

LinkAssist

GUÍA DE SERVICIO



ACTUALIZADO 7.2025

BIENVENIDO A *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
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

solicitudes de accesibilidad p.16

modificación razonable.....	16
Quejas sobre la ADA.....	16

INFORMACIÓN DEL CONTACTO

METROLINK TULSA - LinkAssist

510 S. Rockford Ave, Tulsa, OK 74120

(918) 982-6882

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. La solicitud incluye un Formulario de Verificación Profesional que debe ser completado y firmado por un profesional cualificado y con licencia. Si no se completa esta sección, se devolverá la solicitud. 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 profesional con licencia para tomar una decisión sobre la elegibilidad.
2. **CENVÍE SU SOLICITUD** a través de nuestro sitio web (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:** Una vez recibida su solicitud completa, el comité asesor tendrá 21 días para determinar su elegibilidad. Se le enviará una carta de determinación por correo informándole si es elegible para usar el LinkAssist y en qué circunstancias.



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 apelacionesprocess

Los solicitantes a quienes se les niega la elegibilidad para el transporte complementario de ADA tienen derecho a apelar la decisión dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha de la carta de determinación. Durante el proceso de apelación, los solicitantes pueden:

Solicitar que participen en una evaluación en persona.

Permitir que presenten información adicional sobre sus capacidades funcionales.

Permitir que proporcionen cualquier documentación o defensor que respalde sus reclamos.

La determinación de certificación original permanecerá vigente hasta que se tome una decisión final y se cierre la apelación. Para iniciar una apelación, los solicitantes deben escribir una carta breve indicando las razones por las que creen que la decisión fue errónea, o pueden comunicarse con MetroLink Tulsa al 918-982-6882 para expresar su deseo de apelar. Las apelaciones también se pueden iniciar a través del sitio web de MetroLink Tulsa a www.MetroLinkOK.org.



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 y 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 de que expire su período de elegibilidad actual. MetroLink Tulsa notificará a los participantes sobre los requisitos de recertificación aproximadamente con 45 días calendario de anticipación. Los pasajeros elegibles pueden obtener la certificación para los servicios por hasta cuatro años, según su discapacidad específica y su duración. Una vez que expire la certificación, los pasajeros deben completar el proceso de recertificación para continuar utilizando los servicios de LinkAssist.

visitantes

Los visitantes que no residan en la ciudad y presenten documentación de elegibilidad de la ADA de otra jurisdicción pueden utilizar LinkAssist. Si un visitante no tiene documentación de elegibilidad de la ADA, LinkAssist solicitará una prueba de discapacidad. Los visitantes deben proporcionar una prueba de discapacidad, junto con una dirección actual y un número de teléfono. Luego, LinkAssist le otorgará al visitante la presunta elegibilidad para 21 días calendario de servicio dentro de un período de 365 días. Los días de servicio no tienen que ser consecutivos. Si los visitantes necesitan el servicio de LinkAssist más de 21 días calendario en un período de un año, deben presentar una solicitud y obtener la certificación local.



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

Los animales de servicio certificados bajo la Ley ADA están permitidos en todos los vehículos LinkAssist y pueden acompañar a los pasajeros.



