

CONNECT TRANSIT

Programa de Servicio Paratr nsito: Guía de Pasajeros



GULF COAST CENTER

2014

I. Proveedor de Servicios según lo estipulado en la Ley Estadounidense con Discapacidades (ADA) de 1990

El Programa de Servicio Paratrásito de the Gulf Coast Center, dirigido por *Connect Transit*, se ofrece como un servicio complementario de ADA para los residentes elegibles del Condado de Galveston y Brazoria. Las horas de servicio son de 6:00 am a 6:00 pm, de lunes a viernes. La oficina de *Connect Transit* está ubicada en 4352 EF Lowry Expressway, Texas City. El horario de atención al cliente es de 8:00 am a 5:00 pm, de domingo a viernes.

II. Criterios de elegibilidad para el Programa de Servicios Paratrásitos según lo estipulado en la ADA.

- El Servicio Paratrásito de *Connect Transit* es para individuos:
 - Que no pueden abordar o desbordar los vehículos en el servicio de autobuses de ruta fija debido a una discapacidad física o mental;
 - Que requieren de un ascensor para sillas de ruedas u otra asistencia para el embarque, o que no pueda ser acomodado por la insuficiencia de las paradas de autobus.

Who require a wheelchair lift or other boarding assistance or cannot be accommodated because of the inadequacy of boarding or disembarking locations; and/or
 - Que no pueden viajar a una ubicación o parada del servicio de autobuses de ruta fija debido a una deficiencia o condición relacionada.

III. Solicitud de Servicio Paratrásito

- El solicitante debe completar la aplicación para el Servicio Paratrásito ADA y su doctor u otro profesional de la salud calificado deberá enviar el formulario adjunto. La solicitud completa debe ir acompañada de la certificación de un doctor o profesional de la salud en papel membretado o su talonario de recetas, con su firma.
- No se aceptarán solicitudes para el servicio paratrásito que estén incompletas. Si necesita ayuda para llenar su solicitud de servicio, llame al (409) 944-4324. Durante el proceso de solicitud, se proporcionará el servicio al solicitante. Si la elegibilidad no puede ser determinada, el personal de *Connect Transit* se comunicará con el profesional médico calificado nombrado en la solicitud o se le pedirá al solicitante que realice una evaluación funcional o entrevista personal, sin costo para el individuo. Todos los solicitantes serán notificados de la decisión por escrito.

- La determinación de la elegibilidad para el servicio paratrásito se hará dentro de veintiún (21) días desde que se recibe la solicitud completa. *Connect Transit* revisará la solicitud y notificará al aplicante en forma oportuna. Si el solicitante no ha recibido notificación dentro de los veintiún (21) días, *Connect Transit* le proporcionará al aplicante el servicio de paratrásito complementario.
- La solicitud de servicio paratrásito se puede conseguir:
 - Recogiéndola en persona en la oficina administrativa de *Connect Transit* en 4352 EF Lowry Expressway, Texas City o en el Centro Sur de Brazoria Servicio a la Comunidad en 101 Tigner, Angleton;
 - Llamando a *Connect Transit* al (409) 944-4324 y pidiendo una solicitud por correo, o
 - Visitando la página web de *Connect Transit* a través del siguiente enlace: http://www.gulfcoastcenter.org/connect_transportation.aspx.

IV. Descripción del Servicio Paratrásito

Connect Transit ofrece un servicio de origen a destino para pasajeros discapacitados a través del programa de servicio paratrásito. El servicio abarca un radio de $\frac{3}{4}$ de milla del sistema de autobuses de ruta fija en los condados de Galveston y Brazoria. Tanto el origen y el destino del viaje deben estar dentro de $\frac{3}{4}$ de milla de una ruta de autobús *Connect Transit*. ***Connect Transit* no proporciona ayuda sobre el umbral de cualquier instalación, ni brinda asistencia con bolsas, paquetes, objetos personales, u otros artículos.** Adicionalmente, *Connect Transit* ofrece un servicio de suscripción a las personas que trabajan o tienen programadas rutinariamente las mismas horas de ser recogido(a), siempre y cuando no impida cualquier otros viajes programados.

Otras Consideraciones para el Servicio Paratrásito incluyen los siguientes:

- Los pasajeros deben ser capaces de: **atender a sus propias necesidades; maniobrar con seguridad su dispositivo de movilidad si utiliza uno; y contar, recoger y colocar la tarifa correcta en la caja de cobro.** Si el pasajero no puede llevar a cabo estas tareas, un Asistente de Cuidado Personal (PCA) debe estar presente para ayudar. **A la hora de programar un viaje con *Connect Transit*, se debe indicar si necesitara un PCA. El PCA puede abordar sin tener que pagar una tarifa.**
- Si usted va acompañado, este individuo **debe pagar la misma tarifa que el pasajero ADA.** Se ruega informar al despachador de cualquier compañero al hacer su reservación.
- **Visitantes** del Condado de Galveston o el condado de Brazoria, que estén certificados con el servicio paratrásito local (de donde residen originalmente) serán provistos con

