

# LinkAssist

GUÍA DE SERVICIO



ACTUALIZADO 6.2026

# BIENVENIDO <sup>A</sup> *LinkAssist*



---

LinkAssist es un servicio de transporte compartido puerta a puerta certificado por la ADA, diseñado para personas de cinco años o más que no pueden utilizar de forma independiente el sistema de autobuses de ruta fija de MetroLink Tulsa. Esta guía proporciona toda la información necesaria para utilizar LinkAssist. Para consultas, llame al (918) 982-6882.

# TABLA DE CONTENIDO

---

## **Elegibilidad e inscripción** p. 2-4

cproceso de dar un título.....	2
Cómo aplicar.....	2
línea de tiempo.....	2
determinaciones de elegibilidad.....	3
proceso de apelaciones.....	3
fuera de la ciudad.....	4
recertificación.....	4
visitantes.....	4

## **pasajeros** p. 5

asistente de cuidado personal.....	5
Invitados.....	5
animales de servicio.....	5

## **servicios** p. 6-7

horario de funcionamiento.....	6
vía de servicio.....	6
festividades.....	7
tipo de servicio.....	7

## **tarifas** p. 8-9

tarifas.....	8
tarifas reducidas y gratuitas.....	8
llamaré.....	9
saldo pendiente.....	9

## **reserva de viajes** p. 10-12

app.....	10
centro de llamadas.....	11
sitio web.....	12

## **cómo montar** p. 13-15

vehículo.....	13
dispositivos de movilidad.....	13
pautas de recogida.....	13
estar preparado.....	13
procedimientos de embarque.....	14
comportamiento.....	14
llegadas tardías.....	14
tiempos de viaje.....	14
cancelación de viajes.....	14
limitaciones del paquete.....	14
no presentaciones y cancelaciones..	15
proceso de apelación.....	16

## **solicitudes de accesibilidad** p.17

modificación razonable.....	17
Quejas sobre la ADA.....	17

# INFORMACIÓN DEL CONTACTO

---

## **METROLINK TULSA - LinkAssist**

**510 S. Rockford Ave, Tulsa, OK 74120**

**(918) 982-6882**

**ADAELIGIBILITY@METROLINKOK.ORG**

**WWW.METROLINKOK.ORG/LINKASSIST**



# ELEGIBILIDAD E INSCRIPCIÓN

---

## proceso de dar un título

---

Las personas con discapacidades pueden ser elegibles para el servicio de paratransito complementario de la ADA en función de una discapacidad permanente o temporal. De acuerdo con las regulaciones federales, los servicios de paratransito deben brindarse a las personas cuya discapacidad 1) les impide subir o bajar del autobús o viajar en el autobús, o 2) les impide viajar hacia o desde una parada de autobús en el sistema de autobuses de ruta fija de MetroLink Tulsa. Esto podría deberse a factores como la distancia, el clima, el terreno o las barreras arquitectónicas.

## cómo aplicar

---

- 1. COMPLETAR LA SOLICITUD:** Al imprimir una solicitud o completar el formulario en línea en nuestro sitio web, lea las instrucciones y responda todas las preguntas. El proceso de solicitud incluye un Formulario de Verificación Profesional que debe ser completado y firmado por un médico colegiado. Este formulario se enviará al médico al recibir la solicitud completa. Tenga en cuenta que la decisión sobre la elegibilidad para los Servicios LinkAssist es una decisión de transporte, no médica. Sin embargo, es fundamental contar con la información del médico colegiado para tomar la decisión.
- 2. ENVÍE SU SOLICITUD** a través de nuestro sitio web ([www.MetroLinkOK.org](http://www.MetroLinkOK.org)) o imprimiéndola y enviándola por correo a:  
  
Metropolitan Tulsa Transit Authority  
510 S. Rockford Ave  
Tulsa, OK 74120
- 3. RECIBIR EL ESTADO DE LA SOLICITUD:** Tras recibir su solicitud, el comité asesor tendrá 21 días para determinar su elegibilidad. Recibirá una carta de determinación que describe su elegibilidad y las condiciones específicas bajo las cuales puede usar el servicio LinkAssist. Si la solicitud no contiene información completa después de 21 días, será denegada.



