



SMRT ADA Paratransit Rider Guide

Paratransito SMRT ADA *Guía De Pasajeros*



August 2022

Table of Contents

Information	2
Fixed Route Information	2
Welcome to SMRT ADA Paratransit	3
Paratransit Information.....	3
Service Description.....	3
Vehicles Operating SMRT Trips	4
SMRT Service Area.....	4
Service Hours.....	5
Fares.....	5
Purchasing Passes	5
Reserving a SMRT ADA Trip	6
Making Reservations	6
Scheduling Tips	6
Cancelling Reservations.....	7
Return Trip	7
Subscription Service	7
Riding Paratransit	8
Conduct Aboard SMRT ADA Paratransit Service.....	8
Boarding with Mobility Devices	9
Service Animals.....	10
Personal Care Attendants (PCA) and Companions.....	10
Carry-on-Bags	11
Lost and Found	11
Types of Certification	12
Unconditional	12
Conditional.....	12
ADA Services Outside Santa Maria	12
Visitors	12
Appealing Eligibility Determination	13
Recertification Process	13
Keeping Eligibility Information Up-to-Date.....	14
No-Show.....	14
Penalties for No-Show and Late Cancellations.....	15
Appealing a No-Show Charge.....	15
Appealing a Notice of Suspension.....	16
Title VI	17
Filing a Complaint	17
Email	17
Mail	17
Phone.....	17

Fixed Route Information

Santa Maria Regional Transit provides a variety of fixed-route services to meet the transit needs of the communities it serves. In accordance with the Americans with Disabilities Act of 1990 (ADA), Santa Maria Regional Transit operates a fleet of fully accessible fixed-route vehicles. Seniors, veterans, and individuals with disabilities can ride SMRT fixed-route buses at a reduced fare. Riders are encouraged to try this more affordable option first.

All SMRT buses are fully accessible and offer the following features:

- Lifts to assist riders who use wheelchairs, scooters designed for people with restricted mobility, mobility aids, or at any rider's request
- Reserved wheelchair securement spaces on buses
- Drivers trained to assist with securing wheeled mobility devices
- Boarding ramps and/or lifts to assist riders who have difficulty climbing steps
- Priority seating near the front of the bus designated for seniors and people with disabilities
- Stop announcements

Paratransit Information

SMRT ADA Paratransit service is for individuals who meet eligibility requirements under the Americans with Disabilities Act of 1990 (ADA). Paratransit service is reserved for people with disabilities or health conditions that prevent them from independently navigating the fixed-route bus system for some or all trips.

Service Description

SMRT ADA Paratransit is a shared-ride program that provides curb-to-curb service. A SMRT rider needing assistance to or from a SMRT vehicle to the first door of their destination may request last-door-to-first-door assistance.

Origin-to-destination service means that the vehicle will make a reasonable accommodation at or beyond the curb of the pick-up point at a pre-arranged time. Please wait at the entrance of your pre-arranged pick-up location and be visible to the driver. The rider does not have to be standing at the curb, but should be in a location that allows him or her to see the vehicle when it arrives. On-time pickup for this service is plus or minus 15 minutes of the agreed pickup time. For example, for a 1:00 p.m. pickup time, the vehicle could arrive as early as 12:45 p.m. or as late as 1:15 p.m. The driver will wait for 5 minutes. Driver will assist with packages that can be safely carried in one load.

Vehicles Operating SMRT Trips

A SMRT vehicle does not enter residential driveways, travel on unpaved roads, or travel on private property. Also, for reasons of personal safety and liability, our drivers may not negotiate stairs or enter private homes or care facilities.

- Drivers will limit their physical contact with a rider or their belongings to actions necessary for the trip to avoid injury to riders or drivers, and/or accusations of theft or damage.
- Drivers are NOT medical professionals. Riders needing medical transportation should seek this elsewhere.

SMRT Service Area

SMRT ADA Paratransit service is provided within a 3/4 mile corridor on either side of SMRT's fixed-route bus service during the same days and times the bus operates. A rider will be notified if the requested pick up or drop off location is outside the service area. Please refer to page 18 for service area map.

Service Hours

Monday - Friday: 6:30 a.m. - 8:30 p.m.

Saturday and Sunday: 8:30 a.m. - 6:30 p.m.

Holidays: SMRT ADA service does not operate New Year's Day, Easter Sunday, Independence Day, Thanksgiving, and Christmas.

Weekend Service Holidays: (SMRT ADA service operates weekend service on the following holidays): Martin Luther King Day, Presidents Day, Memorial Day, Labor Day, Veterans Day, Thanksgiving Wednesday, Thanksgiving Friday, Christmas Eve, Christmas Day After, New Year's Eve

Fares

Fares are set by the City of Santa Maria and are subject to change. Exact fare in the form of cash or SMRT ADA Punch Pass is required. SMRT drivers do not have the ability to provide change.

- One-way.....\$3.00
- 5 Ride Punch Pass.....\$15.00

One way trips @ \$3.00 per ride = 5 rides

No checks are accepted on buses.

Drivers do not make change.

Purchasing Passes

SMRT ADA Punch Pass may be purchased at the following rider service locations:

SMRT Transit Center
400 Boone St., Santa Maria

SMRT Office
1303 Fairway Dr., Santa Maria

Reserving a SMRT ADA Trip

Making Reservations

Call (805) 928-5624 between the hours of 9:00 a.m. and 4:00 p.m., Monday - Sunday to schedule a ride. Reservations can be made up to 14 days in advance and can be made for next-day service.

To help the reservationist provide a more efficient service, please have the following information ready when you call to make a reservation:

1. Your first and last name
2. The date of the trip
3. Pick up and drop off address
4. Time you would like to arrive
5. Time you would like to be picked up
6. What mobility device you will be using
7. Whether a personal care attendant or companion will accompany you

The dispatcher will give you a pick-up time along with a return time within a 60-minute window on either end of the requested trip time. If you need to go to several places in one day, let the dispatcher know that at the time you make your reservation.

Scheduling Tips

- When you call to schedule a trip(s), please have a pen and paper handy to write down the reservation information.
- Allow extra time for the trip if you're not certain of exactly when a return pick up is needed.

