. m. a 5 p. m. Se entrega un recibo.
 Envíe un cheque o giro postal	Plazo de 5 días hábiles para su contabilización	MBTA-RIDE Fares, PO Box 845097, Boston, MA 022845097. Su cheque o giro postal cancelado es su recibo.

*La entrada accesible se encuentra en 32 Summer Street por el edificio de 101 Arch Street

¿Cómo puedo consultar mi saldo?

Los clientes interesados en consultar su saldo actual y disponible pueden hacer lo siguiente:

- Llamar al TRAC al 844-427-7433
- Visitar el sitio web de reservas en línea www.mbta.com/booktheride
- Llamar al 888-844-0355 y seleccionar la opción 2

Las tarifas se mantienen en reserva al reservar un viaje y se debitarán automáticamente de su cuenta a medida que se realizan viajes. Si no se realizan viajes, no se cobra ninguna tarifa.

Los saldos no son reembolsables ni transferibles. Según la política de reembolso de la MBTA, solo al cerrar su cuenta se permiten retiros completos. Para ello, póngase en contacto con ridewithdrawal@mbta.com.

¿Cómo reservo un viaje?

Métodos de reserva:

- **Visitar el sitio web de reservas en línea:** www.mbta.com/booktheride
 - o El sitio web es accesible las 24 horas del día
- **Llamar al Centro de Acceso de The RIDE (TRAC)** al 844-427-7433 (voz/relevo) o al 857-206- 6569 (TTY)
 - o El personal del TRAC está a su disposición de 8:30 a. m. a 5 p. m.

Los viajes pueden reservarse con 1 a 5 días de antelación. Tenga en cuenta que no se pueden reservar viajes después de las 5 p. m. para viajar al día siguiente. No se pueden atender solicitudes que se hagan en el mismo día.

Proceso de reserva:

- Solicite una **hora de llegada** para los viajes a un destino al que tenga que llegar antes de una hora determinada (por ejemplo, llegar a una cita médica antes de las 9 a. m.) o una **hora de recogida** para los viajes desde un destino del que no pueda salir antes de una hora determinada (por ejemplo, salir del trabajo después de las 5 p. m.).
- Proporcione la información necesaria sobre el lugar de recogida y llegada, indique su tipo de movilidad y si va a viajar con un PCA, acompañante(s), niño o animal de servicio.
- Recibirá una llamada la noche anterior a su viaje antes de las 9 p. m. para recordarle la hora de recogida programada.
- Tenga en cuenta lo siguiente al reservar su viaje:
 - o Las horas de llegada y recogida solicitadas deben tener una diferencia mínima de 45 minutos.

- o Su vehículo llegará en cualquier momento entre 5 minutos antes y 15 minutos después de la hora de recogida programada.
- o Compruebe que es seguro esperar en su destino, ya que pueden dejarlo ahí hasta 30 minutos antes y los conductores no pueden esperar hasta que el lugar abra.
- o Reserve siempre sus viajes con tiempo extra por si surgen retrasos imprevistos.

Creación de una cuenta web: Aquí encontrará una útil lista de preguntas frecuentes para inscribirse y utilizar el sitio web de The RIDE: <https://www.mbta.com/accessibility/the-ride/updates-ride-customers>. Para utilizar el sitio web de reservas, deberá especificar sus direcciones favoritas. Para añadir sus direcciones favoritas, revise las preguntas frecuentes actualizadas y visite este formulario de Google: <https://forms.gle/RnP3ESnAynJf5fQS7>. Este formulario se puede utilizar para modificar sus direcciones favoritas según sea necesario en el futuro y solo debe incluir una dirección que esté dentro del área de servicio de The RIDE.

Para crear una cuenta, ingrese en <https://mbta.com/booktheride>, haga clic en **Crear una cuenta** y siga las instrucciones del sitio web.

Viajes recurrentes (suscripción): Los viajes de los clientes se pueden programar automáticamente si viajan de ida y vuelta a los mismos lugares dos o más días a la semana. Llame al TRAC para solicitar la programación de una suscripción, así no será necesario que llame para programar cada viaje. El servicio de suscripción está sujeto a disponibilidad. Tenga en cuenta las siguientes restricciones:

- **El servicio de suscripción no se programa en días festivos.** Por lo tanto, usted es responsable de reservar sus viajes en esos días.
- **Cualquier cambio en su estado o condiciones de elegibilidad** (es decir, de Incondicional a Condicional y viceversa) puede interrumpir su servicio de suscripción.
- **Dos incomparecencias consecutivas para viajes de ida y vuelta** cancelarán la suscripción.
- **La falta de fondos en su cuenta para cubrir todos los viajes reservados** durante los siguientes 5 días cancelará su suscripción. Recibirá una llamada telefónica en la que se le notificará que debe añadir fondos antes de que se suspendan su suscripción y sus viajes.

