

# SERVICES FOR SENIOR CITIZENS & RIDERS WITH DISABILITIES

10

**CAPITAL METRO** offers a variety of accessible services throughout the service area for senior citizens and riders with disabilities. We have reduced fares for seniors 65 and older and passengers with eligible disabilities. For reduced fares, passengers must show:

- A valid Capital Metro Disability fare card
- Senior Citizen ID card or Texas Driver's License for proof of age (65 or over)
- Medicare card

*Reduced fares are not valid on Special Event Shuttles, RideShare or Capital MetroAccess.*

## LIFT AND RAMP ACCESS

Passengers who use wheelchairs or similar mobility devices will find lift or low floor ramp access on all Capital Metro buses.

The international access symbol (♿) is displayed on every accessible vehicle and on materials to indicate that the services are accessible to persons with disabilities.

## SEATING ACCESS

The seats in the front of the bus are reserved for the senior citizens, persons in wheelchairs or other passengers with disabilities. The operator can assist with the reserved seating, upon request.

## CALLING OUT STOPS

In accordance with the Americans with Disabilities Act of 1990 (ADA), all buses and operators will announce stops as follows:

- Major stops/timepoints landmarks along the route
- Transfer locations and routes that serve them
- Major intersections
- Stops upon request

This service provides passengers with information and orientation along the route and throughout the trip. An automated stop

announcement system, in English and Spanish, ensures consistency in the information provided to our passengers. Each bus has an interior display that also provides information.

## ACCESSIBLE/ COURTESY STOP REQUESTS

Requests to board or deboard (at a safe location along a route) other than a bus stop, are only allowed if there are accessibility barriers at a bus stop. Requests can only be made if the stop is safe. Limited, Flyer and Express bus routes will not make courtesy stops.

## OPERATOR TRAINING

Operators are trained to meet the needs of passengers with disabilities and can assist passengers when getting on and off a vehicle or securing a wheelchair. Securement of mobility devices is mandatory.

## CAPITAL METROACCESS

The Capital MetroAccess program serves citizens with ADA-eligible disabilities. The program has been developed to meet the growing transportation needs of passengers with disabilities who cannot always use the accessible fixed route buses due to barriers. MetroAccess is a demand-response, shared-ride, door-to-door public transportation service. MetroAccess staff strive to provide accessible public transit services to ADA eligible citizens in the safest, most efficient, effective and friendly manner possible. Fares are required. Applications are available on the Web site: [capmetro.org](http://capmetro.org).

## ACCESS ADVISORY COMMITTEE

Capital Metro has a community liaison for senior citizens and persons with disabilities.

The office can be reached at [nancy.crowther@capmetro.org](mailto:nancy.crowther@capmetro.org) (email) or at 389-7583 (voice)/711.

To become involved in the Access Advisory Committee call the

numbers listed or come to the meetings held the first Wednesday of each month.

## ACCESSIBLE INFORMATION

Capital Metro provides:

- Schedule books in large print
- Information offices equipped with TDDs
- Operators trained in the use of Texas Relay 711 service
- Customer Service TDD line, 385-5872
- Accessible online schedules/ reasonable accommodations upon request

## DISABILITY & SENIOR FARE CARDS

Cards for senior adults and Disability Fare Cards are available for a nominal charge at Capital Metro's Transit Store at 323 Congress Ave., Monday through Friday, 8:30 a.m.–4:30 p.m. To be eligible for reduced fares, senior adults may present a Department of Public Safety ID card, and passengers with valid disabilities may present a MetroAccess card. Disability and temporary cards require authorized doctor's signatures. Forms are available at the Capital Metro Transit Store.



# SERVICIOS PARA CIUDADANOS DE EDAD & VIAJEROS CON DISCAPACIDADES

**CAPITAL METRO** ofrece una variedad de servicios accesibles a través del área de servicios para ciudadanos de la tercera edad y pasajeros con discapacidades.

Hemos reducido las tarifas de pasajes para las personas de 65 años o más de edad y para pasajeros elegibles con discapacidades. Para obtener tarifas reducidas, los pasajeros deben mostrar:

- Una Tarjeta para Discapacitados válida de Capital Metro
- ID de Ciudadano de edad avanzada o licencia para conducir de Texas como prueba de edad (65 o mayor)
- Tarjeta de Medicare

Las tarifas reducidas no son válidas para shuttles (sin paradas) de eventos especiales, Viajes Compartidos o Capital MetroAccess.