Reserving a SMRT ADA Trip

- If the trip is for an appointment, remember to allow some extra time to get from the SMRT vehicle to the final destination. (Example: If an appointment is at 10:00 a.m., request a 9:45 a.m. drop off time).
- Allow enough time to get to the place where the SMRT vehicle will arrive for the return trip.
- Please wait at the entrance of your pre-arranged pick-up location and be visible to the driver. The rider does not have to be standing at the curb, but should be in a location that allows him or her to see the vehicle when it arrives.

Cancelling Reservations

To schedule or cancel a trip call SMRT reservations at (805) 928-5624.

Return trip

Most riders schedule a return trip with SMRT. For certain trips it can be difficult to estimate the time riders will be ready to be picked up. It is important to remember, if the appointment runs late, a return trip may be missed. It is always a good idea to schedule a return trip late enough to ensure being ready to travel when the SMRT vehicle arrives. Vehicles will not wait if a rider is delayed at their location, and this will be considered as a No-Show.

Subscription Service

The SMRT subscription service allows riders to submit a "standing order" for trips that occur on a routine basis (i.e., trips to and from work, school, dialysis treatments, etc).

However, subscription service may not be available under some circumstances. If you are receiving subscription service, it is important to let a SMRT reservationist know in advance if a ride is not needed on a particular day (holidays or during vacation). This will help SMRT avoid unnecessary trips. It is important to remember that every time a trip is scheduled, SMRT will send a vehicle to the desired pick up location. If you fail to show up for a scheduled trip, or cancel a trip without sufficient notice, an important resource is wasted that potentially deprives another rider of the use of the service for that time slot, and will incur a No-Show violation.

To cancel a scheduled ride, contact SMRT Dispatch at (805) 928-5624. Late cancellations and “No Shows” cause tremendous strain on system resources. By canceling well in advance, you help improve service to all riders.

Conduct Aboard SMRT ADA Paratransit Service

Riders are required to follow SMRT Rules of Conduct to ensure the safety and comfort of all clients and the SMRT ADA Paratransit driver. Therefore, SMRT riders and personal care attendants **MUST NOT**:

- Smoke on board (including e-cigs)
- Eat or drink while aboard the vehicle (except water or if needed for a medical condition)
- Use sound-generating electronic equipment without ear phones or a headset, and only then if the volume is low enough so as not to disturb other riders or the driver

- Shout or talk loudly
- Use abusive, threatening, or obscene language
- Harass other riders or drivers, or use racial, religious, sexual, gender, or age-related disparaging speech
- Carry fireworks, flammable liquids, or weapons aboard the vehicle
- Commit or threaten violence or other illegal actions
- Discharge bodily fluids or ride with open wounds
- Emit foul odors which are considered to be seriously disruptive to other riders and the driver
- Evade fare payment
- Distract the driver or interfere with the vehicle equipment
- Leave seat while the vehicle is in motion

SMRT recognizes that an individual’s disability or medical condition may cause a riders to unknowingly and/or unintentionally violate the SMRT Rules of Conduct aboard SMRT. For this reason, SMRT looks at each violation individually.

Boarding with Mobility Devices

All SMRT vehicles are equipped with industry standard lifts that have a maximum lifting capacity of 800 pounds. We encourage wheelchair users to remain in their chairs and wear a lap belt during loading and unloading, as well as while riding on the ADA Paratransit bus. In order to ensure the safety of all SMRT riders and that of the vehicle operators, the following policy exists:

1. The SMRT ADA Paratransit program shall carry the wheelchair and occupant if the lift and vehicle can safely accommodate the wheelchair and occupant.

2. SMRT may decline to carry a wheelchair occupant on any SMRT program vehicle if the weight exceeds that of the lift specifications, or if the operator is unable to tie down the mobility device or aid safely.
3. SMRT shall not permit a wheelchair to ride in places other than the designated securement locations in the vehicle.

Service Animals

The Americans with Disabilities Act ADA requires public transportation agencies, including SMRT, to allow people with disabilities to bring service animals on to public transportation vehicles. Service animals include guide dogs, signal dogs, or other animals individually trained to work or perform tasks for an individual with a disability. SMRT drivers may exclude any animal when that animal's presence poses a direct threat to the health or safety of others. Each situation will be considered individually. Penal Code 365.7 states: "Any person who knowingly and fraudulently through verbal or written notice, to be the owner or trainer of any canine licensed as...or identified as, a guide, signal, or service dog...shall be guilty of a misdemeanor punishable by imprisonment in the county jail."

Personal Care Attendants (PCA) and Companions

If you need assistance before, during, or after the trip, a Personal Care Attendant (PCA) may ride with you for free. PCA's must board and disembark at the same locations as the rider. It is the responsibility of the rider to identify their designated PCA to the SMRT driver.

The SMRT driver cannot act as or assume the function of a PCA. As defined in the ADA regulations, a PCA is someone designated or employed specifically to assist the eligible individual meet his or her needs. A PCA typically assists with one or more daily life activities such as providing personal care, performing manual tasks or providing assistance with mobility or communication.

Additional companions may accompany the rider on their trip if adequate space is available for them on the vehicle, and as long as each companion has the same origin and destination as the SMRT rider. To ensure that there is adequate space for any additional companion(s) on a SMRT vehicle, riders must notify the SMRT dispatch of the number of companion(s) that are expected to accompany the rider on the trip. Each request for service for additional companion(s) will be considered on an individual basis dependent upon available space. All companion(s) shall be required to pay full SMRT fare.

Carry-on-Bags

Baggage is limited to items carried by the rider and must not block the aisle.

Lost and Found

SMRT is not responsible for lost or damaged items. If you leave an item on the vehicle, call the SMRT office at (805) 928-5624.

Unconditional Eligibility

This level of eligibility allows you to use ADA Paratransit Service for any trip in the SMRT-defined service area.