¿Cómo puedo cambiar o cancelar un viaje?

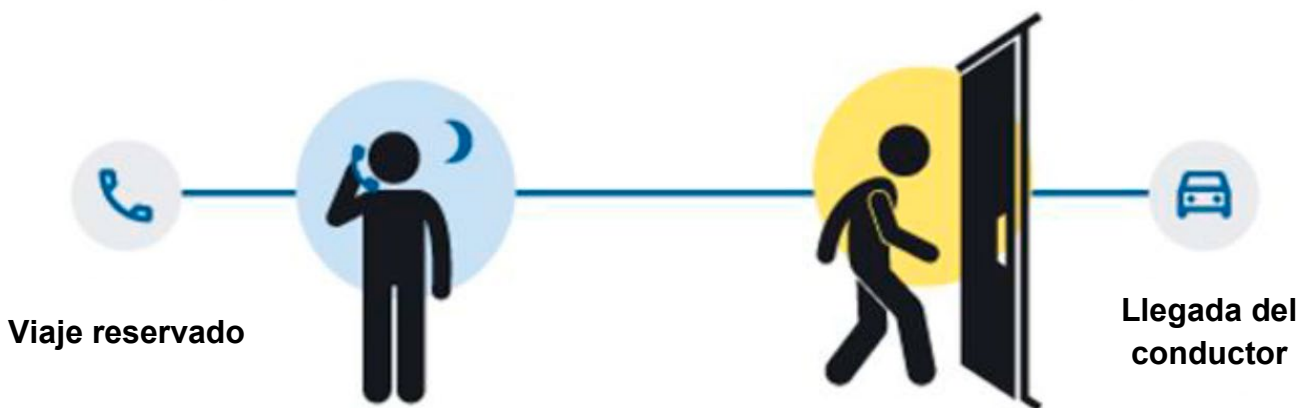
Puede **cambiar los viajes** hasta las 5 p. m. del día anterior al servicio llamando al TRAC al 844- 427-7433. Después de esa hora, los viajes para el día siguiente se considerarán programados y no se podrán cambiar. **Cancele los viajes** en cuanto cambien sus planes. Para ello, visite el sitio web de reservas www.mbta.com/booktheride, o llame a TRAC al 844-427-7433. Los clientes deben adherirse a la política de incomparecencia/cancelación tardía que se encuentra en esta guía.

¿Cómo se me notificará el viaje?

El proceso de notificación del viaje incluye dos mensajes telefónicos:

1. **La noche anterior a su viaje antes de las 9 p. m.:** Un mensaje de confirmación del viaje en el que se indica la **hora de recogida programada**.
 - a. Su vehículo llegará en cualquier momento entre 5 minutos antes y 15 minutos después de la hora de recogida programada.
2. **El día de su viaje, 10 minutos antes:** Una **notificación de llegada** que indica que el conductor está a punto de llegar. Diríjase a la puerta más externa de su ubicación.

Recibirá 2 llamadas para recordarle sus viajes



1 Llamada de recordatorio de la noche anterior

Un mensaje de confirmación del viaje en el que se indica la hora de recogida programada.

2 Llamada 10 minutos antes de la llegada

Le permite saber que el conductor está a punto de llegar. Vaya a la puerta y prepárese para salir.

¿Qué puedo hacer para garantizar el éxito de mi recogida?

- Tenga paciencia mientras espera, ya que la llegada del conductor puede retrasarse por cuestiones ajenas a su voluntad, como el tráfico, los retrasos de los clientes y las inclemencias del tiempo.
- No se comunique con el TRAC para obtener información sobre el estado del viaje a menos que pasen 15 minutos de la hora de recogida programada y el conductor no haya llegado.
 - o Si pasaron 15 minutos después de su hora de recogida programada y el conductor aún no llegó, puede comprobar el estado de su viaje llamando al TRAC al 844-427-7433.
 - o Solo comuníquese con el TRAC si el vehículo no llega al final de la hora de recogida para que lo ayuden a localizarlo.
- A la hora programada para la recogida, reúnase con el conductor en la puerta más externa de su ubicación. Si no está allí, el conductor obtendrá la autorización del TRAC para partir después de esperar 5 minutos.
- No abandone el lugar de recogida una vez que reciba la llamada 10 minutos antes de la llegada del conductor.
- Confirme su nombre y destino con el conductor.
- Llame inmediatamente al TRAC para volver a reservar su viaje de vuelta si se retrasa en una cita. El TRAC hará lo posible por aceptar su cambio, pero no hay garantía si la disponibilidad es limitada. El cambio conllevará una tarifa prémium no relacionada con la ADA.

