



ADA DIRECTRICES

Actualizado 2017

Propósito:

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 ordenó que los estadounidenses con discapacidades tengan igual acceso al transporte público, así como a los lugares de "alojamiento público".

De conformidad con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), la Autoridad de Tránsito Regional de Greater Attleboro (GATRA) ofrece un servicio de transporte complementario gratuito para personas con discapacidades que no pueden usar el sistema de autobús de ruta fija.

Alcance:

Por estatuto, el paratransito complementario debe proporcionar un nivel de servicio que sea comparable al que proporciona el sistema de rutas fijas de GATRA. No todas las personas con discapacidades son elegibles para los servicios de paratransito ADA complementarios. Solo aquellos que no pueden acceder a su sistema de ruta fija debido a una discapacidad son elegibles.

Fondo:

Este servicio tiene requisitos de elegibilidad y características del perímetro del servicio (incluidas tarifas, restricciones de tiempo de viaje y requisitos de reserva). El servicio de paratransporte GATRA ADA es puerta a puerta, de origen a destino, servicio de transporte por cita, para personas certificadas. Es importante entender que bajo el ADA, el paratransporte funciona como una "red de seguridad" para las personas cuyas discapacidades les impiden usar el sistema regular de rutas fijas. No pretende ser un sistema integral de transporte que satisfaga todas las necesidades de las personas con discapacidades.

Servicios de paratransporte:**Descripción del servicio**

Operando de conformidad con las regulaciones ADA del FTA, el Servicio ADA Paratransit de GATRA proporciona transporte de origen a destino a las personas elegibles para ADA que no pueden usar el servicio de autobús de ruta fija debido a una discapacidad. Este servicio opera los mismos días y horarios que el servicio de autobús de ruta fija y viaja dentro de $\frac{3}{4}$ de una milla de la ruta. Es un viaje compartido y se pueden agrupar varios usuarios, lo que permite a GATRA ofrecer viajes eficientes que satisfarán todas las solicitudes.

Categorías de Elegibilidad ADA:

¿Quién es elegible para ADA Transportation?

El transporte de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) es para las personas cuyas discapacidades les impiden usar el autobús regular de ruta fija para algunos o todos sus viajes. El origen y el destino de todos los individuos elegibles deben estar dentro de $\frac{3}{4}$ de milla del autobús de ruta fija.

Por favor refiérase a las siguientes tres categorías de elegibilidad:

Elegibilidad de Categoría 1

La Elegibilidad de Categoría 1 incluye, entre otras, personas con impedimentos mentales o visuales que, como resultado, no pueden "navegar por el sistema". Esta categoría de elegibilidad incluye personas que no pueden abordar, viajar o desembarcar de un vehículo accesible "sin la ayuda de otro individual."

Categoría 2 Elegibilidad

(No aplicable al servicio GATRA: todos los vehículos son accesibles)

La Elegibilidad de Categoría 2 se aplica a las personas, que podrían usar el transporte de ruta fija accesible, pero el transporte accesible no se usa en ese momento, y en la ruta, las personas viajarían. Este concepto está basado en rutas, no en sistemas.

Elegibilidad de categoría 3

Categoría 3 Elegibilidad se refiere a las personas que tienen una condición específica relacionada con la discapacidad, lo que les impide llegar o salir de una parada o estación. Se pretende que sea una "excepción muy limitada" a la regla general de que la dificultad para viajar hacia o desde las ubicaciones de embarque o desembarque no es una base para la elegibilidad.

Para ser una base para la elegibilidad, la condición debe evitar que la persona viaje a un lugar de embarque o desde un lugar de desembarque. La palabra "prevenir" es muy importante. Para cualquier persona, ir a una parada de autobús y esperar un autobús es más difícil y menos cómodo que esperar un vehículo en su casa. Es probable que esto sea aún más cierto para una persona con una discapacidad. Pero para muchas personas con discapacidades, en muchas circunstancias, es posible llegar a una parada de autobús. Si una condición relacionada con el impedimento solo dificulta el trabajo de acceso al tránsito de lo que podría ser de otra manera, pero no impide el viaje, entonces la persona no es elegible.

Cómo solicitar la certificación ADA Paratransit:

Para solicitar el servicio ADA Paratransit, la Oficina Administrativa de GATRA debe completar y aprobar una solicitud. Se puede encontrar una solicitud en el sitio web de GATRA en www.gatra.org, en la Oficina Administrativa de GATRA, 10 Oak St, 2nd Floor, Taunton, MA 02780 o llamando al 508-823-8828 ext. 263 y uno será enviado por correo.