Conditional Eligibility

This level of eligibility allows you to use SMRT ADA Paratransit only for trips in which ADA paratransit eligibility standards have been met. For example, a person who uses a manual wheelchair and is unable to travel over steep terrain to access SMRT's fixed-route bus service would be eligible to use the other SMRT ADA Paratransit Service for this particular trip. However, that same individual would be required to use the SMRT fixed-route bus service or find alternative transportation for trips in which steep terrain was not present during the course of their travel.

ADA Services Outside Santa Maria

Santa Maria residents certified for SMRT ADA Paratransit Service who would like to use paratransit service in another city will need to notify the SMRT Office. In order to provide verification, SMRT Office will need the name of the paratransit agency that serves the area and the email or fax number of their eligibility department.

Visitors

Visitors to the City of Santa Maria who have been determined eligible for ADA Paratransit Service by another transit system can use SMRT ADA Paratransit for up to 21 days within a 365-day period. All visitors wishing to use SMRT's ADA Paratransit Service for more than 21 days during a 365-day period must apply and be found eligible for ADA Paratransit Service.

Appealing Eligibility Determination

If you do not agree with the eligibility determination you may appeal the decision. The appeal must be received by SMRT within 60 days of the date of the determination letter. If you would like to appeal your determination, please contact:

City of Santa Maria
Department of Public Works -Transit Division
110 S Pine St., Suite 226
Santa Maria, CA 93458
Phone: (805) 928-5624

The written intent to appeal may state the reason(s) for the appeal with supporting information, and this would be helpful for SMRT to review the appeal, but this is not required.

Recertification Process

Recertification for SMRT ADA Paratransit is required once your current certification expires. The SMRT office will attempt to notify you between 60 and 90 days prior to your certification expiration date. The certification expiration date is shown on your certification letter.

If you no longer require ADA Paratransit service, you do not need to reapply.

Keeping Eligibility Information Up-to-Date

It is very important that you keep your eligibility information up-to-date to help us provide an efficient service. Call the SMRT office at (805) 928-5624 if there is a change in the following:

- Address or telephone numbers (including cell phone)
- Type of mobility device you are using (ex: walker, wheelchair, scooter)
- Emergency contact information
- Your mobility condition

No-Show Policy

Failure to cancel a scheduled trip within two (2) hours of the scheduled pick up time will be considered a NO-SHOW. A NO-SHOW will be recorded into the rider's transportation record for the following reasons:

1. The trip is canceled by the rider or designee with less than two (2) hours notice.
2. Cancellation/ No-Show Policy
3. The vehicle arrives within the pickup window but the rider refuses, or fails to board within five (5) minutes.
4. The vehicle arrives within the pickup window, but the driver is unable to locate the rider at the requested pickup location within five (5) minutes.

Penalties for No-Show and Late Cancellations

1. Frequency of five no-shows in a month can trigger review of pattern of no-show practice. Riders that have a frequency of 33.33% or more of their total scheduled trips in a one-month period can trigger a review for a pattern or no-show practice.
2. When a trip is canceled less than two hours before the scheduled pick-up window, a or No-Show may be recorded on a rider's record.
3. If any subsequent violations occur, the rider shall be denied service for a period of time as follows:

Violation	Days of Suspension
First	1 Week Suspension
Second	2 Weeks Suspension
Third	3 Weeks Suspension
Fourth	4 Weeks Suspension

4. The rider will receive a 30-day written notice of an impending suspension.

Appealing a No-Show Charge

A rider who believes that a "No-Show" event has been recorded into their transportation record in error, may appeal that entry by contacting the SMRT office at (805) 928-5624 or may submit a request for appeal in writing:

City of Santa Maria
Department of Public Works- Transit Division
110 S. Pine St., Suite 226
Santa Maria, CA 93458

Appealing a Notice of Suspension

Riders may appeal a notice of suspension by providing a request for a hearing within 15 days from the date of the suspension letter. Riders should address the request to:

City of Santa Maria
Department of Public Works- Transit Division
110 S. Pine St., Suite 226
Santa Maria, CA 93458

Once a request for an appeal is received, SMRT's Transit Manager, or his/her designated representative, shall notify the rider of a hearing date. If the appellant or designated representative is not present at the hearing, a decision will be based on the written documentation submitted. The Transit Manager or his/her designated representative shall provide the appellant with a written final ruling within 15 days of the hearing date. The appellant will be able to continue to make reservations and utilize the service pending this review. Subsequent No-Shows during the appeal process will also be considered the final penalty in determination. If the appellant needs an ADA Paratransit trip to the hearing, SMRT will provide the trip.

Title VI

SMRT does not discriminate on the basis of race, color, and national origin. For more information or to file a complaint, contact SMRT Transit Manager at (805) 925-0951 ext. 2480. Reference: Title VI of the Civil Rights Act of 1964 (42 U.S.C. Section 2000d). In addition to the Title VI complaint process at SMRT, a complainant may also file a complaint with an external entity, such as:

U.S. Department of Transportation Federal Transit
Administration Office of Civil Rights
Federal Transit Administration
1200 New Jersey Avenue, SE, Washington D.C. 20590



*Information in this booklet is subject to change.
Please contact SMRT Office for the most current information.*

Filing a Complaint

Complaints should provide the following information:

- Complainant's name, address, and contact information (telephone number, email address, etc.)
- How, when, where, and why the complainant believes he or she was discriminated against
- Location, names, and contact information of any witnesses

Email: smrtcomments@cityofsantamaria.org

Mail:

City of Santa Maria
Department of Public Works -Transit Division
110 S Pine St., Suite 226, Santa Maria, CA 93458

Phone: (805) 925-0951 ext.2225

* The paratransit service region is indicated by the light beige area.

