

Paratránsito

— Programa ADA —



Este folleto proporciona información sobre la elegibilidad, el proceso de solicitud, horarios de operación, cómo hacer una reservación, políticas de cancelación, tarifas, y sugerencias para los pasajeros. La solicitud para el programa ADA es por separado.

Para **reservaciones**, llame al **(559) 372-2290**

Para **información**, llame al **((559) 623-0450**

TCRTA

Tulare County Regional Transit Agency

El servicio de "Solicite Transporte por Teléfono" (Paratransito y Desviación de ruta) del Agencia de Tránsito Regional del Condado de Tulare (TCRTA, por sus siglas en inglés) es un servicio designado "de origen a destino", coordinado y accesible para proporcionar servicio de transporte similar al Paratransito de la Ley de Americanos con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) ofrecido a individuos con certificación de ADA que sufren de alguna discapacidad la cual les impide utilizar las rutas fijas del transporte público de TCRTA. Además, el servicio de Dial-A-Ride proporciona el mismo día servicio a pasajeros sin certificados de ADA (Personas mayores, discapacitadas y titulares de tarjetas de Medicare) siempre y cuando exista espacio disponible.

ELEGIBILIDAD

De acuerdo con las regulaciones de ADA, existen tres categorías bajo las cuales una persona puede ser elegible para los servicios de Paratransito:

1. Ser una persona con una discapacidad mental o física que, sin la asistencia de otra persona (excepto el operador de un elevador de silla de ruedas o algún otro mecanismo de asistencia para abordar) sea incapaz de abordar, viajar o desembarcar de cualquiera de los vehículos del Sistema de ruta fija de TCRTA los cuales están equipados para ser utilizados por personas con discapacidades.

2. El equipo y/o las paradas de la ruta fija de TCRTA no son accesibles para una persona en silla de ruedas o una persona que utiliza un dispositivo de movilidad tal como una andadera.

3. La persona padezca una discapacidad específica que le impida desplazarse hacia o desde la parada de autobús del sistema de ruta fija de TCRTA.



LA SOLICITUD ADA

La solicitud ADA consiste de dos partes.

1. La primera parte debe ser completada por el solicitante o su representante, y requiere información específica del solicitante
2. (nombre, dirección, limitaciones por discapacidad, equipo que emplea para trasladarse, etc.).
3. La segunda parte de la solicitud debe ser completada por el médico del solicitante, consejero de rehabilitación, fisioterapeuta o algún otro profesional calificado que pueda proporcionar información sobre la discapacidad del solicitante.
4. La información proporcionada en la solicitud se utilizará para determinar si el solicitante califica para la certificación ADA. Por lo tanto, es importante que el solicitante y el médico completen la solicitud a fondo. Se le puede solicitar al solicitante que participe en una entrevista en persona y se lo contactará para programar una cita. Envíe la solicitud original a la siguiente dirección:

Tulare County Regional Transit Agency
Attn: Coordinadora/o de Tránsito
210 N. Church Street, Suite B
Visalia, CA 93291

La solicitud original debe ser entregada. No se aceptan solicitudes por correo electrónico, fax, escaneadas o fotocopiadas.

Revisión de la Solicitud ADA

Una vez recibida, la solicitud será revisada por la Coordinadora de Tránsito. La determinación de su elegibilidad de ADA se realizará dentro de un plazo de 21 días. Si TCRTA no puede determinar la elegibilidad dentro del plazo de 21 días, el solicitante recibirá una certificación temporal efectiva el día después de que el plazo de 21 días venza (día 22) y hasta que se tome una decisión y se proporcione una carta oficial.

Aprobación ADA/Proceso de Negación

Una vez determinada la elegibilidad, se le comunicará al solicitante la decisión por escrito. Si la solicitud es aprobada, se fijará la fecha y hora de la cita para tomar una fotografía del solicitante para crear una identificación. La certificación no será final hasta que se tome esta fotografía.