Políticas del viaje, el conductor y el cliente

¿Qué pasa si la hora de recogida que se me indica no es la que prefiero?

Si la noche anterior al viaje se le comunica una hora de recogida que no le conviene, puede negociar con el TRAC el horario del viaje llamando lo antes posible esa misma noche. Algunos cambios no se consideran negociaciones e incurrirán en una tarifa prémium no relacionada con la ADA. Algunos ejemplos son las solicitudes con menos de una hora de antelación al viaje, la reprogramación de un viaje perdido, la reprogramación de al menos 30 minutos antes o después de la hora originalmente solicitada, o los cambios de los lugares de recogida o llegada.

¿Puedo solicitar un vehículo o conductor específico?

Las solicitudes de **vehículos de tipo preferido no se atenderán**. La decisión de la Autoridad de utilizar varios tipos de vehículos no entra en conflicto con la normativa ADA/DOT, que exige que se proporcione un vehículo accesible (por ejemplo, equipado con elevador/rampa). Si rechaza un vehículo a su llegada, al que puede acceder, no se le enviará otro.

¿Cuánto tiempo estaré en el vehículo? ¿Tengo que hacer transbordos?

Según la ADA, el tiempo de viaje debe ser comparable al de las rutas fijas (que se realizan en autobús, metro, trolebús) más 20 minutos para tener en cuenta el viaje de ida y vuelta a la parada de transporte y los transbordos. El tiempo de viaje puede aumentar debido a las inclemencias del tiempo, el tráfico o los desvíos para recoger a otro cliente que no pudo regresar. Para revisar los tiempos de viaje de las rutas fijas, utilice el planificador de viajes de la MBTA en www.mbta.com/trip-planner y añada 20 minutos a la duración aproximada del viaje.

Los viajes que abarcan varias comunidades dentro del área de servicio de la MBTA, o los viajes a MetroWest Regional Transit Authority y Brockton Area Transit, pueden requerir transbordos. El TRAC coordinará el viaje con estas autoridades regionales de tránsito solo si el viaje se origina en el área de servicio de la MBTA. Permanecerá en su vehículo hasta que se produzca el transbordo al otro vehículo o, si es necesario, se le proporcionará asistencia hasta el lugar de transbordo de la agencia receptora, y luego continuará su viaje. No hay asistencia a su disposición en el lugar de llegada de Brockton Area Transit.

Si necesita reservar un viaje que pueda implicar un transbordo, llame al TRAC al 844-427-7433. Los viajes con transbordo no se pueden programar a través del sitio web de reservas en línea.

¿Qué ocurre si cancelo demasiado tarde o pierdo mi viaje?

Se considerará como **"incomparecencia/cancelación tardía" (NSLC)** el hecho de que el **cliente no se presente dentro de los 5 minutos posteriores a la hora de recogida programada o no cancele el viaje con al menos una hora de antelación al inicio de la hora de recogida.**

Las incomparecencias/cancelaciones tardías se consideran un patrón o una práctica cuando un cliente hace lo siguiente:

- Reserva 7 o más viajes en un mes y no se presenta al 20 % o más de esos viajes programados, o los cancela tarde.
- Recibe más de 7 incomparecencias o cancelaciones tardías en un mes.

Las incomparecencias o cancelaciones tardías que se vuelvan patrones o prácticas son una violación de la política y darán lugar a una advertencia por escrito y a una posible suspensión. Las incomparecencias o cancelaciones tardías por razones ajenas al cliente que se comunican al TRAC, o los viajes que no se pueden realizar por error del operador, no constituirán una base para determinar que existe un patrón o una práctica que da lugar a una infracción. Antes del envío de cartas, la MBTA revisará todas las NSLC para asegurarse de que el proceso se siguió correctamente y de que el recuento es exacto. Se retirará cualquier NSLC que se compruebe que es un error.