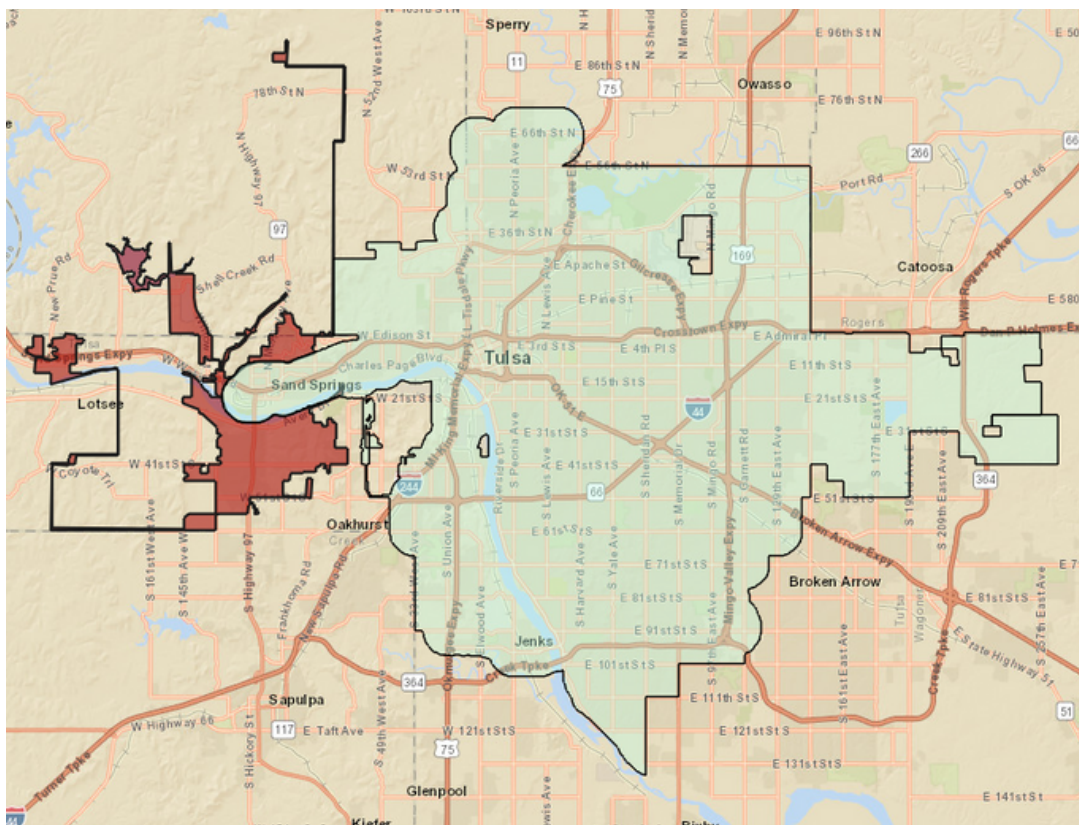
SERVICIOS

horario de funcionamiento

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

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.





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
Cuatro de julio	Navidad

tipos de servicios

Servicio puerta a puerta

El servicio puerta a puerta se brinda cuando un cliente programa un viaje mediante la aplicación Go Pass, en línea en www.metrolinkok.org o llama al centro de atención telefónica. Los vehículos de LinkAssist esperarán un tiempo máximo de cinco (5) minutos una vez que hayan llegado.

Servicio de suscripción

El servicio de suscripción es una reserva permanente para clientes que realizan el mismo viaje una o más veces por semana. Está limitado a pasajeros que viajan al mismo lugar a la misma hora al menos una vez por semana durante un período mínimo de 30 días calendario. Las solicitudes de suscripción se pueden enviar durante el horario comercial habitual de lunes a viernes, pero no están garantizadas. Todas las solicitudes se evalúan y se responden de manera oportuna. Cuando vence la certificación de un cliente de LinkAssist, el servicio de suscripción de ese cliente se cancela automáticamente. Además, el servicio de suscripción se cancela automáticamente cada vez que un cliente es suspendido debido a inasistencias o cancelaciones tardías. Al renovar la certificación o al final del 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 permita que caduque. Los cambios de suscripción solo se realizan si la suscripción estará cerrada 60 días o más. No se permiten cambios semanales.



TARIFAS

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 o por correo enviando un cheque o giro postal a:

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

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



TARIFAS

Tarifa reducida y gratuita

Los clientes de LinkAssist que quieran viajar en el autobús de ruta fija de forma gratuita y en MicroLink con descuento deberán llevar su tarjeta de identificación emitida por MetroLink Tulsa junto con otra forma de identificación que incluya una fotografía a la estación Denver Avenue (319 S. Denver). El encargado creará su tarjeta de identificación de LinkAssist por \$1.00 que deberá presentar en el autobús de ruta fija o en MicroLink para obtener la tarifa gratuita.

llamaré

Los retiros se basan únicamente en viajes de ida y vuelta. Los clientes que no se presenten en un lugar que no sea su domicilio serán responsables de cancelar los viajes restantes.

En el caso de viajes múltiples que deseen continuar, el cliente deberá conectarse en el siguiente lugar de recogida. Si el cliente cancela su(s) viaje(s) de regreso, no habrá garantía de que se le proporcionen retiros.

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 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

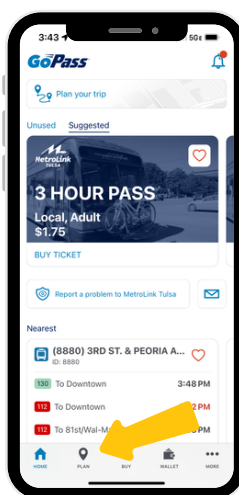
app

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.

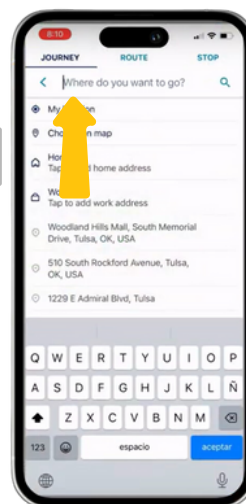
1. Descargar 
2. Crear una cuenta
3. Llámenos al (918) 982-6882 para confirmar su elegibilidad ADA y agregarla a su cuenta para una reserva autorizada.
4. Haga clic en “Plan” y luego en “ruta parada/detalles”
5. Escriba las ubicaciones de recogida y entrega deseadas.
6. Seleccione su viaje de LinkAssist, 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.

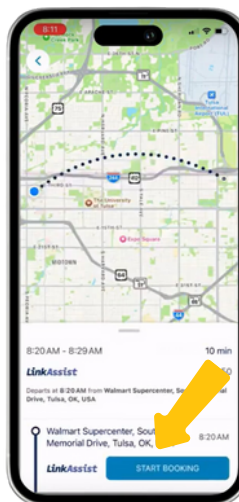
4.