TCRTA se reserva el derecho de tomar la decisión final de elegibilidad ADA de las solicitudes. En caso de que una solicitud sea negada, TCRTA emitirá un documento oficial con la(s) razón(es) y

una copia del proceso de apelación. Se puede presentar una apelación ante el Coordinador de Tránsito de TCRTA, o se puede presentar una solicitud revisada.

Proceso de Apelación

Los solicitantes a quienes les sea negada la certificación y estén en desacuerdo con la decisión pueden apelar dentro de un plazo no mayor de sesenta (60) días después de la decisión inicial de elegibilidad. Las personas tendrán la oportunidad de ser escuchadas en persona y/o presentar información y argumentos adicionales en relación con su discapacidad al Gerente de Tránsito (Transit Manager por su nombre en inglés). Si esta adjudicación no es satisfactoria para el solicitante, se puede presentar una nueva apelación ante la Junta de TCRTA. La Junta revisará el caso y tomará una decisión final. Una vez que se complete el proceso de apelación, se notificará al solicitante la decisión final por escrito dentro de los 30 días.

Recertificación ADA

A todo solicitante con una discapacidad temporal, se le otorgará una certificación de ADA con una fecha específica de vencimiento. Las fechas varían de acuerdo a cada caso. Si la discapacidad del solicitante continúa después de la fecha determinada, se deberá completar una nueva solicitud.

Visitantes

Los visitantes que tienen la certificación ADA a través de otra agencia de tránsito pueden usar el servicio Paratrásito TCRTA durante 21 días dentro de un período de 365 días para hacer reservaciones con anticipación. TCRTA puede solicitar prueba de residencia y cualquier evidencia disponible para documentar la discapacidad si no es aparente. Si tiene la certificación ADA a través de otra agencia de transporte dentro del Condado de Tulare, no está limitado a los 21 días de servicio dentro de un período de 365 días. Sin embargo, la información sobre su elegibilidad para ADA debe actualizarse primero en nuestra base de datos antes de que se brinde dicho servicio. La agencia que certificó su elegibilidad para la ADA deberá ser contactada para obtener esa información.

INFORMACIÓN GENERAL

Horarios de operación

Lunes a Sábado.....Paratrásito DAR 7:00 am a 9:30 pm

Desviación de ruta 5:15 am a 8:15 pm*
Domingo..... Paratrásito DAR 8:00am a 5:00 pm

Desviación de ruta 8:30 am a 6:42 pm*

*Nota: Las horas de operación para jiajeros diarios son generals. Los horarios varían según la ruta.

Tarifas

Al momento de abordar, los pasajeros deberán contar con la tarifa exacta. No le está permitido al conductor dar cambio. El conductor no acepta trifas de ida y Vuelta. Los pasajeros deben de colocar todas las tarifas monetarias en la caja de tarifas, a menos que el pasajero solicite específicamente la ayuda del conductor para colocar el dinero en la caja de tarifas. Los pasajeros de ADA deben presentar su tarjeta de identificación al conductor cada vez que abordan un autobús.

Tarifas

Paratrásito: ADA/Ancianos/Discapacitada/Medicare..... \$3.00
Desviación de la ruta del viajero: ADA/Ancianos/Discapacitada/Medicare
\$3.00

Días Festivos

Los servicios de TCRTA Paratrásito no opera en los siguientes días festivos:

- Año Nuevo
- Domingo de Pascua
- Día de los Caídos
- Día de la Independencia
- Día De Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Navidad

Los servicios de TCRTA Paratrásito operan en horarios limitados (servicio del nivel dominical) opera en los siguientes días festivos:

- Día de Martin Luther King Jr
- Día de los Presidentes
- Día de los Veteranos
- Día después de Acción de Gracias
- Nochebuena

Consulte los horarios actuales para día festivo o llame al (559) 373-2290 para obtener detalles del calendario.