Solicitud

La Parte A requiere información general del solicitante, dirección, número de teléfono, etc.

La Parte B debe ser completada por un profesional con licencia que pueda dar fe de la discapacidad de la persona con algún tipo de verificación que brinde información sobre por qué una persona no puede tomar un autobús de ruta fija.

Una vez completada y devuelta a la Oficina Administrativa de GATRA, se revisa y evalúa para determinar si la persona es elegible. El TLC permite 21 días para este proceso.

A continuación, se envía una carta a la persona que aprueba o niega la elegibilidad. Si se aprueba, la persona se registrará para el servicio de paratransito y se le enviará un folleto sobre cómo acceder al sistema. Esta carta también informará sobre el tipo de elegibilidad.

Elegibilidad incondicional

Una persona es elegible para todos los viajes en el servicio Paratransit.

Elegibilidad Condicional

Una persona puede ser elegible para ciertos viajes en el servicio de Paratransit dependiendo de la discapacidad.

Elegibilidad temporal

Cualquier persona es elegible para el servicio de Paratransit de manera temporal. El período de tiempo depende de la necesidad médica.

Elegibilidad del visitante

Se requiere que GATRA brinde servicio por 21 días a personas que hayan sido certificadas en otras áreas, siempre que se proporcione documentación.

Apelación:

Si se rechaza la elegibilidad, la persona puede presentar una apelación. Todas las apelaciones se deben presentar dentro de los 60 días posteriores a la denegación. Los solicitantes pueden presentar pruebas y argumentos en persona o por escrito a un funcionario del servicio de paratransito que no participó en la decisión inicial.

Todas las decisiones de apelación deben ser por escrito e indicar los motivos específicos de la decisión. Las decisiones se tomarán dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la apelación. Si no se toma una decisión dentro de ese marco de tiempo, a la persona se le proporcionará el servicio a menos que y hasta que se tome una decisión adversa sobre la apelación. Las apelaciones deben enviarse por escrito a GATRA, 10 Oak Street, 2nd Floor, Taunton, MA 02780.

Caducidad de la elegibilidad / Reaplicación:

GATRA puede solicitar a cualquier cliente que vuelva a presentar una solicitud en función de un cambio en las condiciones de salud o cualquier cambio en la política. Si la condición de un cliente ha cambiado; por ejemplo: si se requiere un ayudante de movilidad o asistente de cuidado personal, deben notificar a GATRA. La Oficina Administrativa de GATRA también enviará recordatorios cuando caduque la elegibilidad de una persona.

Área de servicio:

El área de servicio de ADA tiene $\frac{3}{4}$ de milla dentro de nuestro servicio de ruta fija. El origen y el destino del servicio deben estar en esta área. Tenga en cuenta que muchas de las comunidades de GATRA no tienen un servicio de autobús de ruta fija. En muchas comunidades se proporciona un tipo de servicio Dial-a-Ride. Llame o visite nuestro sitio web para ver qué hay disponible en su comunidad.

Programar un viaje o una reserva:

Al menos un día antes de su viaje, debe comunicarse con el número de la oficina que figura en su carta de aprobación. Tenga a mano la información de su viaje, incluidas las direcciones de entrega y recogida, y la fecha y hora solicitadas. El mismo día no se brinda el servicio.

El representante de atención al cliente confirmará que el origen y el destino se encuentran dentro del área de servicio de $\frac{3}{4}$ de milla del sistema de ruta fija y programará el viaje. Tenga en cuenta que este es un servicio compartido y se debe tener en cuenta el tiempo suficiente para permitir el acceso de otros pasajeros. Si necesita asistencia especial, notifique al representante de servicio al cliente con anticipación.

Si necesita un Personal Care Attendant (PCA), informe al representante de atención al cliente que lo acompañará. Su PCA viajará sin cargo y debe tener el mismo origen y destino.

Un acompañante también puede viajar siempre que tenga el mismo origen y destino. Al acompañante se le cobrará la misma tarifa.

Los viajes semanales o diarios recurrentes al mismo lugar se pueden reservar como una suscripción. Una vez que haya llamado para concertar una suscripción, no tiene que llamar continuamente para programar estos viajes, solo para cancelarlos. Sin embargo, el servicio de suscripción no puede ocupar más del 50% del servicio diario de paratransito.