# ELEGIBILIDAD E INSCRIPCIÓN

---

## determinaciones de elegibilidad

---

### **Incondicional**

Una persona es elegible para todos los viajes en LinkAssist

### **Condicional o Viaje por Viaje**

Una persona puede ser elegible para el servicio proporcionado solo para aquellos viajes en los que se hayan cumplido los estándares de elegibilidad de paratransito ADA. Los pasajeros deberán utilizar el servicio de autobús de ruta fija de MetroLink Tulsa, o buscar un transporte alternativo, para los viajes que no se consideren elegibles para el paratransito ADA.

### **Temporario**

Una persona es elegible para LinkAssist de manera temporal. La duración varía según las necesidades de transporte del cliente, pero no supera un año. Tenga en cuenta: Se otorgará elegibilidad temporal si el proceso de determinación de elegibilidad supera los 21 días calendario.

## proceso de apelación

---

Los solicitantes a quienes se les niegue la elegibilidad para el paratransito complementario ADA tienen derecho a apelar la decisión dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha de la carta de determinación. MetroLink responderá a la apelación dentro de los 10 días hábiles. Todas las apelaciones serán revisadas por un comité independiente que no estuvo involucrado en la determinación de elegibilidad original. Durante el proceso de apelación, los solicitantes pueden:

Solicitar que participen en una evaluación presencial.

Permitir que presenten información adicional con respecto a sus capacidades funcionales.

Autorizar a proporcionar cualquier documentación o a presentar un defensor que respalde sus argumentos.

La determinación original de certificación permanecerá vigente hasta que se emita una decisión final y se cierre la apelación. Los solicitantes pueden iniciar una apelación enviando una breve carta en la que expliquen por qué consideran que la decisión fue incorrecta. Las apelaciones pueden enviarse por correo electrónico a [adaeligibility@metrolinkok.org](mailto:adaeligibility@metrolinkok.org) o por correo postal a:

MetroLink Tulsa  
ATTN: ADA Eligibility  
510 S Rockford Ave  
Tulsa, OK 74120



# ELEGIBILIDAD E INSCRIPCIÓN

---

## fuera de la ciudad

---

Los clientes que viven fuera del área de servicio pueden usar el programa LinkAssist si:

- 1) presentan la solicitud y se determina que son elegibles para los servicios de paratransito
- 2) pueden llegar a un lugar dentro del área de servicio para que los recojan
- 3) viajan a un lugar dentro del área de servicio.

Los clientes de Sand Springs Premium One-Way que viajan  $\frac{3}{4}$  de milla desde el perímetro del servicio de ruta fija de MetroLink Tulsa pagarán un cargo adicional de \$40.00.

## recertificación

---

Se requiere la recertificación para los servicios de LinkAssist antes del vencimiento de su período de elegibilidad actual. Metrolink Tulsa notificará a los participantes sobre los requisitos de recertificación con aproximadamente 45 días calendario de anticipación. Los pasajeros elegibles pueden obtener la certificación para los servicios por hasta cuatro años, dependiendo de su discapacidad específica y su duración. Si la certificación vence, los pasajeros deben volver a solicitar la elegibilidad para continuar utilizando los servicios de LinkAssist.

## visitantes

---

Los visitantes de fuera de la ciudad deben presentar documentación de elegibilidad ADA de otra jurisdicción para usar LinkAssist. Los visitantes deben enviar su carta de aprobación ADA de fuera de la ciudad, junto con una dirección en la región de Tulsa, número de teléfono y duración de la estadía a [adaeligibility@metrolinkok.org](mailto:adaeligibility@metrolinkok.org). Una vez aprobado, los visitantes pueden usar LinkAssist por hasta 21 días. (Si un visitante necesita extender este tiempo, puede hacer arreglos llamando al 918-982-6882 o enviando un correo electrónico a [adaeligibility@metrolinkok.org](mailto:adaeligibility@metrolinkok.org))



# PASAJEROS ELEGIBLES

---

## asistente de cuidado personal / acompañante

---

Un pasajero certificado de LinkAssist puede llevar a un asistente de cuidado personal de forma gratuita en el servicio puerta a puerta. La necesidad de un asistente se determina durante la certificación y se debe reservar espacio al programar los viajes. En MicroLink, tanto el pasajero como el asistente pagan \$1 por viaje, mientras que en los servicios de ruta fija, ambos viajan gratis. Los asistentes de cuidado personal deben viajar hacia y desde los mismos lugares de recogida y entrega que el pasajero.