Las siguientes medidas se aplicarán a las infracciones que se produzcan dentro del mismo período renovable de 12 meses:

1. ^a infracción	Advertencia por escrito
2. ^a infracción	1 semana de suspensión
3. ^a infracción	2 semanas de suspensión
4. ^a o siguientes infracciones	4 semanas de suspensión

La información sobre cómo apelar la suspensión, ya sea por escrito o en persona, se incluirá en la notificación a los clientes. Las apelaciones deben llevar el matasellos en un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha en que se emitió la notificación de suspensión. No se producirá ninguna suspensión si el cliente presentó una apelación de acuerdo con las instrucciones y los plazos señalados en la política y la Junta de Apelación no determinó el resultado del recurso. La decisión de la Junta de Apelación es definitiva.

¿Qué ayuda debo esperar que me proporcione mi conductor?

- Los conductores reciben formación en materia de sensibilidad y seguridad y conocen bien las políticas de asistencia, ya que su principal deber es ayudar a los clientes de forma segura.
- Los conductores irán uniformados y llevarán una identificación de The RIDE.
- Los conductores le preguntarán su nombre para asegurarse de que recogen al cliente correcto.
- Los conductores ayudarán a los clientes puerta a puerta a subir al vehículo y bajar de este, pero no se les permite ir más allá de la puerta más exterior de un edificio.
- Los conductores solo pueden ayudarlo a transportar paquetes si son capaces, en un viaje, de brindarle asistencia de forma segura y, al mismo tiempo, llevar sus pertenencias al vehículo y desde este.
- Los conductores le ofrecerán usar un cinturón corporal suministrado a los usuarios de sillas de ruedas o escúteres.
- Los conductores ayudarán a las personas en sillas de ruedas manuales a salvar obstáculos como bordillos o escalones, pero no podrán llevar a una persona o sus dispositivos de movilidad.
- Los conductores pueden ayudar a transportar un asiento/elevador de coche para niños hasta el vehículo y desde este, pero no pueden instalarlos o asegurarlos.
- Los conductores pueden verse impedidos de prestar asistencia puerta a puerta en condiciones meteorológicas extremas (por ejemplo, si no se despejan los tramos con nieve o hielo) o si el lugar no es accesible debido a obras, desvíos, etc.
- Los conductores plegarán y guardarán de forma segura el andador ortopédico de un cliente ambulante en el maletero o compartimento de carga. Es preferible que los bastones de apoyo manuales también se guarden en el maletero o en la zona de carga pero, si los clientes lo solicitan, pueden sujetarlos de forma segura para no dejarlos en el suelo. Si utiliza un bastón "rojo o blanco" que se pliega, puede plegarlo y llevarlo consigo para no dejarlo en el suelo. Se transportará a los clientes que utilicen sillas de ruedas plegables manuales y andadores con cuatro ruedas en una camioneta.
- Los conductores ayudarán a los clientes, incluso cuando los acompañe un PCA, a asegurar sus dispositivos de movilidad.

- Los conductores comunicarán su necesidad de abrocharse y desabrocharse los cinturones de seguridad como parte del sistema de sujeción de la silla de ruedas/escúter del vehículo.
- Los conductores utilizarán el elevador si un cliente tiene dificultades para subir al vehículo.
- Se prohíbe a los conductores utilizar teléfonos móviles personales o cualquier otro dispositivo electrónico personal mientras prestan el servicio The RIDE.

¿Qué se espera que haga a bordo del vehículo?

- Mostrar respeto a los demás pasajeros, los conductores y los vehículos. Los comportamientos inadecuados o ilegales están sujetos a la suspensión del servicio o investigación policial.
- Usar el cinturón de seguridad. Es obligatorio para todos los pasajeros, incluidos los usuarios de sillas de ruedas o escúteres.
- Llevar los medicamentos necesarios, suficiente oxígeno, etc.
- No pararse mientras el vehículo está en movimiento.
- Mantener el control de su animal de servicio en el piso del vehículo en todo momento.
- Considerar la posibilidad de llevar un teléfono móvil en el que tenga agendados los números de teléfono del TRAC (844-427-7433), del servicio al cliente de la MBTA (617-222-3200) y de sus familiares/amigos.
- No se permite fumar, incluidos los cigarrillos electrónicos.
- No se transportarán aeropatines, monopatines, patinetas ni bicicletas.
- Se prohíbe el consumo de alimentos o bebidas a menos que se requiera por motivos dietéticos/médicos, se incluya el requisito en su perfil y se avise al conductor.
- No se admiten propinas ni otras gratificaciones.
- Los dispositivos de audio personales o los teléfonos móviles con el volumen activado solo pueden utilizarse con auriculares y las conversaciones en los dispositivos móviles deben mantenerse en silencio.
- Los clientes pueden pedir que se modifique el volumen de la radio AM/FM del vehículo.
- Tenga en cuenta que la falta de higiene personal y el uso de fragancias pueden ser inaceptables para los demás o causar reacciones alérgicas.

