



MILWAUKEE COUNTY

Departamento de Salud y Servicios Humanos
Servicios para personas mayores y discapacidades

Servicio de Transporte para Adultos Mayores (OATS)

Guía de servicios

Tabla de contenido

Introducción.....	1
Elegibilidad e inscripción.....	2
Descripción del servicio.....	3
Dónde puede ir.....	4-5
Cómo usar el servicio.....	6
Seguridad y denuncias.....	7
Preguntas frecuentes.....	8
Otras opciones de transporte.....	Contra- portada

Introducción

Los Servicios para Personas Mayores y Discapacitadas del Condado de Milwaukee – El Servicio de Transporte para Adultos Mayores (OATS) se complace en ayudarlo a conectarse con algunos de los lugares a los que necesita ir a través de nuestro proveedor de transporte. Esta guía de servicios tiene como objetivo ayudarlo a comprender OATS, incluido quién puede usarlo, a dónde puede ir y cómo programar viajes. Esperamos que esta guía lo ayude a aprovechar al máximo el servicio de transporte compartido y mejorar su experiencia al moverse por el condado de Milwaukee.

Información de contacto de referencia rápida

- ¿Nuevo pasajero?** Llame al Centro de Recursos para Personas Mayores y Discapacitadas del condado de Milwaukee para inscribirse al **(414) 289-6874**.
- ¿Ya está inscrito?** Llame a Transdev al **(414) 847-2744** para programar sus viajes, cancelar un viaje u obtener actualizaciones sobre un viaje programado.
- ¿Tiene una queja?** Llame al coordinador de transporte al **(414) 289-6547**.

Elegibilidad

- Los pasajeros deben vivir en el condado de Milwaukee.
- Los pasajeros deben tener 60 años o más.
- Los pasajeros no deben tener fácil acceso a otros medios de transporte. (por ejemplo, conducir su propio vehículo o usar el autobús fácilmente con regularidad).
- Los pasajeros no deben estar inscritos en Family Care, IRIS, Partnership o PACE.
- Los pasajeros que están inscritos en Wisconsin Medicaid no son elegibles para viajes de atención médica y dental a través de OATS.

Inscripción

Para inscribirse en OATS, llame al **Centro de Recursos para Personas Mayores y Discapacitadas** del condado de Milwaukee (**ADRC**) al **(414) 289-6874**. Los profesionales de Información y asistencia le harán algunas preguntas y le indicarán si puede utilizar el servicio.

Si es elegible, los trabajadores de información y asistencia enviarán su información al proveedor de transporte. Después de eso, podrá programar sus viajes (consulte la sección *Programación* en la página 6).

Si alguna parte de su información cambia (dirección, número de teléfono, necesidades de servicio, etc.), comuníquese con el ADRC del condado de Milwaukee para mantener su información actualizada.

¿Sabía usted?

El **ADRC** del condado de Milwaukee puede ayudarlo a conectarse con una amplia gama de programas y servicios para adultos mayores, que incluyen: atención a largo plazo, atención de demencia, comidas sobre ruedas, servicios de protección para adultos, información y asistencia, especialistas en beneficios, centros para personas mayores, programas de bienestar, apoyos de cuidador, comidas para personas mayores, asesoramiento, apoyo social, servicios legales y más.

Horas

- El servicio está disponible de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 5:30 p. m.
- No hay viajes disponibles actualmente en los principales días festivos del condado de Milwaukee (Día de Año Nuevo, Día de Martin Luther King, Jr., Día de los Caídos, Juneteenth, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias, Día de Navidad).

Asistencia adicional

- Los conductores ayudarán a los pasajeros a subir y bajar de los vehículos y acompañarán a los pasajeros a la entrada o salida de su residencia o destino.
- Los conductores ayudarán a los pasajeros cuando sea necesario, como subir las escaleras desde su casa hasta el vehículo o hacia un edificio.
- Los pasajeros que usan dispositivos de movilidad deben notificar al ADRC durante el proceso de inscripción o si sus preferencias de movilidad cambian después de la inscripción. Se proporcionarán vehículos equipados con elevadores cuando sea necesario, y los conductores ayudarán a los pasajeros a subir y bajar del vehículo.
- Los conductores ayudarán a los pasajeros a llevar sus bolsas de supermercado (hasta 40 libras) a su residencia.

Cuidadores

A los pasajeros se les permite que un cuidador los acompañe hacia y desde una cita médica elegible. El cuidador no necesita ser un miembro de la familia, ni tener 60 años o más, pero debe acompañar al pasajero como cuidador o acompañante para la cita de atención médica del pasajero. Las tarifas de viaje no se aplican a los cuidadores. Los pasajeros deben informar a Transdev sobre un cuidador que los acompañe cuando programen sus citas de atención médica.