Según las regulaciones del Departamento de Transporte (DOT) de la Ley de Americanos con Discapacidades (ADA) en 49 CFR Sección 37.131 (b), el servicio de paratransporte debe proporcionarse a las personas elegibles al día siguiente (es decir, en cualquier momento mañana en respuesta a una solicitud hecha hoy). La Sección 37.133 permite el uso de suscripción servicio (es decir, viajes provistos a jinetes de paratransito ADA elegibles que realicen viajes repetidos o recurrentes, tales como a la escuela, trabajo, servicios religiosos, tratamiento de diálisis, etc.), siempre que no absorba más del 50% de los viajes disponibles en un momento determinado del día. La Sección 37.133 (b) permite que un operador de tránsito brinde un servicio de suscripción por encima del límite del 50% si descubre que tiene exceso de capacidad disponible (es decir, se cumplen todas las solicitudes de servicio al día siguiente y se mantiene la capacidad para proporcionar viajes adicionales). Si, después de una supervisión constante, descubre que a los solicitantes del próximo día se les niegan viajes, el operador debe aumentar su capacidad de transporte de pasajeros o reducir el número de viajes de suscripción. Tenga en cuenta que el servicio de suscripción es discrecional y no es un mandato de la Sección 37.133. Si la prestación de un servicio de suscripción supera el límite del 50%, o si se trata de ofrecer un servicio de suscripción, está enteramente a discreción de la agencia de tránsito.

Las reservas se pueden hacer hasta con dos semanas de anticipación.

Informe al encargado de la llamada de cualquier modificación que pueda necesitar (por ejemplo, un conductor que lo ayude con las maletas o lo escolte hasta la puerta, necesite comer en el autobús debido a una afección médica o una llamada de 5 minutos antes de recogerlo, etc.).

Esté preparado para que lo recojan 15 minutos antes o 15 minutos después de la hora programada para recogerlo. Además, el conductor solo esperará 5 minutos para que suba a bordo.

Tiempo de Negociación:

GATRA se reserva el derecho de negociar un intervalo de tiempo con el cliente, pero no le pedirá que programe un viaje más de una hora antes o después de la hora de salida solicitada y después de que el usuario apruebe el horario negociado. Sin embargo, la hora de la cita es el indicador clave del tiempo de recogida que se recomienda a los clientes programar según la hora de la cita, si es posible.

Negación:

GATRA no negará ningún transporte de pasajeros ADA a menos que el individuo muestre un comportamiento ilegal, violento o perjudicial. Trabajar con el cliente es nuestra principal prioridad y nos esforzaremos por satisfacer todas y cada una de las solicitudes para garantizar que el pasajero reciba el transporte necesario.

Viajes tardíos:

A veces, los pasajeros pueden experimentar un retraso en la recogida o el dejar a alguien debido a las inclemencias del tiempo, el tráfico, la construcción u otras circunstancias imprevistas. Un viaje tardío se define como un viaje completo en el que el vehículo llega más allá de la ventana de recogida de 15 minutos y / o el vehículo llega al destino más tarde de la hora de entrega solicitada. Si esto ocurre, comuníquese con GATRA al 1-800-483-2500 para reportarlo tan pronto como pueda.

Viajes perdidos:

Un viaje perdido se define como una instancia en la que el vehículo nunca llega o llega antes o después de la ventana de recogida de 15 minutos y el cliente decide no tomar el paseo.

Tiempo de viaje / tiempo en vehículos:

GATRA proporciona un servicio de ruta fija en 13 ciudades y pueblos donde los recorridos de los autobuses varían. GATRA se esfuerza por ser coherente con cada servicio y limita el servicio de paratransito en no más de 20 minutos más que la ruta de servicio dentro del origen y el destino de los clientes.

Rendimiento a tiempo:

Cancelando un viaje

Informe al centro de llamadas tan pronto como sea posible para cancelar su viaje. Si no cancela dentro de las 2 horas posteriores a la hora programada de recogida podría considerarse una no-show.

Las ausencias y cancelaciones tardías más allá del control del cliente no serán contadas. Su viaje de regreso programado no se cancelará a menos que se acuerde lo contrario con el centro de llamadas.

Política de no presentación / cancelación tardía

Antecedentes: GATRA entiende que algunos viajes programados pueden no cancelarse de manera oportuna. Especialmente si se hace por adelantado, uno puede olvidarse de cancelar si el viaje ya no es necesario. Sin embargo, faltar repetidamente los viajes programados o no cancelar por adelantado puede resultar en la suspensión del servicio. Los viajes de pasajeros que no se presentan y las cancelaciones tardías afectan tanto al cliente como a GATRA. Las ausencias y las cancelaciones provocan un desperdicio de combustible y tiempo, así como una disminución de la productividad, lo que afecta a otros clientes y provoca retrasos y desvíos innecesarios.