## ACCESO A RAMPAS Y ASCENSORES PARA PERSONAS CON APARATOS DE MOVILIDAD

Para los pasajeros que usan silla de ruedas o aparatos similares de movilidad se brinda acceso a rampas a la altura del piso o ascensores, en todos los autobuses de Capital Metro. El símbolo internacional de acceso (♻️) se muestra en todos los vehículos con dicho acceso y en materiales que indican que el servicio es accesible para personas con discapacidades.

## ACCESO A ASIENTOS

Todos los asientos al frente del autobús están reservados para personas de la tercera edad, personas con sillas de ruedas u otros pasajeros con discapacidades. El operador puede ayudar con los asientos reservados, a solicitud del pasajero

## PARA ANUNCIAR SU PARADA

En cumplimiento con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA, por sus siglas en inglés), todos los autobuses y operadores deben anunciar las paradas como sigue:

- Paradas importantes/puntos de tiempo a lo largo de la ruta

—Sitios para trasbordo y las rutas que dan servicio

—Intersecciones importantes

—Paradas a solicitud del pasajero

Este servicio proporciona a los pasajeros información y orientación a lo largo de la ruta y durante todo el viaje. El sistema automatizado que anuncia las paradas en inglés y español asegura la consistencia en la información que se proporciona a nuestros pasajeros. Todos los autobuses cuentan con un exhibidor interior que también proporciona información.

## SOLICITUD DE PARADAS ACCESIBLES O DE CORTESÍA

La solicitud para abordar o descender (en puntos seguros a lo largo de las rutas) en lugares que no son las paradas de autobús, sólo se permiten cuando existen barreras para acceso en la parada del autobús. Las solicitudes sólo podrán satisfacerse cuando la parada es segura. Las rutas de autobuses Limited, Flyer y Express no pueden brindar paradas de cortesía.

## CAPACITACIÓN DE LOS OPERADORES

Los operadores reciben capacitación para satisfacer las necesidades de nuestros clientes con discapacidades y pueden asistir a los pasajeros para subir o bajar del autobús, o para sujetar la silla de ruedas. Es obligatorio sujetar las sillas de ruedas y aparatos para movilidad.

## EL PROGRAMA DE CAPITAL METROACCES

El programa de Capital MetroAccess brinda servicios a ciudadanos elegibles con discapacidades, en cumplimiento con la ADA. El programa se diseñó para satisfacer las necesidades crecientes de transporte de los pasajeros con discapacidades, quienes no siempre pueden utilizar los servicios de autobuses accesibles de rutas fijas debido a barreras. MetroAccess es un servicio de transporte de solicitud y respuesta, de puerta a puerta y de viajes compartidos. El personal de MetroAccess se esfuerza por brindar servicios accesibles de transporte público a personas elegibles con discapacidades, de la manera más segura, eficaz, y amable posible. Se requiere el pago de

pasaje. Las solicitudes están disponibles en el sitio en la Web, [capmetro.org](http://capmetro.org).

## COMITÉ DE ASESORÍA PARA ACCESS

Capital Metro cuenta con una persona para servir de enlace con la comunidad, para los ciudadanos de la tercera edad y para las personas con discapacidades. Para cualquier duda o pregunta, dirija su correspondencia a [nancy.crowther@capmetro.org](mailto:nancy.crowther@capmetro.org) (correo electrónico) o llame al 389-7583 (voz/711).

Para participar en el Comité de Asesoría de Access, llame a los números mencionados o asista a las juntas que se llevan a cabo el primer miércoles de cada mes.

## INFORMACIÓN ACCESIBLE

Capital Metro proporciona:

—Libretas de horarios con letra grande

—Oficinas de información equipadas con TDD (asistencia a personas con discapacidades auditivas)

—Operadores capacitados en el uso del servicio Texas Relay 711 (sistema de comunicación para personas con discapacidades auditivas y/o lenguaje)

—Línea de Servicio al Cliente TDD, 385-5872

—Horarios accesibles en línea y satisfacción de necesidades dentro de límites razonables

## CREDENCIALES DE IDENTIDAD

Las tarjetas para los ciudadanos de la tercera edad y las Tarjetas de Pasaje para Discapacitados se encuentran disponibles con un cargo nominal en la Tienda de Tránsito de Capital Metro, ubicada en el 323 de Congress Ave., de lunes a viernes, de las 8:30 a. m. a las 4:30 p. m. Para ser elegible para pasajes con descuento, los ciudadanos de la tercera edad deben presentar una credencial de identificación del Departamento de Seguridad Pública, y los pasajeros con discapacidades válidas deben presentar una tarjeta de Capital MetroAccess. Las tarjetas permanentes de discapacidad así como las temporales requieren las firmas de médicos autorizados. Los formularios están a disposición del público en la Tienda de Tránsito de Metro.