¿Cuántos paquetes puedo llevar a bordo?

Si lleva paquetes (por ejemplo, comestibles, equipaje), el conductor debe, en un viaje, ser capaz de asistirlo de forma segura y, al mismo tiempo, llevar sus pertenencias al vehículo y desde este.

No se proporcionará transporte a los clientes que excedan esta política.

¿Qué animales puedo llevar a bordo?

Solo se permiten los animales de servicio según la definición de la ADA. NO se permiten otros animales (es decir, animales de apoyo emocional/terapia o mascotas). Los animales de servicio solo se transportarán si están atados, con correa o con arnés y viajan en los pies de su dueño en todo momento. Los animales de servicio no pueden viajar en un transportín, en un asiento o en el regazo de un cliente. Los propietarios deben tener el control de su animal de servicio en todo momento mediante voz o señales.

¿Cómo puedo viajar con niños?

No se proporciona transporte escolar de menores (grados de escuelas primarias y secundarias).

Los clientes deben proporcionar e instalar su propio asiento de seguridad para niños. Los conductores ayudarán a transportar el asiento hasta el vehículo y desde este, pero el cliente o su PCA deben proporcionar e instalar el asiento de seguridad o elevador de coche de acuerdo con todas las leyes federales y estatales. Los conductores no pueden instalar o desinstalar el asiento ni colocar a los niños en el asiento o levantarlos de este. Si la discapacidad de un cliente le impide cumplir con estas responsabilidades, el cliente debe considerar la posibilidad de viajar con un PCA que le proporcione asistencia. Visite <https://www.mass.gov/service-details/car-seat-laws-in-massachusetts> para obtener más información.

Información adicional

¿Cómo puedo enviar una pregunta, un cumplido o una queja?

Web: www.mbta.com/customer-support o **correo electrónico:** theride@mbta.com

Teléfono: 617-222-3200 (voz/relevo)

Correo: MBTA –The RIDE, Ten Park Plaza-5750, Boston MA 02116

Todas las quejas se toman en serio y se documentan, investigan y responden. La MBTA no tolerará ningún tipo de represalia por presentar una queja o inquietud. Si cree que ha sido objeto de estas acciones, póngase en contacto con la MBTA inmediatamente.

¿Qué más necesito saber?

En caso de emergencia:

Llame a la policía de tránsito al 617-222-1212 (voz/relevo) o al 617-222-1200 (TTY). Recuerde que **si ve o percibe algo, debe notificarlo.**

Información o consultas sobre el Centro de Movilidad:

Correo electrónico: mbtamobility@mtm-inc.net

Teléfono: 617-337-2727 (voz/relevo)

Actualización de su perfil:

- **Cambios relacionados con la información:** llame al **TRAC** al 844-427-7433 (voz/relevo) para realizar cambios en su información, como números de teléfono, direcciones, correo electrónico, contacto de emergencia y nombre legal.
- **Cambios relacionados con la movilidad:** llame al **Centro de Movilidad** al 617-337-2727 (voz/relevo) o envíe un correo electrónico a mbtamobility@mtm-inc.net para notificar cambios en el estado de la movilidad, como la sustitución de un andador ortopédico por una silla de ruedas, o la adquisición de un animal de servicio.

- **Fallecimiento de un cliente:** llame a la **MBTA** al 617-222-3200 (voz/relevo) o envíe un correo electrónico a www.mbta.com/customer_support si es familiar de un cliente que falleció para que podamos desactivar su perfil.

Programas piloto: Si está interesado en conseguir viajes en el mismo día con nuestros socios de transporte compartido, visite www.mbta.com/TheRIDEFlex para obtener más información. El programa piloto está a disposición de todos los clientes elegibles para The RIDE. Aunque el programa The RIDE Flex no ofrece un servicio tradicional de paratransito como la ADA, los clientes pueden pedir a los conductores que los ayuden a subir al vehículo y bajar de este. No podemos garantizar que todos los conductores sean capaces de proporcionar este nivel de servicio. La participación en el programa The RIDE Flex también permite al Centro de Acceso de The RIDE asignar algunos de sus viajes estándar de The RIDE a nuestros socios de transporte compartido.