Las regulaciones del USDOT 49 CFR 37.125 abordan la cuestión de las políticas de no presentación en los programas de servicios de paratransito ADA complementarios, y establecen que: "La entidad puede establecer un proceso administrativo para suspender, durante un período razonable, la prestación de servicios complementarios de paratransito a ADA paratransporte a las personas elegibles que establezcan un patrón o práctica o viajes programados faltantes. 1. Los viajes perdidos por la persona por razones que escapan a su control (incluidos, entre otros, los viajes que se pierden debido a un error del operador) no serán una base para determinar que existe tal patrón o práctica ".

No-Show / Cancelaciones:

Una ausencia ocurre cuando el vehículo llega al lugar de recogida dentro de la ventana de recogida de 30 minutos, espera los 5 minutos requeridos, se intenta contactar al cliente y el cliente no aborda el vehículo. Si hay un viaje de regreso programado, el operador intentará llamar al cliente para determinar si el viaje de regreso es necesario. Si no se establece contacto, el vehículo intentará el viaje de regreso. Si el cliente no aborda después del tiempo de espera requerido, se considerará que no se presentó. Las cancelaciones hechas dentro de una hora del viaje programado pueden resultar en una no presentación. Se recomienda a los

pasajeros que llamen tan pronto como sea posible. No hay penalidad si el No-Show o la Cancelación tardía quedan fuera del control del conductor.

Se enviará una carta de No-Show a cada pasajero informándoles del No-Show. Si un ciclista se acumula o establece un patrón de cancelación No Show / Late equivalente a 20% o más de viajes programados durante un período de 30 días consecutivos, el corredor estará sujeto al siguiente cronograma.

- La primera violación está sujeta a una advertencia por escrito.
- Segunda violación -3 días de suspensión
- Tercera violación - 5 días de suspensión
- Cuarta violación: suspensión de 7 días
- Quinta y subsiguientes violaciones: 10 días de suspensión

Los pasajeros tienen el derecho de apelar y se adjunta una copia del proceso de apelación a cada carta.

Proceso de apelación sin presentación:

Si el conductor está en desacuerdo y desea apelar la decisión, debe presentar una apelación por escrito dentro de los 10 días a partir de la recepción de la tercera carta de no presentación a la siguiente dirección: Greater Attleboro Taunton Regional Transit Authority, 10 Oak Street, 2nd Piso, Taunton, MA 02780.

Las apelaciones serán escuchadas y decididas dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la solicitud. Mientras la apelación está en proceso, los pasajeros continuarán recibiendo el servicio de paratransito para el que eran elegibles antes de la suspensión del servicio. Si la apelación se extiende más allá de los 30 días, los pasajeros podrán recibir el servicio de transporte hasta que se tome una decisión final. Las apelaciones serán escuchadas por un panel independiente de GATRA. El individuo tiene el derecho de comparecer en persona y solicitar cualquier adaptación necesaria.

La determinación resultante de la apelación se hará por escrito e indicará los motivos de la decisión.

Directrices y políticas de GATRA:

Horas / días de servicio

Las horas y días de servicio pueden variar en cada región de servicio.

Comuníquese con la oficina de despacho proporcionada en la carta de elegibilidad

enviada para los días y horarios exactos.

Vacaciones

No hay transporte en los siguientes días festivos:

Día de Año Nuevo
Día Conmemorativo
Día de la Independencia
Día laboral
Día de la Raza
día de Gracias
día de Navidad

Origen a Destino

Todos los servicios son de origen a destino dentro de la $\frac{3}{4}$ milla del autobús de ruta fija. Si se solicita, el conductor asistirá a la puerta pero no puede pasar por la puerta de ningún edificio o instalación y no puede ingresar a ninguna residencia.

Ayuda para silla de ruedas y movilidad

Todos los vehículos de GATRA son accesibles para sillas de ruedas. Los conductores desplegarán el elevador para pasajeros que utilizan dispositivos de movilidad. Además, si un pasajero no puede subir con las escaleras, el elevador se desplegará a pedido para que pueda pararse en el elevador para entrar y salir del vehículo.

Todas las sillas de ruedas deben ser aseguradas por el conductor. La silla de ruedas o scooter debe cumplir con las normas de seguridad del TLC en cuanto a tamaño y peso. Si un dispositivo de movilidad no se puede asegurar correctamente, el conductor puede pedirle al pasajero que se transfiera a un asiento, si es posible.