Área de servicio

El área de servicio de Paratrásito incluye los límites de la ciudad de Dinuba, Porterville, Tulare y las comunidades no incorporadas del Condado de Tulare.

CONSEJOS ÚTILES

- La tarjeta de identificación ADA deberá ser mostrada al conductor al subir al vehículo.
- Se requiere pagar la tarifa exacta. Los conductores no dan cambio.
- Dial-A-Ride es un servicio de viaje compartido. Esto significa que el conductor puede recoger o dejar a otros pasajeros en el camino. Los viajes pueden durar hasta una hora. Permita un tiempo adecuado entre las reservas de viaje para evitar la superposición de horarios, demoras y cancelaciones.
- Al programar su viaje, es importante que le informe al agente de reservas si alguna parte de su viaje tiene una cita establecida, para que su viaje pueda planificarse en consecuencia.
- Dial-A-Ride y desviación de ruta brindan un servicio de banqueta-a-banqueta. Esto significa que el vehículo recogerá al pasajero en la banqueta más cercana o en el lugar accesible más cercano a la dirección de destino.
- El servicio de puerta a puerta será proporcionado solo cuando se solicite al momento de hacer la reservación. Se requiere un mínimo de 24 horas de anticipación. Los conductores solo pueden acompañar a los pasajeros a la primera puerta de la entrada (ejemplo la puerta principal). No les es permitido a los conductores perder de vista el vehículo en ningún momento y no pueden entrar a las casas o los edificios para asistir a los pasajeros.
- El equipaje de mano es responsabilidad del pasajero. Los pasajeros deben limitar el número de piezas y tamaño del equipaje de mano de manera que puedan ser fácilmente manipulados y almacenados por los mismos pasajeros en el área inmediata al asiento.
El equipo de sonido sólo podrá utilizarse con audífonos.
Se prohíbe el comportamiento bullicioso o rebelde que moleste a los demás pasajeros. Los autobuses llegarán al lugar indicado para recoger al pasajero dentro de los 15 minutos antes o después de la hora asignada. Los pasajeros deberán estar listos y esperando al autobús dentro de esos 30 minutos. Los autobuses esperarán a los pasajeros por cinco minutos. Cualquier pasajero que no haya abordado el autobús después de esos 5 minutos, será considerado como Ausente.
- Los conductores de paratrásito no tienen permitido esperar a los pasajeros mientras éstos realizan alguna actividad.

- Los viajes de regreso deberán ser programados a través del sistema de reservaciones de Paratrásito. Se recomienda hacer las reservaciones para la ida y el regreso al mismo tiempo.

RESERVACIONES

Una vez que una persona haya obtenido la certificación de ADA para utilizar el servicio de Paratrásito de TCRTA, el pasajero podrá programar un viaje para cualquier propósito llamando al (559) 372-2290.

Los viajes ADA requieren reservaciones para el día siguiente. Las reservaciones de pasajeros con certificado de ADA se pueden hacer hasta con dos (2) semanas de anticipación. Todos los pasajeros que no sean ADA (personas mayores o titulares de tarjetas de Medicare) están limitados a viajes en el mismo día.

Todos los pasajeros, incluye los pasajeros con certificado de ADA, que hagan una reservación el mismo día están sujetos al espacio disponible.

Se hará todo lo posible para programar el horario solicitado por el pasajero. Sin embargo, la hora solicitada puede no estar disponible. El agente de reservaciones le sugerirá horarios alternativos para su viaje. Para los pasajeros con certificado de ADA, el hacer reservaciones con anticipación les asegura el viaje a la hora deseada.

A las solicitudes de viaje se les dará prioridad en el siguiente orden:

- Pasajeros con certificado de ADA.
- Pasajeros de la tercera edad/discapacitados que no están certificados por ADA/titulares de tarjetas de Medicare.

Al programar un viaje, esté listo para proporcionar al agente de reservas la siguiente información para cada viaje que se programe.