Solicitudes de adaptaciones razonables:

Web: <https://www.mbta.com/customer-support>

Teléfono: 617-222-3200 (voz/relevo), 800-392-6100 (servicio gratuito), 617-222-5146 (TTY)

Todas las solicitudes de modificaciones razonables en los programas y servicios de la MBTA (incluidos el autobús, el metro, el tren de cercanías, el transbordador de cercanías o el servicio The RIDE) se considerarán de forma individual. Tenga en cuenta que la MBTA no podrá atender las solicitudes de modificaciones razonables que supongan una alteración fundamental de la naturaleza de sus programas y servicios, como las solicitudes de un tipo de vehículo preferido, o que interfieran directamente con la salud y la seguridad de los demás.

Participe en la comunidad RIDE: El Grupo de Acceso al Transporte de los Usuarios (R- TAG) es un grupo de participación comunitaria compuesto por personas que utilizan los sistemas de ruta fija y paratransito de la MBTA. El R-TAG proporciona asesoramiento sobre los programas de transporte que pueden afectar a las personas con discapacidades o a las personas mayores. Visite www.mbta.com/rtag para obtener más información, como las fechas y los horarios de las reuniones y los destinos. También puede enviar un correo electrónico a RTAG@bostoncil.org o llamar al 617-870-9874 para obtener más información.

Información sobre servicios accesibles: Para obtener información sobre la guía de acceso a los medios de transporte de ruta fija de la MBTA, las solicitudes, los pases de tarifa reducida, así como las actualizaciones de ascensores y escaleras mecánicas, visite <https://www.mbta.com/accessibility> o llame al 800-392-6100 (servicio gratuito), al 617-222-3200 (voz/relevo) o al 617-222-5146 (TTY). Para inscribirse en la orientación del sistema o en los cursos individuales, o para obtener más información sobre los autobuses y trenes accesibles de ruta fija, llame al 617-222-5254 (voz/relevo) o envíe un correo electrónico a howtotravel@mbta.com.

Novedades en materia de transportes y viajes de la MBTA (para todas las modalidades de viaje):

Web: www.mbta.com

Teléfono: 617-222-3200 (voz/relevo) o 617-222-5146 (TTY)

Más opciones de viaje para los clientes de The RIDE:

Los clientes de The RIDE son elegibles para los **servicios de paratransito en otras áreas dentro y fuera de Massachusetts**. La normativa federal permite viajar como visitante a otras zonas durante 21 días en un período de 12 meses. El Centro de Movilidad puede proporcionar una prueba de su elegibilidad para el servicio de paratransito de la ADA de la MBTA, que se puede entregar a una agencia visitante. Si los viajes a un área concreta superan los 21 días, es posible que tenga que solicitar una certificación adicional a esa agencia.

Para acceder a los servicios en otras **Autoridades Regionales de Tránsito (RTA)** de Massachusetts, llame al 857- 368-4636 (voz/relevo) o al 857-388-0655 (TTY) o visite <https://massridematch.org/> o <http://www.massdot.state.ma.us/Transit/>. La disponibilidad, las horas de servicio, las tarifas y las políticas varían.

El **Departamento de Salud y Servicios Humanos de Massachusetts** ofrece una lista de servicios de transporte por categoría en su sitio web <https://www.mass.gov/service-details/get-help-finding-a-ride>. Los clientes de MassHealth que deseen utilizar la opción de transporte gratuito de la agencia HST para acudir a citas médicas que no sean de emergencia (médicos, asesoramiento y habilitación diurna) pueden ponerse en contacto con HST llamando al 1-800-841-2900 (V) o al 1-800-497-4648 (TTY).

Consejos Regionales de Coordinación: para colaborar con los proveedores de transporte, los planificadores, los proveedores de servicios humanos y los defensores a fin de abordar las necesidades regionales de transporte, visite: <https://www.mass.gov/info-details/community-transportation-coordination>.

FTA y la ADA:

The RIDE es un servicio de transporte público, no un servicio privado o médico. La MBTA puede cambiar sus operaciones o políticas y seguir cumpliendo con la ADA. Familiarícese con lo que la ADA exige y no exige. Si no está seguro, póngase en contacto con www.fta.dot.gov/ada o llame al 1-800-446-4511 (voz), 1-800-877-8339 (TTY).

Área de servicio de The RIDE

FY21-FY25