## invitados

---

Los invitados pueden viajar con clientes de LinkAssist por \$4 por viaje, y se permite un invitado por viaje debido al espacio limitado. Si utiliza un servicio Will Call, el invitado también debe pagar la tarifa Will Call. El espacio para el invitado, ya sea adulto o niño, debe reservarse al programar el viaje. Se permiten invitados adicionales según la disponibilidad. Los jóvenes de 18 años o menos viajan gratis en todos los servicios de MetroLink. Los niños de 12 años o menos deben estar acompañados por alguien de 16 años o más.

## animales de servicio

---

Se permite el acceso de animales de servicio en todos los vehículos de LinkAssist y pueden acompañar a los pasajeros. Para asegurar un espacio adecuado en los vehículos, por favor infórmenos que un animal de servicio lo acompañará en su viaje al momento de la reserva. Los animales de servicio deben estar bajo el control de su conductor y no se les permite ocupar un asiento.



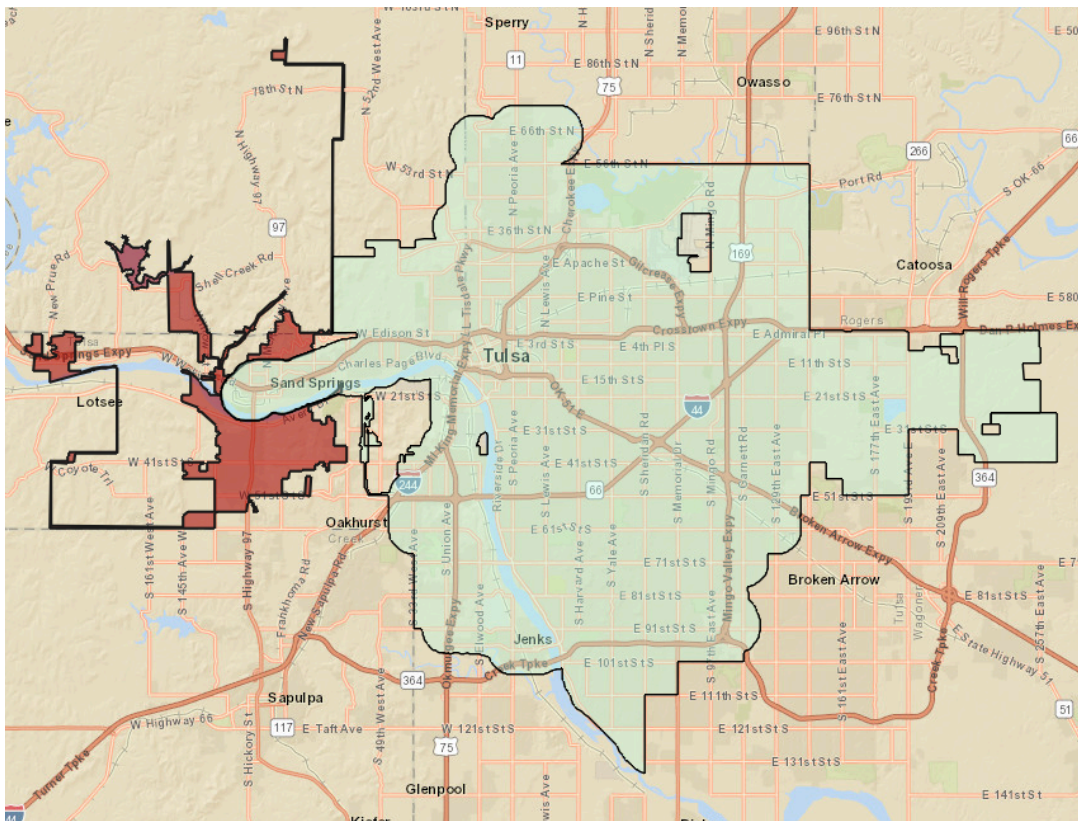
# SERVICIOS

## horario de funcionamiento

DE LUNES A SÁBADO	5 A.M. TO 8 P.M.
DOMINGO	SERVICIO CON DESCUENTO COMPARABLE PROPORCIONADO POR <b>MicroLink</b>

## vía de servicio

MetroLink Tulsa ofrece servicio de paratransito dentro de los límites de la ciudad de Tulsa. En ciertos casos, cuando los autobuses de ruta fija operan cerca de la línea límite de la ciudad, el área de servicio de paratransito puede extenderse más allá de los límites de la ciudad para cumplir con los requisitos de la ADA. Para obtener más información sobre los límites del área de servicio, llame al (918) 982-MTTA (6882) o visite nuestro sitio web en [www.metrolinkok.org](http://www.metrolinkok.org).