Dónde puede ir

Esta sección incluye los lugares en el condado de Milwaukee atendidos por OATS.

Citas médicas y dentales

Citas médicas, dentales, de salud mental y terapéuticas, incluida la diálisis.

Para citas médicas y dentales, los viajes deben comenzar en el condado de Milwaukee, pero pueden ser a un centro de atención médica dentro de las 5.5 millas de la frontera del condado de Milwaukee o regresar desde dicho centro. Transdev puede ayudar a determinar si su solicitud de viaje está dentro del límite geográfico.

Alimento

Tiendas de abarrotes, mercados de agricultores entre semana (incluidos los sitios de distribución de cupones del mercado de agricultores), sitios de distribución de cajas de almacenamiento para personas mayores de Hunger Task Force y sitios de comidas para personas mayores patrocinados por el condado de Milwaukee. Comuníquese con el ADRC para conocer los sitios de comidas elegibles. Los pasajeros están limitados a realizar viajes de compras de comestibles un máximo de dos veces al mes.

OATS brinda un servicio regular a las tiendas de comestibles para grupos de residentes de los apartamentos residenciales para personas mayores participantes. Llame al coordinador de transporte al (414) 289-6547 para obtener más información.

Los viajes de compras deben comenzar en el condado de Milwaukee, pero pueden ser a una tienda de comestibles fuera del condado de Milwaukee si la tienda de comestibles se encuentra dentro de un radio de 5 millas de la residencia del participante. Transdev puede ayudar a determinar si su solicitud de viaje está dentro del límite geográfico.

Centros para personas mayores con programación social y recreativa

- Centro para Personas Mayores Clinton and Bernice Rose
- Centro para Personas Mayores Kelly
- Centro para Personas Mayores McGovern Park
- Centro para Personas Mayores Washington Park
- Centro para Personas Mayores Wilson Park
- Centro para Personas Mayores y Centro Comunitario, United
- Centro Comunitario Asian-American
- Centro para Personas Mayores All Nations
- Centro para Personas Mayores Greater Galilee
- Otros centros, según lo permita la disponibilidad

Sitios cívicos y culturales

(propiedad o patrocinio del condado de Milwaukee)

- Jardines botánicos Boerner
- Museo de Arte Charles Allis
- Museo de Arte Milwaukee
- Centro Comunitario MLK
- Centro Comunitario Kosciuszko
- Parque de Festivales Henry Meier
- Sociedad Histórica del condado de Milwaukee
- Centro de Artes Escénicas Marcus
- Piscina Noyes
- Museo Público Milwaukee
- Conservatorio Mitchell Park (Domes)
- Piscina Pulaski
- Complejo deportivo del condado de Milwaukee
- Parque Veterans
- Museo de Artes Decorativas Villa Terrace
- Monumento a los caídos en la guerra del condado de Milwaukee
- Centro recreativo Wilson Park
- Zoológico del condado de Milwaukee
- Centro Natural Wehr

Talleres de bienestar basados en evidencia

Los Servicios para Personas Mayores y Discapacitadas del Condado de Milwaukee patrocina talleres de bienestar. Póngase en contacto con el ADRC para obtener más información sobre los ofrecimientos.

Votación

Ubicaciones del Departamento de Vehículos Motorizados de Wisconsin para identificación con foto, sitios de registro de votación, sitios de votación anticipada, urnas y lugares de votación.

Emergencias relacionados con salud pública

Calefacción, refrigeración o refugios de desastres naturales.

Transporte a otros servicios de apoyo

Organización	Servicios
Programa de Apoyo de Cuidador Familiar	Atención de relevo
Alzheimer's Association of Southeastern Wisconsin, Inc.	Atención de relevo Apoyo de cuidador familiar Servicios directos de la enfermedad de Alzheimer Consejería de Alzheimer Servicios de apoyo comunitario
Legal Action of Wisconsin, Inc.	Especialista en beneficios para ancianos y servicios legales
Milwaukee Christian Center, Inc.	Servicios de alcance y acceso a la comunidad
Hmong/American Friendship Association, Inc.	Servicios de alcance y acceso a la comunidad
Life Navigators	Servicios de apoyo familiar
Jewish Family Services	Servicios de asesoramiento para personas mayores
Milwaukee LGBT, Centro Comunitario	Alcance y servicios
Comisión de Desarrollo Social	Programa de ahorros de Medicare Programa de asistencia para medicamentos recetados Acompañantes para personas mayores Servicios para abuelos adoptivos
Greater Wisconsin Agency on Aging Resources	Servicios de empleo para personas mayores

Cómo usar el servicio

Programación

Para programar, cambiar o cancelar viajes, llame a Transdev al (414) 847-2744. Reserve viajes con un mínimo de tres días laborales de anticipación. Los viajes se pueden programar con hasta 14 días de anticipación.

