



Merrimack Valley Transit Se Enorgullece de Ofrecer El Servicio Gratuito de MiniMeVa Hacia el VA Bedford

Nuestro servicio **MediMeVa** hacia el VA Bedford es un servicio de transporte puerta a puerta para Veteranos y sus familiares que residan en Amesbury, Andover, Boxford, Georgetown, Groveland, Haverhill, Lawrence, Merrimac, Methuen, Newbury/Byfield, Newburyport, North Andover, North Reading, Rowley, Salisbury, y West Newbury. Este servicio permite a sus pasajeros tener acceso al Sistema de Atención Médica del VA Bedford, localizado en Bedford, MA.

Para este servicio se utilizan vehículos de **MeVa** equipados con rampas elevadoras y en ocasiones es suplementado con otros tipos de vehículos. Este servicio tiene como objetivo transportar la mayor cantidad de pasajeros posibles en cada viaje de manera segura y eficiente.

Puede registrarse simplemente llamando a la oficina de **MiniMeVa** al (978) 469-6878 (opción 3).

Este manual detalla pólizas que le ayudarán a usted y a otros clientes del VA Bedford **MediMeVa** a recibir el mejor servicio posible. Por favor siga estas reglas para evitar interrupciones en el servicio de **MediMeVa** VA Bedford.

Como reservar:

- * Puede llamar a la oficina de **MiniMeVa** para registrarse para el servicio y reservar su viaje al (978) 469-6878 (opción 3) lunes - viernes 8:00am - 5:00pm.
- * Cuando reserve su viaje, esté preparado para proveer su lugar de recogida y hora de su cita.
- * Los viajes pueden reservarse a un mínimo de una semana -7 días – de anticipación, pero no a más de 14 días de anticipación.
- * Cuando reserve un viaje, especifique en qué entrada del edificio será la recogida y la dejado.
- * Debe estar preparado para abordar el vehículo en cuanto llegue. El conductor no esperará más de 5 minutos.
- * Las cancelaciones deben realizarse por lo menos 1 hora antes de la hora estipulada en que será recogido.
- * No puede reservar o hacer cambios a su reserva el mismo día del viaje.

Service Availability

Los viajes a VA Bedford estarán disponibles los miércoles y viernes. Habrá un viaje hacia Bedford en la mañana y uno de regreso en la tarde. El horario es flexible y variará de acuerdo a las horas de las citas y demanda del servicio.

No habrá servicio los siguientes días feriados: Día de Año Nuevo, Domingo de Pascua, Día de la Conmemoración de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Día de Navidad.

Reglas del servicio

- * Todos los pasajeros deben utilizar cinturón de seguridad.
- * Todos los pasajeros deben estar debidamente asegurados en todo momento. Los pasajeros que no estén debidamente asegurados no serán transportados.
- * El tipo de vehículo en el que viaje dependerá de la disponibilidad.
- * Aunque no es obligatorio, se recomienda que todas las personas que utilizan un dispositivo de movilidad de tres ruedas (como la Amigo Chair) o cualquier otro dispositivo de movilidad que no pueda sujetarse de forma segura se sienten en el asiento del vehículo, si pueden hacerlo.
- * No se tolerará una conducta imprudente o destructiva hacia el vehículo propiedad de **MeVa**. Si se produce tal comportamiento, se le podría exigir que abandone el vehículo inmediatamente.
- * El conductor, bajo ninguna circunstancia, es responsable de ninguna de las acciones realizadas por un cliente antes, durante o después de su viaje.
- * Los pasajeros que no puedan estar desatendidos no deben viajar solos en un vehículo de **MeVa**.
- * No está permitido comer, beber, fumar ni poner música a alto volumen en los vehículos.
- * No se permiten propinas.

Cómo prevenir interrupciones en el servicio

Esté preparado para abordar el vehículo en cuanto llegue. El conductor no esperará más de 5 minutos una vez llegue. Si no está listo y el conductor se marchará, su viaje se registrará como No-Show. Las cancelaciones de viaje deben realizarse al menos 1 hora antes del inicio de su ventana de recogida. Si su viaje se cancela menos de una hora antes del inicio de su período de recogida, el viaje se marcará como cancelación tardía.

Modificaciones razonables

MeVa se compromete a brindar igualdad de acceso a sus servicios a personas con discapacidad, así como a cualquier individuo que (ya sea en ocasiones o durante un período prolongado) pueda requerir modificaciones a las reglas, prácticas y procedimientos de **MeVa**. Cualquier persona con una discapacidad que solicite modificaciones razonables durante un período prolongado debe completar el formulario que aparece en el sitio web de **MeVa** o llamar al (978) 469-6878 para solicitar un formulario. Se tomará una decisión dentro de los tres (3) días hábiles a partir de la fecha de la solicitud.

* En caso de que no sea práctico realizar la solicitud con anticipación, también se puede realizar una solicitud con el operador (al reservar su viaje) o directamente con el conductor. La persona responsable de reservas, el conductor y el despachador determinarán si se puede realizar la modificación.

Comentarios / Quejas:

Los comentarios o quejas se pueden realizar a través de varios métodos: nuestro sitio web, llamando al número principal de **MeVa** y hablando con la recepcionista, o llamando a la Oficina de **MiniMeVa**. Todas las quejas se entregan a la parte responsable y se llama al reclamante dentro de las 24 horas después de que se reciba la queja para informarle que se ha recibido y que está bajo revisión. Una vez resuelto, el reclamante recibirá una respuesta del jefe de departamento dentro de los tres (3) días hábiles en forma de llamada telefónica, correo electrónico o carta informándole del resultado.

Información de contacto de la Oficina de **MiniMeVa**

85 Railroad Avenue, Haverhill, MA 01835

Tel. (978) 469-6878 opción 3

Fax (978) 521-5956

Correo electrónico: miniMeVa@MeVaTransit.com