# SERVICIOS

---

## festividades

---

El servicio LinkAssist NO está disponible los siguientes días festivos:

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

## servicio de suscripción

---

El servicio de suscripción es una reserva permanente para clientes que viajan al mismo lugar y a la misma hora al menos una vez por semana durante un período mínimo de 30 días naturales.

Las solicitudes de suscripción pueden enviarse durante el horario laboral habitual de lunes a viernes, pero no están garantizadas. Todas las solicitudes se evalúan y responden de manera oportuna. Cuando vence la certificación de un cliente de LinkAssist, su servicio de suscripción se cancela automáticamente. Además, el servicio de suscripción se cancela automáticamente en cualquier momento en que un cliente sea suspendido por inasistencia o cancelaciones tardías. Al renovar la certificación o al finalizar el período de suspensión, los clientes de suscripción deben llamar al (918) 982-MTTA (6882) para renovar el servicio de suscripción. NO HAY GARANTÍA de que recibirá su suscripción anterior, así que no la deje caducar. Los cambios de suscripción solo se realizan si la suscripción estará cerrada por 60 días o más. No se permiten cambios semanales.



# TARIFAS

Todos los pasajeros deben pagar la tarifa exacta antes de abordar el vehículo. Los conductores no llevan cambio. No se entregará cambio ni crédito. Los cupones LinkAssist se pueden comprar a través de la aplicación GoPass, en la estación Denver Avenue, la estación Memorial Midtown y en algunas ubicaciones de Quik-Trip. Además, los clientes pueden comprar cupones LinkAssist en línea en [www.metrolinkok.org](http://www.metrolinkok.org) o por correo enviando un cheque o giro postal a:

Lockbox  
P.O. Box 21228  
Dept. 163  
Tulsa, OK 74121

<b>TARIFA EN EFECTIVO PARA VIAJES DE IDA</b>	<b>\$4.00</b>
<b>TARIFA DE VIA PARA INVITADOS</b>	<b>\$4.00</b>
<b>LIBRO DE CUPONES DE 10 VIAJES</b>	<b>\$40.00</b>
<b>“WILL CALL” (SERVICIO PREMIUM)*</b>	<b>\$8.00 / JINETE</b>
<b>ASISTENTES DE CUIDADO PERSONAL/ESCORT DE LINKASSIST</b>	<b>GRATIS</b>
<b>18 AÑOS O MENOS</b>	<b>GRATIS</b>
<b>VETERANOS</b>	<b>GRATIS</b>
<b>SERVICIO DE AUTOBUSES DE RUTA FIJA</b>	<b>GRATIS</b>
<b>MICROLINK</b>	<b>\$1.00</b>



# TARIFAS

## Tarifa reducida y gratuita

Los clientes de LinkAssist que deseen viajar gratis en los autobuses de ruta fija y con descuento en el servicio MicroLink deberán dirigirse a la Estación de Denver Avenue (319 S. Denver) llevando consigo la tarjeta de identificación emitida por MetroLink Tulsa —recibida tras la aprobación de su elegibilidad—, junto con otra forma de identificación oficial con fotografía. El encargado tramitará su tarjeta de identificación de LinkAssist por un costo de \$1.00; dicha tarjeta deberá ser presentada al abordar los autobuses de ruta fija o el servicio MicroLink para obtener la tarifa gratuita. En caso de pérdida o deterioro de su tarjeta de identificación de LinkAssist, podrá solicitar una reposición por una tarifa de \$5.00.

## llamaré

Los retiros se basan únicamente en viajes de ida y vuelta. Los clientes que no se presenten en un lugar distinto a su domicilio serán responsables de cancelar cualquier viaje restante. Para obtener información sobre precios, consulte la tabla de tarifas en la página anterior.

Multi-trips wanting to be continued will be the customer's responsibility to connect at the next pickup location. If the customer cancels their return trip(s), there will be no guarantee a will call(s) will be provided. Will calls are only used when customers are taken to a location and miss their pre-scheduled return trip home.