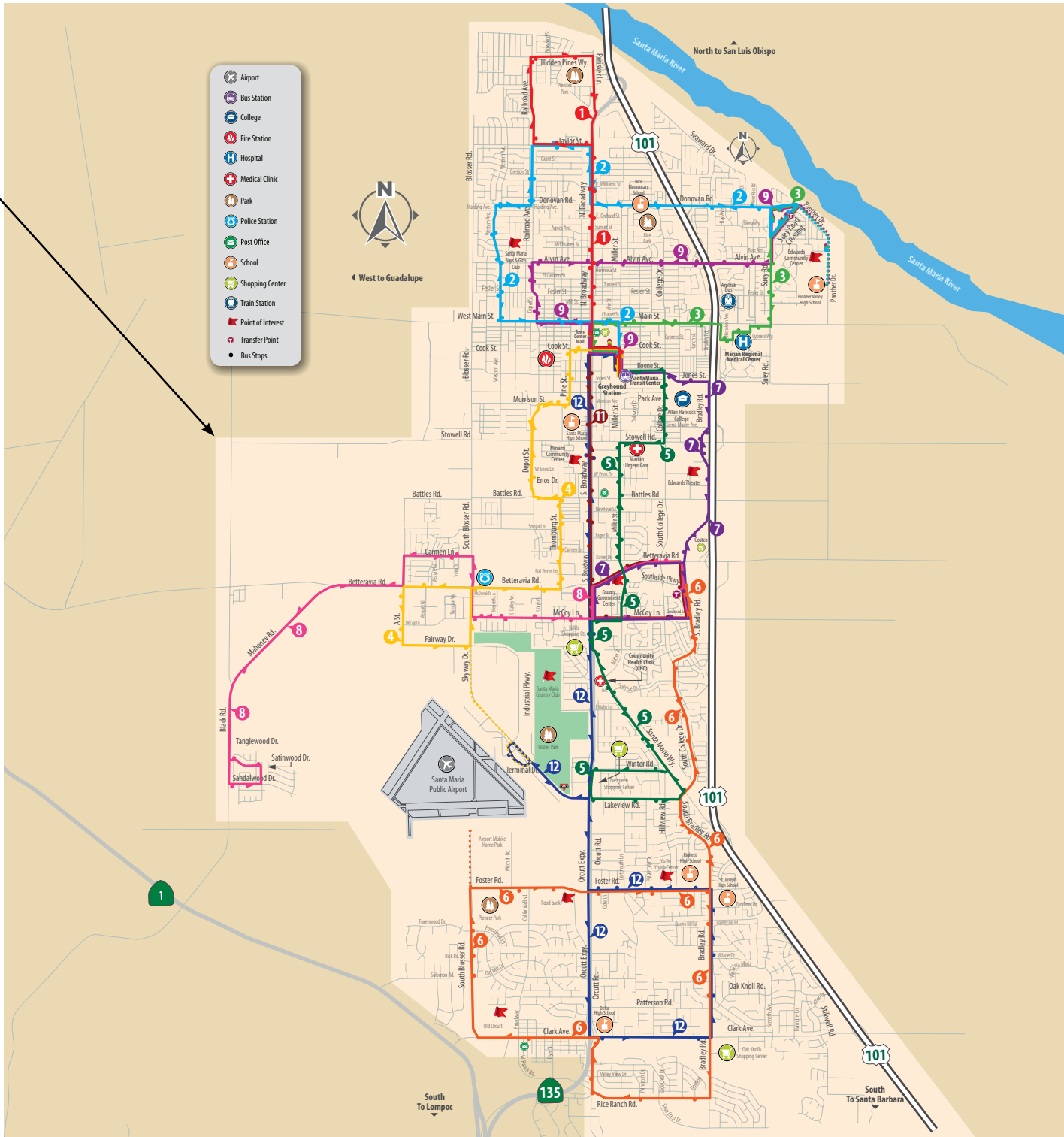


Tabla de contenido

Información	22
Información de ruta fija.....	22
Bienvenido a SMRT ADA Paratransit	23
Información de paratransito.....	23
Descripción de Servicio.....	23
Vehículos que operan viajes de Paratransito SMRT ADA.....	24
Área de servicio SMRT.....	24
Horas de servicio.....	24
Tarifas.....	25
Compra de Pases.....	25
Reservar un viaje SMRT ADA	26
Reservas.....	26
Recomendaciones para Programar su Viaje.....	26
Cancelación de reservas.....	27
Viaje de regreso.....	27
Servicio de suscripción.....	27
Montar en paratransito	28
Conducta a bordo del servicio paratransito SMRT ADA..	28
Embarque con Dispositivos de Movilidad.....	29
Animales de servicio.....	30
Asistentes de cuidado personal (PCA) y acompañantes.	31
Equipaje de Mano.....	32
Artículos Perdidos.....	32

Tipos de Certificación.	33
Elegibilidad Incondicional.....	33
Elegibilidad Condicional.....	33
Servicios ADA Fuera de Santa Maria.....	33
Visitantes.....	33
Apelación de la determinación de elegibilidad.....	34
Proceso de recertificación.....	34
Manteniendo su Información de Elegibilidad Actualizada.....	35
Póliza de Cancelación/Viajes Perdidos.....	35
Penalidad de Viajes Perdidos y Cancelaciones Tardías...	36
Apelando un Viaje Perdido.....	37
Apelando una Suspensión.....	37
Título VI	39
Presentar una queja.....	39
Correo electrónico.....	39
Correo.....	39
Teléfono.....	39

Información de ruta fija

Santa Maria Regional Transit ofrece una variedad de servicios de ruta fija para satisfacer las necesidades de tránsito de las comunidades a las que sirve. De acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA), Santa Maria Regional Transit opera una flota de vehículos de ruta fija totalmente accesibles. Las personas mayores, los veteranos y las personas con discapacidades pueden viajar en los autobuses de ruta fija SMRT a una tarifa reducida. Se alienta a los pasajeros a probar primero esta opción más económica.

Todos los autobuses SMRT son totalmente accesibles y ofrecen las siguientes características:

- Ascensores para ayudar a los pasajeros que usan sillas de ruedas, patinete diseñado para personas con movilidad reducida, auxiliares de movilidad ayudas, o a petición de pasajero
- Espacios reservados para sillas de ruedas en los autobuses
- Conductores capacitados para ayudar a asegurar la movilidad sobre ruedas dispositivos
- Rampas de abordaje y/o ascensores para ayudar a los pasajeros que tienen dificultad para subir escalones
- Asiento prioritario cerca del frente del autobús designado para personas mayores y personas con discapacidad
- Anuncios de Paros

Información de paratransito

El servicio de Paratransito SMRT ADA es para personas que cumplen con los requisitos de elegibilidad según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA). El servicio de paratransito está reservado para personas con discapacidades o condiciones de salud que les impiden navegar de forma independiente por el sistema de autobuses de ruta fija para algunos o todos los viajes.