Los viajes regulares se pueden programar con anticipación para citas recurrentes, como visitas semanales a centros para personas mayores o citas médicas regulares.

Consejos de recogida

Se alienta a los pasajeros a estar listos para sus viajes a la hora programada y deben esperar en un lugar visible, como la entrada, cuando sea posible. Los conductores pueden llegar dentro de una ventana de 30 minutos después de una hora de recogida programada y una ventana de 1 hora de viaje de "llamará" para el regreso, que no se ha programado para una hora específica con anticipación.

Recogidas en el hogar: si los pasajeros no están listos para ser recogidos a la hora programada, el proveedor de transporte intentará comunicarse con el pasajero por teléfono. Si no hay respuesta, el conductor esperará 5 minutos después de la hora programada de recogida, antes de cancelar el viaje.

Recogidas de atención médica: al programar viajes de regreso, los pasajeros confirmarán el lugar de recogida y el tipo de vehículo necesario. En algunos casos, por ejemplo después de procedimientos quirúrgicos, puede ser necesario cambiar a una camioneta elevadora. Si el pasajero no es fácilmente visible, el conductor irá a la entrada, anunciará su llegada y ayudará al pasajero a subir a la camioneta. Los conductores no esperarán más de 5 minutos después de la hora de recogida programada para que un pasajero esté listo para el viaje de regreso.

Recogida de comestibles: si un conductor llega a una tienda de comestibles y el pasajero no es fácilmente visible, el conductor irá a la entrada, anunciará su llegada y ayudará al pasajero a subir a la camioneta. Los conductores no esperarán más de 5 minutos después de la hora de recogida programada para que el pasajero esté listo para el viaje de regreso.

Votación: los conductores llevan a los pasajeros a los lugares de votación, esperan y los llevan de regreso a casa, si no hay fila. Si hay una línea, los conductores dejarán a los pasajeros y los pasajeros deben llamar al proveedor de transporte para obtener un viaje de regreso. El horario de servicio puede variar.

Tarifas de viaje

El costo de los viajes para citas médicas y dentales es de \$4 por trayecto. Los pasajeros deben pagar en efectivo y se requiere el cambio exacto. Los conductores no llevan cambio. Para todos los demás viajes, se recomiendan contribuciones voluntarias de \$4 por viaje para apoyar el servicio. Las tarifas de las citas médicas deben pagarse a los conductores, quienes deben contabilizar las tarifas al final de cada día. Las cajas de cobro de tarifas están ubicadas en las camionetas de tránsito para contribuciones voluntarias. Los conductores no pueden aceptar propinas.

Seguridad

Conductores: Todos los conductores de OATS son evaluados minuciosamente al momento de su contratación, poseen buenos registros de seguridad y reciben la capacitación requerida en seguridad y asistencia al pasajero. Los conductores también mantienen licencias de conducir de vehículos públicos de pasajeros de la ciudad de Milwaukee vigentes y válidas.

Vehículos: Todos los vehículos de proveedores utilizados por OATS son inspeccionados y certificados como vehículos de servicios humanos a través de la Patrulla Estatal de Wisconsin.

Protecciones de salud pública: OATS mantiene protocolos de salud pública para proteger a los conductores y pasajeros durante emergencias de salud pública, como la pandemia de COVID-19. Los protocolos incluyen pautas de la Administración Federal de Transporte y los Centros para el Control de Enfermedades para medidas de protección como el uso de máscaras y exámenes de salud, así como pautas de saneamiento para vehículos. Durante una pandemia, se proporcionarán viajes individuales o viajes en los que las personas puedan distanciarse de manera segura dentro del vehículo. Durante una pandemia, los viajes en grupo pueden suspenderse.

Si está enfermo, absténgase de usar OATS. Los pasajeros que tienen COVID-19 o han estado expuestos son elegibles para usar el servicio de transporte COVID-19 de Servicios para Personas Mayores y Discapacitadas, llamando al ADRC al (414) 289-6874.

Clima severo: los servicios pueden reducirse o retrasarse durante condiciones climáticas severas. Llame a Transdev al (414) 847-2744 para verificar el estado de su viaje o para reprogramar su viaje.

Otras políticas

OATS no permite que un pasajero quede varado. Si su viaje no ha aparecido, llame a Transdev al (414) 847-2744.

Los pasajeros que lleven chinches no pueden abordar los vehículos OATS.

Presentar una queja

Los usuarios de OATS pueden presentar una queja sobre el servicio de transporte siempre que surjan problemas. Para presentar una queja, los pasajeros deben comunicarse con el coordinador de transporte al (414) 289-6547 o en OATS@milwaukeecountywi.gov.

Requerido bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, los pasajeros también pueden solicitar presentar una queja basada en una violación de sus derechos civiles. Esta solicitud también se puede hacer comunicándose con el Coordinador de Transporte mencionado anteriormente (arriba).