## saldo pendiente

Los clientes que adquieran un saldo pendiente debido a la falta de pago o pagos parciales de un viaje anterior, deben pagar el saldo total para continuar utilizando los servicios de LinkAssist. Se notificará a los clientes el día siguiente en que no se recibió el pago para que hagan los arreglos necesarios para el pago total. Los pagos se pueden realizar en persona en la estación Denver Avenue, la estación Memorial Midtown o en el sitio web de MetroLink Tulsa [www.metrolinkok.org](http://www.metrolinkok.org) o ingresando al enlace directo <https://securepayment.link/metrolinktulsa/> Seleccione Pagar factura, complete el formulario y envíe su pago.

- Número de identificación del cliente: LinkAssist Nombre completo del cliente: LINKASSIST
- Número de factura: LINKASSIST


Comuníquese con el servicio de atención al cliente al 918-982-MTTA (6882) para obtener más información.



# RESERVA DE VIAJES

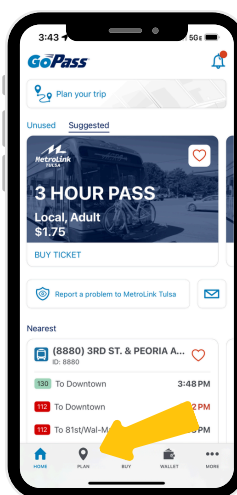
## app

Antes de usar la aplicación GoPass, por favor cree su cuenta de GoPass y llame al (918) 982-6882 para asegurarse de que su cuenta sea elegible para reservar viajes de LinkAssist.

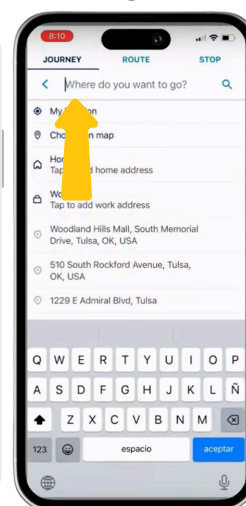
1. Descargar 
2. Crear una cuenta
3. Llámenos al (918) 982-6882 para confirmar su elegibilidad ADA y agregarla a su cuenta para una reserva autorizada.
4. Haga clic en “Plan” y luego en “ruta parada/detalles”
5. Escriba las ubicaciones de recogida y entrega deseadas.
6. Seleccione su viaje de LinkAssist, haga clic en “iniciar reserva” y luego verifique su número de teléfono móvil.
7. Seleccione el número de pasajeros que viajarán con usted y sus necesidades de dispositivo de movilidad.
8. Luego seleccione “reservar ahora”.
9. ¡Tu viaje LinkAssist ya está programado!

*\*Hasta 3 días de anticipación. Las reservas para el mismo día no son válidas para viajes con LinkAssist.\**

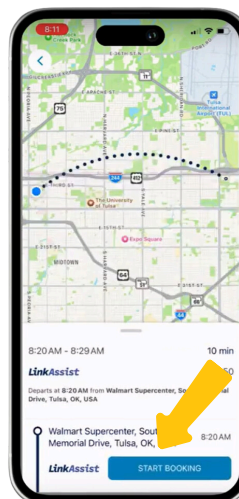
4.



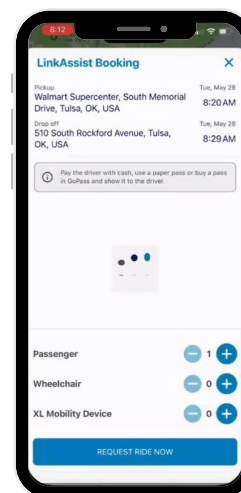
5.



6.



7.





# RESERVA DE VIAJES

## centro de llamadas

**(918) 982-6882**

<b>DE LUNES A VIERNES</b>	<b>8 A.M TO 4 P.M.</b>	<b>REPRESENTANTE VIVO</b>
<b>DE LUNES A VIERNES</b>	<b>6 A.M. - 8 A.M. ; 5 P.M. - 8 P.M.</b>	<b>GRABACIÓN MONITORIZADA</b>
<b>SÁBADO</b>	<b>6 A.M. TO 8 P.M.</b>	<b>GRABACIÓN MONITORIZADA</b>
<b>DOMINGO</b>	<b>8 A.M. TO 6:30 P.M.</b>	<b>REPRESENTANTE VIVO</b>

Al llamar un sábado o un domingo, por favor asegúrese de dejar un mensaje detallado, incluyendo nombre y apellido, número de teléfono, hora solicitada para el viaje y lugares de recogida/destino. Los clientes pueden reservar viajes para el día siguiente y hasta con 3 días de anticipación. La reserva para el mismo día no es elegible para los viajes de LinkAssist.