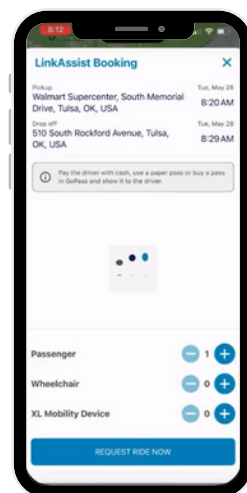
5.



6.



7.





RESERVA DE VIAJES

centro de llamadas

(918) 982-6882

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

Cuando llame un sábado o domingo, asegúrese de dejar sus datos completos, incluido el nombre y apellido, el número de teléfono y el tiempo de viaje solicitado.

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.

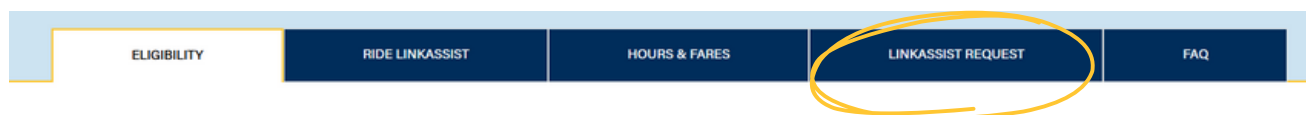
Asegúrese de que su información de contacto sea correcta para recibir actualizaciones sobre el viaje.

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
Busque la pestaña “Cómo desplazarse”
Haga clic en “LinkAssist”
2. Una vez en la página de LinkAssist, busque la pestaña Solicitud de LinkAssist en el lado derecho de la página web.



3. Haga clic en el botón “Solicitar LinkAssist”.
4. Haga clic en el botón “Solicitar LinkAssist”.





CÓMO MONTAR

vehículo

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



dispositivos de movilidad

LinkAssist hará todo lo posible para acomodar sillas de ruedas, scooters y otros dispositivos de movilidad estándar. Asegúrese de que las sillas de ruedas u otros dispositivos de movilidad estén limpios, sean seguros y funcionen correctamente antes de viajar a bordo de LinkAssist. (Los conductores no están autorizados a empujar ni tirar de dispositivos de movilidad que no funcionen).

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 lapso de 30 minutos. Recibirá un mensaje de texto o una llamada con anticipación. Esté listo para abordar de inmediato cuando llegue el vehículo. Si realiza la reserva en línea o a través de la aplicación GO Pass, verá el lapso durante la programación. Anote los horarios de recogida para evitar confusiones.



CÓMO MONTAR

procedimientos de embarque

Recibirá una alerta por mensaje de texto cuando el vehículo esté cerca. Esté listo para abordar en cinco minutos. El conductor se identificará y confirmará los detalles de su viaje. Para abordar, se requiere la tarifa exacta, un cupón válido o un boleto GoPass 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 zapatos
- 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

Se espera que los tiempos de viaje similares a los del servicio de autobús de ruta fija puedan ser de hasta 90 minutos.

cancelación de viajes

Cuando los clientes ya no necesitan un viaje programado, ya sea por demanda o por suscripción, pueden cancelarlo a través de la aplicación GoPass, el sitio web o llamando al (918) 982-MTTA (6882). 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 el 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

Una no presentación ocurre cuando un cliente no aborda el vehículo dentro de los cinco minutos posteriores a su llegada durante el período de recogida de 30 minutos. Los clientes deben cancelar los viajes restantes del día si ya no planean viajar. En el caso de los días de varios viajes, los clientes pueden buscar un transporte alternativo para la próxima recogida o, si se programa un regreso en el momento, este los llevará a casa.

Una cancelación tardía ocurre cuando un viaje se cancela menos de dos horas antes de la recogida programada. Esto se aplica a las cancelaciones a través de la aplicación GoPass, el sitio web, en la puerta o a través de un representante. Las cancelaciones frecuentes (10 o más en 30 días) pueden dar lugar a la suspensión.

Para evitar las no presentaciones y las cancelaciones tardías, confirme sus necesidades de transporte.

- Primera infracción: advertencia por escrito
- Segunda infracción: suspensión por 14 días
- Infracciones posteriores: suspensión por 28 días

Para disputar una infracción, envíe una apelación por escrito explicando el error. MetroLink Tulsa responderá dentro de los 7 días calendario. Las apelaciones se pueden enviar por correo a HRHotline@MetroLinkOK.org o por correo postal:

MetroLink Tulsa
510 S Rockford Ave
Tulsa, OK 74120

Los clientes suspendidos de LinkAssist deben solicitar la reanudación de la suscripción después del período de suspensión, pero no está garantizado.

Nota: Cancelar un viaje de regreso no garantiza que haya un nuevo viaje disponible.



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.

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>
- Envío de correo a MetroLink Tulsa, Atención: Oficial de Derechos Civiles, 510 S. Rockford Avenue, Tulsa, OK 74120
- Visitando el sitio web de MetroLink Tulsa en www.metrolinkok.org/ADA-complaint-form
- Gerente de quejas

Para obtener más información sobre nuestros servicios, visite nuestro sitio web en 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: 918-584-7209).

FIN DEL DOCUMENTO