Descripción del servicio

Paratransito SMRT ADA es un programa de viajes compartidos que brinda un servicio de acera a acera. Un pasajero SMRT que necesite asistencia hacia o desde un vehículo SMRT hasta la primera puerta de su destino puede solicitar asistencia desde la última puerta hasta la primera puerta.

El servicio de origen a destino significa que el vehículo hará un ajuste razonable en o más allá de la acera del punto de recogida en un horario preestablecida. Espere en la entrada de su lugar de recogida preestablecido y sea visible para el conductor. El pasajero no tiene que estar parado en la acera, pero debe estar en un lugar que le permita ver el vehículo cuando llega. La recogida a tiempo para este servicio es más o menos 15 minutos de la hora de recogida acordada. Por ejemplo, para un recogida de 1:00 p.m, el vehículo podría llegar a las 12:45 p.m. o hasta la 1:15 p.m. El conductor esperará 5 minutos. El conductor ayudará con los paquetes que se pueden transportar de manera segura en una sola carga.

Vehículos que operan viajes de Paratransito SMRT ADA

Un vehículo SMRT no ingresa a las entradas residenciales, viaja por caminos sin pavimentar, ni viaja por propiedad privada. Además, por razones de seguridad personal y responsabilidad, nuestros conductores no pueden subir escaleras ni ingresar a hogares privados o centros de cuidado.

- Los conductores limitarán su contacto físico con un pasajero o sus pertenencias a acciones necesarias para el viaje a evitar heridas a pasajeros o conductores, y/o acusaciones de robo o daño.
- Los conductores NO son profesionales médicos. Pasajeros que necesitan el transporte médico debe buscar otra forma de transporte.

Área de servicio SMRT

El servicio de Paratransito SMRT ADA se brinda dentro de un corredor de 3/4 de milla a cada lado del servicio de autobús de ruta fija de SMRT durante los mismos días y horarios en que opera el autobús. Se notificará a un pasajero si el lugar solicitado para recoger o dejar está fuera del área de servicio. Consulte la página 40 para ver el mapa del área de servicio.

Horas de servicio

Lunes - Viernes: 6:30 a.m. - 8:30 p.m.

Sábado y Domingo: 8:30 a.m. - 6:30 p.m.

Días festivos: El servicio de Paratransito SMRT ADA no opera el día de Año Nuevo, el domingo de Pascua, el Día de la Independencia (4 de Julio), el Día de Acción de Gracias y Navidad.

Días festivos del servicio de fin de semana: (El servicio de Paratransito SMRT ADA opera el servicio de fin de semana en los siguientes días festivos): Día de Martin Luther King, Día de los Presidentes, Día de los Caídos (Memorial Day), Día del Trabajo (Labor Day), Día de los Veteranos, Miércoles de Acción de Gracias, Viernes de Acción de Gracias, Nochebuena, Día Después de Navidad, víspera de Año Nuevo.

Tarifas

Las tarifas son establecidas por la Ciudad de Santa María y están sujetas a cambios. Se requiere la tarifa exacta en efectivo o SMRT ADA Punch Pass. Los conductores de SMRT ADA no tienen la capacidad de dar cambio

- Solo ida\$3.00
- Pase para 5 viajes\$15.00

Viajes de ida a \$3.00 por viaje = 5 viajes

No se aceptan cheques en los autobuses.

Los conductores no dan cambio.

Compra de pases

SMRT ADA Punch Pass se puede comprar en las siguientes ubicaciones de servicio para pasajeros:

Centro de tránsito SMRT

400 Boone St., Santa Maria

Oficina SMRT

1303 Fairway Dr., Santa Maria

Reservas

Llame al (805) 928-5624 entre las 9:00 a. m. y las 4:00 p. m., de lunes a domingo, para programar un viaje. Las reservas se pueden hacer con hasta 14 días de anticipación y se pueden hacer para el servicio del día siguiente.

Para ayudar al encargado de reservas a brindar un servicio más eficiente, tenga a mano la siguiente información cuando llame para hacer una reserva:

1. Tu nombre y apellido
2. La fecha del viaje
3. Dirección de recogida y entrega
4. Hora a la que le gustaría llegar
5. Hora a la que le gustaría que lo recogieran
6. Qué aparato de movilidad utilizará
7. Si tendrá un asistente de cuidado personal o un acompañante

El agente le dará una hora de recogida junto con una hora de regreso dentro de una ventana de 60 minutos en cualquier extremo del tiempo de viaje solicitado. Si necesita ir a varios lugares en un día, infórmele al agente el momento de hacer su reserva.

Recomendaciones para Programar su Viaje

- Cuando llame para programar un viaje, tenga a mano una pluma y papel para anotar los datos de la reservación.
- Permite tiempo adicional para el viaje si no está seguro exactamente cuando se necesita una recogida de vuelta.
- Si el viaje es para una cita, recuerde permitir algo de tiempo extra para ir del vehículo de Paratransito SMRT ADA al destino final.

(Ejemplo: Si una cita es a las 10:00 am, solicite una hora de entrega a las 9:45 a. m.).

- Deje tiempo suficiente para llegar al lugar donde se encuentra el vehículo de Paratransito SMRT ADA. El vehículo llegará para el viaje de regreso.
- Espere en la entrada de la ubicación de recogida preestablecida y ser visible para el conductor. El pasajero no necesita estar parado en la acera, pero debe estar en un ubicación que le permita ver el vehículo cuando llega.

Cancelación de reservas

Para programar o cancelar un viaje, llame a reservas SMRT al (805) 928-5624.

Viajes de Regreso

La mayoría de los pasajeros programan un viaje de regreso con Paratransito SMRT ADA. Para ciertos viajes, puede ser difícil estimar el tiempo que los pasajeros estarán listos para ser recogidos. Es importante recordar que si la cita se retrasa, es posible que se pierda un viaje de regreso. Siempre es una buena idea programar un viaje de regreso lo suficientemente tarde para asegurarse de estar listo para viajar cuando llegue el vehículo de Paratransito SMRT ADA. Los vehículos no esperarán si un pasajero se retrasa en su ubicación, y esto se considerará como una ausencia.