### **Por favor tenga a mano la siguiente información:**

- Nombre y apellido
- Fecha del viaje
- Dirección de recogida (incluido el nombre del edificio o la empresa, el punto de referencia cercano, información específica de la recogida, como la entrada, el código de entrada para cualquier entrada de seguridad)
- Hora en la que debe estar en su destino
- Dirección de destino (incluida la información específica de la entrega, como las entradas) cancelada por el cliente o que dé como resultado una no presentación acumulativa.
- Si viajará un asistente de cuidado personal (PCA/acompañante)
- Si viajarán invitados que no sean PCA (incluidos los niños)
- Si viajará un compañero (cliente certificado de LinkAssist) (debe proporcionar el nombre del compañero y el número de identificación de LinkAssist)
- Si el cliente, el PCA/acompañante, los invitados o el compañero usarán un dispositivo de movilidad



# RESERVA DE VIAJES

## centro de llamadas (cont.)

### Solicitud de devoluciones:

Al programar viajes de regreso, los clientes deben contar con tiempo suficiente para terminar sus asuntos y estar listos cuando llegue el vehículo. Permanezca en el lugar de entrega durante al menos 1 hora y verifique los horarios de apertura y cierre para evitar esperar afuera antes o después del horario comercial. Siga estos consejos:

Deje tiempo para el tráfico, el clima y otros pasajeros.

Asegúrese de que su información de contacto sea correcta para recibir actualizaciones sobre el viaje.

LinkAssist puede ofrecer viajes hasta una hora antes o después de la hora solicitada. Si no hay horarios disponibles, no se puede reservar un viaje. Programe con anticipación, ya que el servicio se otorga por orden de llegada.

Para quienes reserven a través del Servicio de atención al cliente, registre el nombre del representante y la hora de la reserva. Siempre confirme los detalles del viaje antes de finalizar a través de la aplicación, el sitio web o una llamada telefónica.

## sitio web

1. Visite [www.MetroLinkOK.org](http://www.MetroLinkOK.org)  
Busque la pestaña "Guía del pasajero"  
Coloque el cursor sobre "Accesibilidad" y luego haga clic en LinkAssist Paratransit
2. Una vez en la página de LinkAssist, busque la pestaña Solicitud de LinkAssist en el lado izquierdo de la página web.



**LinkAssist Request** 

3. Crea una cuenta RideCo. y continúa con las reservas.



# CÓMO MONTAR

## vehículo

MetroLink Tulsa utiliza autobuses equipados con elevadores para todos los viajes.



## dispositivos de movilidad

LinkAssist hará todo lo posible por acomodar sillas de ruedas estándar, scooters y otros dispositivos de movilidad. Por favor, asegúrese de que las sillas de ruedas u otros dispositivos de movilidad estén limpios, sean seguros y estén en buen estado de funcionamiento antes de viajar a bordo de LinkAssist. (Los conductores no están autorizados a empujar ni a jalar dispositivos de movilidad que no funcionen.) El dispositivo de movilidad y el usuario no deben exceder un total de 800 libras en los elevadores del vehículo. El tamaño máximo del dispositivo de movilidad es de 30 x 48 pulgadas. Las rampas del vehículo soportan un máximo de 1000 libras (persona y dispositivo combinados). Los conductores están allí para asistir a los clientes al subir y bajar de la rampa/elevador. MetroLink permite respiradores y tanques de oxígeno en todos los vehículos.

## pautas de recogida

La mayoría de los pasajeros pueden esperar dentro hasta que el conductor llame a la puerta o suene el timbre. Tenga su teléfono a mano para recibir actualizaciones.

El servicio puerta a puerta está limitado por estas reglas:

- No se permite dar marcha atrás, acceder a callejones ni recoger vehículos en la entrada.
- Los vehículos deben estacionarse de manera segura y permanecer a la vista.
- Los conductores no caminarán más de 75 pies desde el vehículo.
- Los conductores solo se acercarán a la puerta más externa y no ingresarán a los edificios.
- Se requiere un camino seguro hacia el vehículo (sin áreas cerradas ni rutas peligrosas).