- El nombre del pasajero.
- Número telefónico del pasajero.
- Dirección en la cual se recogerá al pasajero que incluya el número del departamento, número de edificio o indicaciones específicas sobre cómo encontrar el lugar.
- Destino de llegada solicitado por el pasajero. Con base en el horario solicitado por el pasajero y los viajes programados del vehículo, el agente de reservaciones puede negociar un horario para recoger al pasajero que podría ser de hasta una hora antes o después de la hora deseada por el pasajero. Al programar una cita, es útil informarle al agente de reservas la hora en que estará disponible para que lo recoja.

- Dirección de destino del pasajero.
- Acompañantes, niños o Asistentes de Cuidado Personal (PCA por sus siglas en inglés) o animal de servicio que viajarán con el pasajero.
- Tipo de ayudas para la movilidad o equipo (por ejemplo, andadera, silla de ruedas etc).
- Número de identificación de su certificación de ADA.
- Hora para el regreso si es necesario (se recomienda hacer la reservación de regreso para asegurar un asiento).

Horarios para hacer una Reservación

Lunes a Sabado 7:00 AM a 7:00 PM
Domingos..... 8:00 AM a 5:00 PM

Las reservaciones para el siguiente día no se pueden tomar después de las 7:00 pm Lunes a Sábado y 6:00 p.m. el Domingo.

Cancelaciones/Cambios a una reservación

Si un pasajero necesita cancelar un viaje, deberá hacerlo por lo menos una hora completa antes de la hora programada en la reservación o será considerado como una ausencia. Se permitirá solo un cambio de horario por día de ida y vuelta. Todos los demás cambios del mismo día se registrarán como una ausencia.



POLÍTICA DE AUSENCIA/ CANCELACIÓN TARDÍA

La oficina de TCRTA depende en una programación eficiente para servir al mayor número de clientes que le sea posible. Por lo tanto, es importante que una vez que un pasajero programe un viaje, el viaje sea utilizado o cancele dentro de un período de tiempo razonable.

Para garantizar la eficiencia y la eficacia del servicio, el Departamento de TCRTA ha implementado una política de Ausencia y Cancelación Tardía para el sistema Paratransito.

Para propósito de esta política, una Ausencia (No-show por su nombre en inglés) se define como:

- Un pasajero que no se encuentre en el lugar de recofida designado durante la ventana de 30 minutos asignada a la hora de la reservación.

- Un pasajero que no cancele un viaje programado, aunque el viaje ya no se necesite.
- Un pasajero que cancele un viaje con menos de una hora de anticipación a la hora programada en la reservación.

Por favor tenga en cuenta que en el evento de una ausencia, todas las demás reservaciones programadas para el pasajero el mismo día serán canceladas a menos que la oficina sea notificada dentro de la siguiente primera (1) hora después de la primera ausencia.

OTRA INFORMACIÓN

Política de Uso de Levantamiento y Aseguramiento

TCRTA Paratransito acomodará a todos los pasajeros en sillas de ruedas, siempre y cuando la silla se encuentren dentro de las dimensiones de capacidad del vehículo. Las sillas de ruedas y sus usuarios deberán estar asegurados en todo momento durante el transcurso de su viaje. Todos los pasajeros de paratransito sin certificado de ADA deben usar cinturones de seguridad. A los pasajeros que usan una silla eléctrica tipo scooter y que puedan transferirse a uno de los asientos del vehículo, se les recomienda hacerlo antes de que el autobús se ponga en marcha. Los pasajeros que necesiten el ascensor para abordar pero no sean usuarios de silla de ruedas, podrán utilizar el ascensor de pie.

Acompañantes, Visitantes y Amigos

Todos los pasajeros pueden tener un acompañante que viaje con ellos. Al realizar la reserva, los pasajeros deberán notificar al agente de reservas que viajarán con un acompañante. Los acompañantes adicionales se acomodarán según el espacio disponible. El acompañante debe abordar y dejar el vehículo en los mismos lugares que el pasajero ADA. El acompañante de un pasajero ADA paga la misma tarifa que el pasajero ADA por el servicio Paratransito.