Servicio de suscripción

El servicio de suscripción de Paratransito SMRT ADA permite a los usuarios enviar una “orden permanente” para los viajes que ocurren de forma rutinaria (es decir, viajes hacia y desde el trabajo, la escuela, tratamientos de diálisis, etc.).

Sin embargo, el servicio de suscripción puede no estar disponible en algunas circunstancias. Si está recibiendo un servicio de suscripción, es importante que le informe con anticipación a un encargado de reservas de SMRT si no necesita un viaje en un día en particular (días festivos o durante las vacaciones). Esto ayudará a SMRT a evitar viajes innecesarios. Es importante recordar que cada vez que se programe un viaje, SMRT enviará un vehículo al lugar de recogida deseado. Si no se presenta a un viaje programado o cancela un viaje sin previo aviso, se desperdicia un recurso importante que potencialmente a otro pasajero del uso del servicio para ese periodo de tiempo y incurrirá en una infracción de ausencia.

Para cancelar un viaje programado, comuníquese con SMRT ADA al (805) 928-5624. Las cancelaciones tardes y las “ausencias” provocan una enorme presión sobre los recursos del sistema. Al cancelar con mucha anticipación, ayuda a mejorar el servicio para todos los pasajeros.

Conducta a bordo del servicio de paratransito SMRT ADA

Los pasajeros deben seguir las reglas de conducta de SMRT para garantizar la seguridad y la comodidad de todos los clientes y del conductor del Paratransito SMRT ADA. Por lo tanto, los pasajeros de SMRT y los asistentes de cuidado personal **NO DEBEN:**

- Fumar a bordo (incluidos los cigarrillos electrónicos)
- Comer o beber a bordo del vehículo (excepto agua o si necesario para una condición médica)

- Utilizar equipos electrónicos generadores de sonido sin auriculares, y sólo entonces si el volumen está lo suficientemente bajo como para no molestar a otros pasajeros o el conductor
- Gritar o hablar en voz alta
- Usar lenguaje abusivo, amenazante o obsceno
- Acosar a otros pasajeros o conductores, o utilizar rejuicios raciales, religiosos, discurso despectivo sexual, de género o relacionado con la edad
- Llevar fuegos artificiales, líquidos inflamables o armas a bordo el vehículo
- Cometer o amenazar con violencia o otras acciones ilegales
- Descargar fluidos corporales o viajar con heridas abiertas
- Emite malos olores que se consideran seriamente perjudicial para otros pasajeros y el conductor
- Evadir el pago de la tarifa
- Distraer al conductor o interferir con el equipo del vehículo
- Dejar el asiento mientras el vehículo está en movimiento

SMRT reconoce que la discapacidad o condición médica de una persona puede causar que los pasajeros, sin saberlo o sin querer, violen las Reglas de Conducta de SMRT a bordo de Paratransito SMRT ADA. Por esta razón, SMRT analiza cada infracción individualmente.

Embarque con Dispositivos de Movilidad

Todos los vehículos SMRT están equipados con elevadores estándar de la industria que tienen una capacidad de elevación máxima de 800 libras. Alentamos a los usuarios

de sillas de ruedas a que permanezcan en sus sillas y usen un cinturón de seguridad durante la carga y descarga, así como mientras viajan en el autobús de paratransito de la ADA. Para garantizar la seguridad de todos los pasajeros de SMRT y la de los operadores de vehículos, existe la siguiente política:

1. El programa Paratransito SMRT ADA llevará la silla de ruedas y usuario si el elevador y el vehículo pueden acomodar la silla de ruedas y el ocupante.
2. SMRT puede negarse a llevar un usuario de silla de ruedas en cualquier vehículo del programa SMRT si el peso excede el de las especificaciones del elevador, o si el operador no puede atar el aparato de movilidad de forma segura.
3. SMRT no permitirá que una silla de ruedas viaje en lugares que no sean los lugares de seguridad designados en el vehículo.

Animales de servicio

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) requiere que las agencias de transporte público, incluido SMRT, permitan a las personas con discapacidades llevar animales de servicio a los vehículos de transporte público. Los animales de servicio incluyen perros guía, perros de señales y otros animales entrenados individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad. Los conductores de SMRT pueden excluir a cualquier animal cuando la presencia de ese animal represente una amenaza directa para la salud o

la seguridad de los demás. Cada situación será considerada individualmente. El Código Penal 365.7 establece: “Toda persona que fraudulentamente se presenta en persona o mediante de notificación por escrito, ser propietario o entrenador de cualquier canino con licencia como... o identificado como perro guía, de señales o de servicio... será culpable de un delito menor punible con encarcelamiento en la cárcel del condado.”

Asistentes de cuidado personal (PCA) y acompañantes

Si necesita asistencia antes, durante o después del viaje, un asistente de atención personal (PCA) puede viajar con usted de forma gratuita. Los PCA deben abordar y desembarcar en los mismos lugares que el pasajero. Es responsabilidad del pasajero identificar su PCA designado al conductor SMRT.

El controlador SMRT no puede actuar ni asumir la función de un PCA. Tal como se define en las reglamentaciones de la ADA, un PCA es alguien designado o empleado específicamente para ayudar a la persona elegible a satisfacer sus necesidades. Un PCA generalmente ayuda con una o más actividades de la vida diaria, como brindar atención personal, realizar tareas manuales o brindar asistencia con la movilidad o la comunicación.

Los acompañantes adicionales pueden acompañar al pasajero en su viaje si hay suficiente espacio disponible para ellos en el vehículo, y siempre que cada acompañante tenga el mismo origen y destino que el pasajero del SMRT. Para garantizar que haya espacio adecuado para cualquier

acompañante adicional en un vehículo SMRT, los pasajeros deben notificar al despacho SMRT la cantidad de acompañantes que se espera que acompañen al pasajero en el viaje. Cada solicitud para acompañante(s) adicional(es) se considerará de forma individual dependiendo del espacio disponible. Todos los acompañantes deberán pagar la tarifa SMRT completa.