Si no se pueden cumplir estas condiciones, espere en la acera o en un lugar seguro cercano.

## ¡estar preparado!

Los vehículos de LinkAssist llegarán en un plazo de 30 minutos y esperarán un máximo de 5 minutos desde su llegada. Recibirá un mensaje de texto o una llamada con antelación. Prepárese para abordar inmediatamente cuando llegue el vehículo. Si reserva en línea o a través de la aplicación GoPass, verá el plazo durante la programación. Anote su hora de recogida para evitar confusiones.



# CÓMO MONTAR

## procedimientos de embarque

Recibirás una alerta por SMS cuando el vehículo esté cerca. Prepárate para abordar en cinco minutos. El conductor se identificará y confirmará los detalles de tu viaje. Para abordar, necesitas la tarifa exacta, un cupón válido o un boleto GoPass LinkAssist activo.

## conducta

- No se permite comer, beber ni fumar
- No se permiten peleas, comportamientos bruscos ni lenguaje vulgar
- No se permiten armas de fuego (a menos que se porten legalmente según la ley de Oklahoma)
- No se permiten materiales peligrosos
- Se requiere camisa y calzado.
- Limite la conversación con el conductor por seguridad
- Se permiten animales de servicio, pero las mascotas deben estar en jaulas transportadoras

Los conductores que infrinjan las reglas pueden enfrentar sanciones o suspensión.

## llegadas tardías

Si su viaje no ha llegado al final del período de 30 minutos, llame al (918) 982-MTTA (6882). No se le cobrará nada si la recogida se realiza 30 minutos o más después de su período de tiempo.

## tiempos de viaje

Espere tiempos de viaje similares a los del servicio de autobuses de ruta fija; la duración del trayecto puede ser de hasta 90 minutos.

## cancelación de viajes

Cuando los clientes ya no necesiten un viaje programado, ya sea de servicio bajo demanda o por suscripción, pueden cancelar a través de la aplicación GoPass, el sitio web o llamando al (918) 982-MTTA (6882); los clientes pueden dejar un mensaje de cancelación antes de las 8 a.m. Las cancelaciones deben realizarse antes de las 4:00 p.m. del día anterior al viaje. No se aceptan cancelaciones verbales a través de los conductores o personal de despacho; los clientes deben comunicarse directamente con el centro de llamadas.

## limitaciones del paquete

Limite los paquetes a tres bolsas grandes u ocho más pequeñas. Los conductores le ayudarán con hasta dos paquetes, cada uno de menos de 15 libras. Los paquetes deben caber en su regazo o debajo del asiento.



# CÓMO MONTAR

## no presentaciones y cancelaciones

Un no-show ocurre cuando un cliente no aborda el vehículo dentro de los cinco minutos posteriores a su llegada durante la ventana de recogida de 30 minutos. Los clientes deben cancelar cualquier viaje restante del día si ya no planean viajar. Para días con múltiples viajes, los clientes pueden encontrar transporte alternativo para la siguiente recogida o, si se ha programado un regreso de recogida en ventanilla, esto los llevará a su hogar.

Una cancelación tardía ocurre cuando un viaje se cancela con menos de dos horas de anticipación a la recogida programada. Esto se aplica a las cancelaciones a través de la aplicación GoPass, el sitio web, en la puerta o mediante un representante.

Para evitar no-shows y cancelaciones tardías, confirme sus necesidades de transporte.

Los clientes que no se presenten/cancele tarde el 15 por ciento (15%) de sus viajes programados dentro de un período de referencia de seis (6) meses pueden estar sujetos a la suspensión del servicio. Sin embargo, se le otorgarán dos (2) periodos de gracia por no-show/cancelación tardía/cancelación en la puerta antes de que se lleve a cabo una suspensión del servicio.

Por ejemplo:

Un cliente que programa 20 viajes en un mes y no se presenta/cancela tarde tres, o el 15 por ciento, de esos viajes sería suspendido.

Alguien que programa 40 viajes en un mes y no se presenta/cancela tarde seis, o el 15 por ciento, de esos viajes sería suspendido.