Preguntas frecuentes (FAQ)

¿Cómo sé que un conductor de OATS está aquí para recogerme?

Los vehículos de tránsito de OATS están marcados con un letrero del Departamento de Salud y Servicios Humanos del Condado de Milwaukee - Servicios para Personas Mayores y Discapacitadas. Cuando lleguen, los conductores se estacionarán cerca de la entrada del edificio y preguntarán por el pasajero en la entrada del edificio.

¿Qué sucede si no tengo \$4.00 en efectivo para un viaje de atención médica o dental?

Los conductores no llevan cambio. Si no tiene la tarifa correcta, es posible que no puedan transportarlo desde su hogar; sin embargo, OATS no dejará varado a un pasajero fuera de su hogar.

¿Debo dar propina al conductor?

No, sin embargo, todas las camionetas de tránsito cuentan con cajas de cobro de tarifas para aportes voluntarios al servicio.

¿Puedo llevar mi tanque de oxígeno en la camioneta conmigo?

Sí.

¿Los conductores están capacitados para asegurar correctamente mi silla de ruedas en el vehículo?

Sí. Todos los conductores completan la capacitación de asistencia al pasajero, que incluye la seguridad de los dispositivos de movilidad.

¿Puedo comprar comestibles donde quiera, siempre que sea en el condado?

Para mantener la eficiencia del servicio, los viajes de compras se limitan a 5 millas de su hogar.

¿Puedo llevar a un amigo conmigo a la tienda de comestibles?

No, a los pasajeros solo se les permite que un cuidador los acompañe hacia y desde las citas de atención médica. Los pasajeros deben informar a Transdev sobre un cuidador acompañante cuando programen su viaje. Consulte la sección "Cuidadores" en la página 3 para obtener más detalles.

¿Cuánto durará mi viaje?

OATS hace todo lo posible por ser eficiente y todos los viajes deben durar menos de una hora.

¿El conductor recogerá a alguien más?

OATS es un servicio de viaje compartido. Para ser más eficientes en términos de tiempo y costos, los viajes se pueden compartir con varios pasajeros.

Mi centro local para personas mayores está patrocinando un viaje a un espectáculo.

¿Puedo usar OATS para llegar allí?

Todas las ubicaciones permitidas dentro del condado de Milwaukee se pueden encontrar en la sección "*Dónde puede ir*" en las páginas 4 y 5.

Otras opciones de transporte

Los conductores voluntarios de Eras Senior Network están disponibles para los residentes elegibles del condado de Milwaukee de 60 años o más. ERAS proporciona transporte para satisfacer necesidades básicas, como citas con el médico o el dentista, o viajes a la farmacia, al supermercado o al banco. Los viajes son gratuitos y deben ser programados con 7 días de anticipación. Llame al (414) 488-6500 para más información.

Disabled American Veterans ofrece viajes hacia y desde el Centro Médico VA de Milwaukee para veteranos. Los viajes son gratuitos y deben programarse dos semanas antes de su cita. Llame al (414) 384-2000 ext. 45715 para más información.

La tarjeta de tarifa reducida MCTS WisGo está disponible para personas mayores de 65 años, niños de 6 a 12 años, personas inscritas en Medicare, clientes de Transit Plus o personas con discapacidades que califican. Viajes de \$1 en autobuses MCTS, pagando no más de \$2 por día, \$11/semana y \$32/mes. La tarifa reducida se puede utilizar con la tarjeta, la aplicación UMO o en efectivo. Con una multitud de rutas, los autobuses MCTS pueden llevarlo por todo el condado. Llame al (414) 937-3218 para más información.

MCTS Transit Plus está disponible para personas con una discapacidad física o cognitiva que les impide usar el transporte público. Las camionetas Transit Plus brindan transporte accesible a cualquier lugar en el condado de Milwaukee. Los viajes a través de Transit Plus cuestan \$4 por trayecto y deben programarse con 24 horas de anticipación. Llame al (414) 343-1700 para más información.

VEYO proporciona transporte médico que no es de emergencia (NEMT) para los miembros de Wisconsin Medicaid (incluido IRIS) y BadgerCare Plus. Los viajes son gratuitos o reembolsados y deben programarse con 2 días hábiles de anticipación. Llame al 1-866-907-1493 para obtener más información.

Información de contacto de referencia rápida de OATS

- ¿Nuevo pasajero? Llame al Centro de Recursos para Personas Mayores y Discapacitadas del condado de Milwaukee para inscribirse al (414) 289-6874.
- ¿Ya está inscrito? Llame a Transdev al (414) 847-2744 para programar sus viajes, cancelar un viaje u obtener actualizaciones sobre un viaje programado.
- ¿Tiene una queja? Llame al coordinador de transporte al (414) 289-6547 para presentar una queja.