Ayudantes o Asistentes de Cuidado Personal

Un Ayudante o Asistente de Cuidado Personal (PCA por sus siglas en inglés) es una persona cuya asistencia es esencial para el pasajero, lo cual el doctor debe indicar en la aplicación de solicitud de ADA. El PCA debe abordar y desembarcar el vehículo en el mismo lugar que el pasajero. Un Ayudante o PCA que viaja con un pasajero con certificado de ADA no paga tarifa. Si un pasajero con certificado de ADA descubre que necesita un Ayudante después de la aprobación de la solicitud original, el pasajero debe completar una nueva aplicación de certificación, que incluye este requisito. A menos que la necesidad de

un asistente esté documentado en la aplicación y en el expediente del pasajero, cualquier persona que acompañe al pasajero será considerado como un acompañante y tendrá que pagar la tarifa de ADA.

Animales de Servicio

TCRTA permite a los pasajeros abordar el servicio Paratrásito con su animal de servicio. Al hacer una reserva, notifique al agente de la reserva que se embarcará con un animal de servicio para ayudar a garantizar que haya suficiente espacio disponible para el animal.

Política de Carga Y Carreta

No se permitirán los carritos de mandado portatil si superan los 30" de alto, 18" de ancho y 18" de profundidad (sin incluir el asa y/o las ruedas), no pueden navegar con facilidad/rápidamente por las entradas y giros de las puertas del vehículo por cualquier motivo, contienen cargas que excedan la altura y la capacidad designada del dispositivo de transporte, o que contenga elementos que están mojados, goteando o que se consideran peligrosos por cualquier motivo. Los pasajeros están limitados a los artículos de carga que pueden subirse al vehículo en un solo viaje sin la ayuda de otra persona, a menos que la persona que lo asiste sea un asistente de cuidado personal (PCA or sus siglas en inglés).

Solicitud de modificación razonable

Es política de TCRTA hacer modificaciones razonables a sus políticas, practicas o procedimientos cuando así lo soliciten personas con discapacidades. Las solicitudes de adaptaciones se considerarán caso por caso y pueden ser denegadas si no estan de acuerdo con nuestra politica de modificación razonable.

Solicitud de modificaciones razonables puede ser enviado a:

Tulare County Regional Transit Agency
210 N. Church Street, Suite B
Visalia, CA 93291
Atención: Coordinadora/o de Tránsito

Procedimiento de Quejas y/o Felicitaciones

Las quejas y/o felicitaciones pueden ser escritas o verbales y deben incluir información de contacto para que se consideren válidas. Visite nuestro sitio web o comuníquese con TCRTA para obtener más información.

Las quejas pueden ser presentadas a:

Tulare County Regional Transit Agency (TCRTA)
210 N. Church Street, Suite B
Visalia, CA 93291
(559) 623-0450

O por telefono: (559) 623-0450

Todas las quejas serán investigadas por la Agencia de Transito Regional del Condado de Tulare (TCRTA). TCRTA hará todo lo posible para abordar todas las quejas de manera expedita y completa.

Los formularios pueden ser enviados por correo electrónico. Llame a TCRTA al (559) 623-0450 para obtener más instrucciones.

Visite nuestro sitio web para descargar nuestros formularios y obtener más información sobre nuestros servicios de tránsito: www.gotcrta.org

(I) La información proporcionada en este folleto está disponible en otros formatos accesibles a pedido.

TCRTA

Tulare County Regional Transit Agency

Agencia de Transito Regional del Condado de Tulare
210 N. Church Street, Suite B
Visalia, CA 93291

Office: (559) 623-0450
Reservations: (559) 372-2290

www.gotcrta.org