Los clientes que establezcan un patrón o práctica de no presentarse y/o cancelaciones tardías en un período de revisión de doce (12) meses recibirán:

Primera infracción: Advertencia por escrito

Segunda infracción: Suspensión de 14 días (2 semanas)

Infracciones posteriores: Suspensión de 28 días (4 semanas)

Por ejemplo, si un cliente tuvo un patrón o práctica de no presentarse y/o cancelaciones tardías en enero, se emitiría una advertencia por escrito. Si el cliente estableció un patrón o práctica de no presentarse y/o cancelaciones tardías en abril, el cliente estaría sujeto a una suspensión de 14 días (2 semanas). Finalmente, si el cliente estableció un patrón o práctica similar en septiembre, el cliente sería suspendido por 28 días o 4 semanas.

Los clientes que reciban una suspensión del servicio recibirán un aviso de notificación de suspensión ya sea por correo o correo electrónico.



# CÓMO MONTAR

---

## Proceso de Apelaciones por Ausencias y Cancelaciones

Los clientes que crean que una o más de sus infracciones fueron cobradas por error pueden apelar por escrito, dentro de los 14 días hábiles a partir de la fecha en el aviso de notificación de suspensión, a la siguiente dirección:

MetroLink Tulsa  
ATTN: Elegibilidad ADA  
510 S Rockford Ave  
Tulsa, OK 74120

La apelación debe incluir detalles sobre por qué el cliente cree que la infracción se cobró por error. MetroLink Tulsa considerará la información proporcionada con la apelación, tomará una decisión y enviará por correo o correo electrónico una determinación dentro de los siete días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud de apelación.

Si se niega total o parcialmente la apelación, el cliente tendrá derecho a solicitar una audiencia en persona para apelar la determinación realizada por MetroLink Tulsa. Los clientes que realicen apelaciones en persona tendrán hasta 15 minutos cada uno para presentar argumentos orales y/o escritos sobre las ausencias y/o cancelaciones tardías que consideren que fueron cobradas por error y que no fueron eliminadas por MetroLink Tulsa durante la apelación inicial. La apelación será escuchada por alguien que no haya estado involucrado en la decisión inicial, y la decisión del funcionario de la audiencia se entregará por escrito. La decisión será definitiva y MetroLink Tulsa no aceptará más apelaciones.

Si un cliente con suscripción es suspendido del Programa LinkAssist, será necesario que el cliente solicite que se restablezcan los viajes de suscripción al final del período de suspensión. Las suscripciones se suspenden cuando se suspende el servicio.



# SOLICITUDES DE ACCESIBILIDAD

## modificación razonable

MetroLink Tulsa se dedica a garantizar la igualdad de acceso y oportunidades para las personas con discapacidades en todos los programas, servicios y actividades. Reconocemos que pueden ser necesarias modificaciones razonables a las políticas y procedimientos para brindar igualdad de beneficios y oportunidades. La Política de modificación razonable completa está disponible en [www.MetroLinkOK.org](http://www.MetroLinkOK.org).

Las solicitudes de modificaciones razonables pueden presentarse por escrito a:

- 510 S. Rockford Avenue, Tulsa, OK 74120

Existen métodos alternativos, como entrevistas personales, llamadas telefónicas o solicitudes grabadas, disponibles para quienes no puedan presentar su solicitud por escrito o mediante pedido.

## quejas sobre la ADA

Cualquier persona que considere que ha sufrido discriminación ilegal en virtud de la ADA puede presentar una queja sin cargo. Las quejas pueden presentarse de las siguientes maneras:

- Llamando al (918) 982-MTTA (6882)
- E-Lerts electrónicas a través de la aplicación GOPass
- <https://go.elerts.com/metrolinktulsa>
- Visitando el sitio web de MetroLink Tulsa en [www.metrolinkok.org/ADA-complaint-form](http://www.metrolinkok.org/ADA-complaint-form)
- Gerente de quejas
- Envío de correo a MetroLink Tulsa:

MetroLink Tulsa  
Atención: Oficial de Derechos Civiles  
510 S. Rockford Avenue  
Tulsa, OK 74120

Para obtener más información sobre nuestros servicios, visite nuestro sitio web en [www.metrolinkok.org](http://www.metrolinkok.org)

Al presentar una queja, proporcione información clara y concisa que describa las presuntas prácticas y/o actos discriminatorios. Para obtener información adicional o asistencia para presentar su queja, comuníquese con el Centro de atención telefónica de MetroLink Tulsa al (918) 982-MTTA (6882), (TDD: 711).