Equipaje de mano

El equipaje se limita a los artículos que lleva el pasajero y no debe bloquear el pasillo.

Artículos Perdidos

SMRT no es responsable por artículos perdidos o dañados. Si deja un artículo en el vehículo, llame a la oficina de SMRT al (805) 928-5624.

Elegibilidad incondicional

Este nivel de elegibilidad le permite utilizar el servicio de Paratransito SMRT ADA para cualquier viaje en el área de servicio definida por SMRT.

Elegibilidad Condicional

Este nivel de elegibilidad le permite usar Paratransito SMRT ADA solo para viajes en los que se han cumplido los estándares de elegibilidad de paratransito de ADA. Por ejemplo, una persona que usa una silla de ruedas manual y no puede viajar por un terreno inclinado para acceder al servicio de autobús de ruta fija de SMRT sería elegible para usar el otro servicio de paratransito ADA de SMRT para este viaje en particular. Sin embargo, esa misma persona tendría que usar el servicio de autobús de ruta fija SMRT o buscar transporte alternativo para viajes en los que no hubiera terreno inclinado durante el transcurso de su viaje.

Servicios de ADA fuera de Santa María

Los residentes de Santa María certificados para el servicio de Paratransito SMRT ADA que deseen utilizar el servicio de paratransito en otra ciudad deberán notificar a la oficina SMRT. Para proporcionar la verificación, la Oficina SMRT necesitará el nombre de la agencia de paratransito que presta servicios en el área y el correo electrónico o el número de fax de su departamento de elegibilidad.

Visitantes

Los visitantes a la ciudad de Santa María que hayan sido determinados elegibles para el servicio de Paratransito SMRT ADA por otro sistema de tránsito pueden usar el servicio de

Paratransito SMRT ADA por hasta 21 días dentro de un período de 365 días. Todos los visitantes que deseen utilizar el servicio de Paratransito SMRT ADA durante más de 21 días durante un período de 365 días deben presentar una solicitud y ser elegibles para el servicio de Paratransito SMRT ADA.

Apelando su Determinación de Elegibilidad

Si no está de acuerdo con la determinación de elegibilidad, puede apelar la decisión. SMRT debe recibir la apelación dentro de los 60 días posteriores a la fecha de la carta de determinación. Si desea apelar su determinación, comuníquese con:

Ciudad de Santa Maria
Departamento de Obras Públicas -División de Tránsito
110 S Pine St., Suite 226
Santa Maria, CA 93458
Phone: (805) 928-5624

La intención de apelar por escrito puede indicar los motivos de la apelación con información de respaldo, y esto sería útil para SMRT para revisar la apelación, pero esto no es obligatorio.

Proceso de Recertificación

Se requiere la recertificación para SMRT ADA Paratransit una vez que venza su certificación actual. La oficina de SMRT intentará notificarle entre 60 y 90 días antes de la fecha de vencimiento de su certificación. La fecha de vencimiento de la certificación se muestra en su carta de certificación.

Si ya no necesita el servicio Paratransito SMRT ADA, no necesita volver a solicitarlo.

Manteniendo su Información de Elegibilidad Actualizada

Es muy importante que mantenga actualizada su información de elegibilidad para ayudarnos a brindar un servicio eficiente. Llame a la oficina de SMRT al (805) 928-5624 si hay un cambio en lo siguiente:

- Dirección o números de teléfono (incluido el teléfono celular)
- Tipo de dispositivo de movilidad que está utilizando (por ejemplo: andador, silla de ruedas, manual o eléctrica)
- Información de Contacto en caso de Emergencia
- Su condición de movilidad

Póliza de Cancelación/Viajes Perdidos

Si no se cancela un viaje programado dentro de las dos (2) horas de la hora de recogida programada, se considerará AUSENTE. Una AUSENCIA se registrará en el registro de transporte del pasajero por las siguientes razones:

1. El viaje es cancelado por el pasajero o la persona designada con menos de dos (2) horas de anticipo.
2. El vehículo llega dentro de la ventana de recogida pero el pasajero se niega o no aborda dentro de los cinco (5) minutos.
3. El vehículo llega dentro de la ventana de recogida, pero el conductor no puede localizar al pasajero en el lugar

solicitado de recogida dentro de los cinco (5) minutos.

Penalidad de Viajes Perdidos y Cancelaciones Tardías

1. La frecuencia de cinco ausencias en un mes puede activar una revisión del patrón de práctica de ausencias. Usuarios que tienen una frecuencia del 33.33% o más de sus viajes programados total en un período de un mes puede activar una revisión para un patrón o práctica de ausencia.
2. Cuando un viaje se cancela con menos de dos horas antes de la ventana de recogida programada, una ausencia puede ser registrado en el registro de un pasajero.
3. Si se producen infracciones anteriores, el pasajero será negado el de servicio por un período de tiempo de la siguiente manera:

Violación	Días de suspensión
Primera	1 Semanas de suspensión
Segunda	2 Semanas de suspensión
Tercera	3 Semanas de suspensión
Cuarta	4 Semanas de suspensión

4. El pasajero recibirá un aviso por escrito de 30 días de una suspensión inminente.

Apelando un Viaje Perdido

Un pasajero que crea que un evento de “Ausencia” se registró por error en su registro de transporte, puede apelar esa entrada comunicándose con la oficina de SMRT al (805) 928-5624 o puede presentar una solicitud de apelación por escrito:

Ciudad de Santa Maria
Departamento de Obras Públicas - División de Tránsito
110 S. Pine St., Suite 226
Santa Maria, CA 93458

Apelando una Suspensión

Los pasajeros pueden apelar un aviso de suspensión presentando una solicitud de audiencia dentro de los 15 días a partir de la fecha de la carta de suspensión. Los pasajeros deben dirigir la solicitud a:

Ciudad de Santa Maria
Departamento de Obras Públicas - División de Tránsito
110 S. Pine St., Suite 226
Santa Maria, CA 93458

Una vez que se recibe una solicitud de apelación, el Gerente de Tránsito de SMRT, o su representante designado, notificará al pasajero la fecha de la audiencia. Si el apelante o el representante designado no está presente en la audiencia, la decisión se basará en la documentación escrita presentada. El Gerente de Tránsito o su representante designado

entregara al apelante una decisión final por escrito dentro de los 15 días posteriores a la fecha de la audiencia. El apelante podrá continuar haciendo reservas y utilizar el servicio hasta que se realice esta revisión. Las ausencias subsiguientes durante el proceso de apelación también se considerarán la sanción final en la determinación. Si el apelante necesita un viaje de ADA Paratransit a la audiencia, SMRT proporcionará el viaje.