Todos los pasajeros que usan una silla de ruedas deben asegurarse de que haya un camino despejado desde la puerta.

1. Las sillas de ruedas deben asegurarse solo en una posición orientada hacia adelante.
2. Los cuatro cinturones se deben usar para asegurar las sillas de ruedas a las pistas del piso. (Scooters pueden usar tres cinturones).
3. Todos los pasajeros deben usar sus cinturones de seguridad, a menos que hayan presentado información de que una condición médica documentada prohíbe su uso.
4. Los pasajeros en sillas de ruedas que tienen dificultad para sostener la parte

superior del cuerpo en posición vertical deben usar el cinturón del torso.

Los pasajeros que usan tres (3) o cuatro (4) dispositivos de movilidad tipo scooter con ruedas se atienden de la manera más segura mediante la transferencia a un asiento. Sin embargo, esto no es requerido.

Cinturon de seguridad

De acuerdo con las Leyes Generales de Massachusetts, todos los conductores y todos los pasajeros ADA DEBEN usar sus cinturones de seguridad a menos que se presente la documentación de una condición médica que prohíbe su uso.

Asientos de seguridad para niños

GATRA requiere que todos los niños menores de seis años o que pesen menos de 40 libras se aseguren en un asiento de seguridad para niños. Este asiento debe ser proporcionado y asegurado por el tutor del niño y retirado cuando el niño no lo esté usando.

Asistencia al pasajero

Los conductores están capacitados en el uso adecuado de los equipos, así como la sensibilidad hacia las personas con discapacidad. Proporcionarán la asistencia, si es necesario, como ayudar a subir o bajar de la camioneta y ayudar con los paquetes. Sin embargo, no pueden levantar o transportar pasajeros o paquetes pesados. Si un pasajero necesita asistencia excesiva, se sugiere que haga arreglos para que un asistente de cuidado personal (PCA) los acompañe en los viajes. Paseo de PCA sin cargo.

Oxígeno portátil y otras ayudas

Los pasajeros pueden viajar con un respirador / compresor o suministro de oxígeno portátil. El conductor se asegurará de que el equipo esté debidamente asegurado para evitar desconexiones. Proporcione información sobre equipos especiales al programar el servicio.

Animales de servicio

Se permiten animales de servicio en los vehículos de GATRA. Un animal de servicio se define como "cualquier perro guía, perro de señal u otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar una tarea para un individuo con una discapacidad". El pasajero es responsable de controlar y mantener el animal de servicio para que no interrumpa o poner en peligro el viaje de otro pasajero. El conductor no es responsable de manejar un animal de servicio.

Paquetes de mano

Los pasajeros están limitados a lo que pueden transportarse con seguridad dentro y fuera del vehículo. Los conductores no pueden traer paquetes a través de una puerta. Pueden ayudar si es necesario con el embarque y el desembarque del vehículo.

Alojamientos razonables

GATRA hará adaptaciones razonables a pedido del pasajero. Por ejemplo, si una condición médica requiere alimentación frecuente, se permitirá en el vehículo con previo aviso.

Si tiene preguntas sobre adaptaciones razonables, comuníquese con Joanne LaFerrara al 508-823-8828.

Guías para montar

Este servicio es un viaje compartido y la cortesía común para otros debe prevalecer.

Éstas incluyen;

- No comer, beber, fumar o fumar a bordo.
- No viajar bajo la influencia de alcohol o drogas.
- Sin abuso físico o verbal del conductor u otro pasajero.
- Sin destrucción deliberada del vehículo.
- Sin música alta ni uso de teléfono celular. Por favor usa auriculares.

GATRA tiene el derecho y la responsabilidad de rechazar el transporte a los pasajeros en las siguientes circunstancias:

- Comportamiento objetable, peligroso y ofensivo hacia los demás o el conductor.
- Requiere atención médica directa debido a heridas abiertas.
- Incontinencia repetida.
- Repetida mala higiene.

Felicitaciones y quejas

GATRA agradece los comentarios sobre nuestro servicio y alentamos a los clientes a contactarnos con cumplidos y quejas. Todas las quejas se investigan y la persona recibe una respuesta dentro de los diez días. Por favor incluya:

- Nombre, dirección y número de teléfono del demandante
- Fecha y hora del incidente
- Detalles del incidente

Contact information

Joanne LaFerrara

Customer Relations Director

Greater Attleboro Taunton Regional Transit Authority

10 Oak Street, 2nd Floor

Taunton, MA 02780

508-823-8828

www.gatra.org

customercomments@gatra.org