Título VI

SMRT no discrimina por motivos de raza, color o origen nacional. Para obtener más información o presentar una queja, comuníquese con el Gerente de Tránsito de SMRT al (805) 925-0951 ext. 2480. Referencia: Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (42 U.S.C. Sección 2000d). Además del proceso de quejas del Título VI en SMRT, un denunciante también puede presentar una queja ante una entidad externa, como:

U.S. Department of Transportation Federal Transit Administration
Office of Civil Rights
Federal Transit Administration
1200 New Jersey Avenue, SE, Washington D.C. 20590



La información en este folleto está sujeta a cambios.

Comuníquese con la oficina de SMRT para obtener la información más actualizada.

Presentar una queja

Las quejas deben explicar la siguiente información:

- Nombre, dirección y información de contacto del denunciante (número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.)
- Cómo, cuándo, dónde y por qué cree el denunciante él o ella fue discriminado
- Ubicación, nombres y información de contacto de cualquier testigos

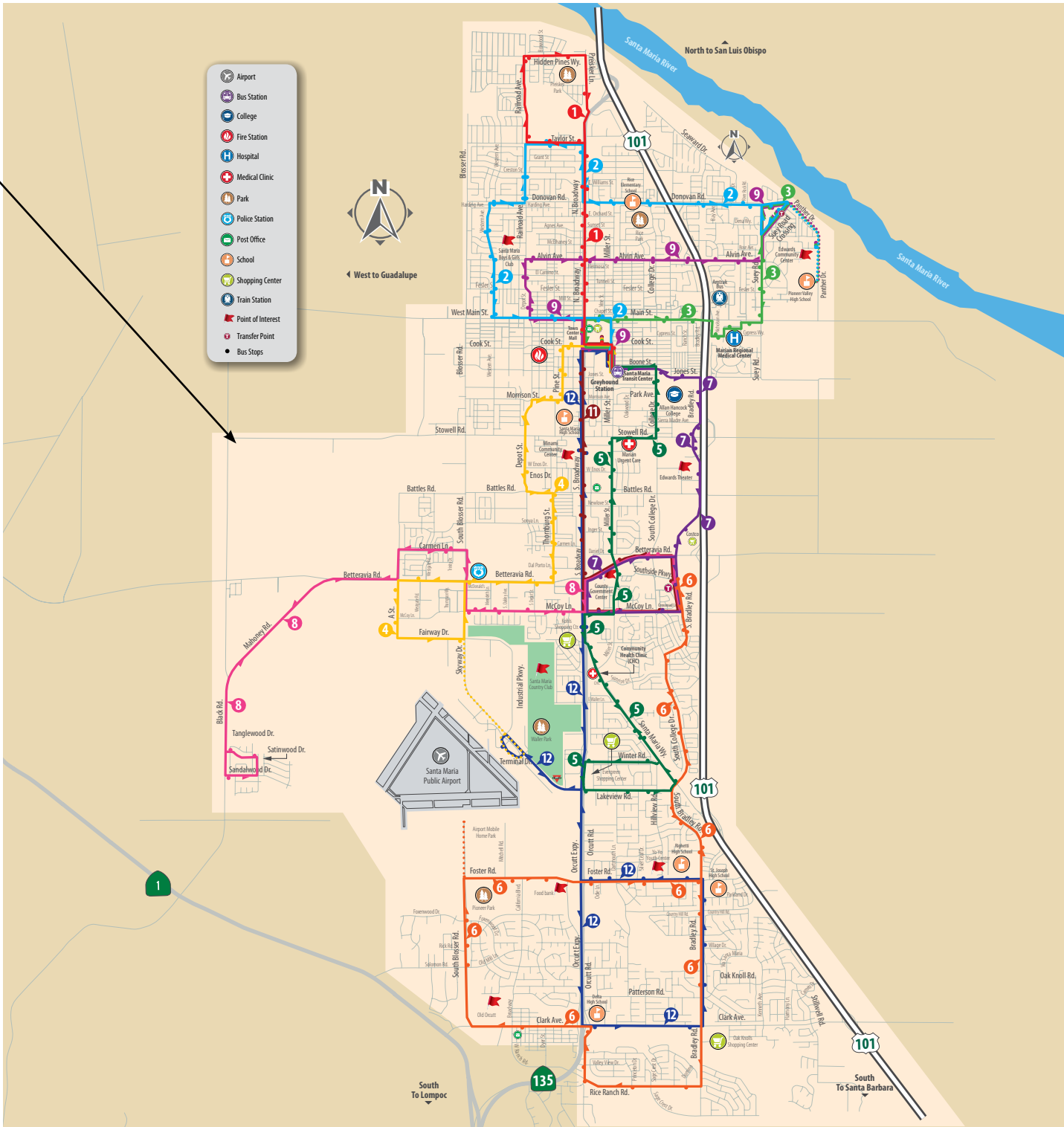
Correo electrónico: smrtcomments@cityofsantamaria.org

Correo:

City of Santa Maria
Department of Public Works - Transit Division
110 S Pine St., Suite 226, Santa Maria, CA 93458

Teléfono: (805) 925-0951 ext.2225

*La región de servicio de paratransito está indicada por el área de color beige claro.





SMRT
SANTA MARIA REGIONAL TRANSIT

SMRT Office (805) 928-5624
www.rideSMRT.com

Rider Service Locations

SMRT Office

1303 Fairway Dr.
Santa Maria

SMRT Transit Center

400 Boone St.
Santa Maria