- el servicio paratrásito de *Connect Transit* por un periodo máximo de veintiún (21) días en un año calendario (por 365 días a partir del primer viaje). Si los individuos no están certificados y afirman que son elegibles, se presumirán elegibles y se proporcionará el servicio paratrásito durante un máximo de veintiún (21) días, con la documentación de su lugar de residencia y la descripción de su discapacidad.
- Los pasajeros pueden llevar a bordo **sólo tres (3) bolsas o paquetes** y estos objetos no pueden ocupar otro asiento o bloquear el pasillo.
 - **No existen restricciones o prioridades** basadas en el propósito del viaje.
 - Las vans son compartidas con otros pasajeros. Por ende, una van puede hacer una serie de paradas para recoger y dejar a otros pasajeros. Debido a que su viaje podría no seguir la ruta más directa a su destino, el viaje podría tomar más tiempo de lo esperado. **Asegúrese de programar el viaje de manera a permitir tiempo suficiente para llegar a su destino.**
 - Con el fin de dar servicio a tantas personas como sea posible, es esencial que todos los pasajeros estén listos a la hora programada. **La hora de recogida en el lugar de origen será entre 15 a 55 minutos antes de la hora de la cita.** Los viajes de regreso se proporcionarán entre el 15 a 55 minutos después de que la oficina haya recibido notificación de recogida, dependiendo del tráfico, el tiempo, u otros retrasos.
 - **Los vehículos esperan sólo cinco (5) minutos en el lugar de origen. Nadie llamará por teléfono o llamará a su puerta. Si no hay respuesta** (pasajeros no sale al vehículo), **el vehículo se irá y no regresará.** Consecuentemente, usted será responsable de su propia transportación.
 - Los viajes hacia y desde todos los lugares deben ser programadas con anticipación. Asegúrese de tener toda la información lista para que el despachador le reserve su viaje. Igualmente, debe asegurarse de que tenga suficiente tiempo para llevar a cabo su negocio o actividad. El vehículo llegará a la hora de recogida solicitada.
 - **Si termina antes de la hora que solicitó para ser recogido(a), usted tendrá que esperar hasta que sea la hora programada.** La única excepción permitida es en caso de ser recogido(a) tarde de **una cita médica.**
 - Los conductores operan en un horario electrónico. Ellos **no pueden** cambiar o desviarse de sus rutas y horarios asignados.
 - Las cancelaciones deben ser recibidas por lo menos una (1) hora antes de la hora programada a ser recogido(a). **Si sus ausencias conforman veinte (20) por ciento de los viajes en tres (3) meses, el pasajero podría ser suspendido del servicio.** Una carta de notificación se le enviará al pasajero. Si usted cancela sus citas, sea específico con su solicitud. **El no informar adecuadamente al despachador**

resultará en una cancelación por el día entero. Los viajes perdidos por razones fuera del control del pasajero (incluyendo, pero no limitado a, errores del operador, padecimiento de una enfermedad, ausencia del asistente, etc) no se considerarán como un viaje perdido. Los pasajeros podrán impugnar la decisión en una declaración por escrito dentro de los treinta (30) días posteriores al recibo de la carta de notificación de suspensión del servicio. **Si las ausencias continúan, esto podría resultar en la suspensión indefinida.**

- **Ningún arma o armas de fuego serán permitidas** en los vehículos de *Connect Transit*. Para la comodidad de todos los pasajeros, **fumar, comer, beber, y los radios no están permitidos** en los vehículos de *Connect Transit*.
- **Solo los animales de servicio**, entrenados para ayudar a las personas discapacitadas, que estén bajo el control total de su dueño en todo momento será permitido en los vehículos de *Connect Transit*.
- Los pasajeros con **conductas violentas, impertinentes, o ilegales** serán suspendidos del servicio.
- Todos los pasajeros deben usar cinturones de seguridad en todo momento mientras viajen en un vehículo de *Connect Transit*.
- Todas las sillas de ruedas deben ser aseguradas mientras que se encuentren a borde de la van o camioneta.
- Los pasajeros pueden viajar con equipo de soporte de vida, tales como el oxígeno portátil, siempre y cuando dicho transporte no viole las leyes y normas relacionadas con el transporte de materiales peligrosos. La seguridad y el uso de este equipo es la responsabilidad del pasajero.

V. Reservasiones

Las reservasiones se pueden realizar hasta siete (7) días de anticipación. Las reservasiones para el día siguiente se pueden hacer antes de las 5:00 pm del día anterior. Las reservasiones se toman de 8 a.m. a 5:00 pm, de domingo a viernes. **Los conductores no toman o hacen reservasiones. Los pasajeros son responsables de hacer sus propias reservasiones.** Para programar una reservación, llame al (409) 944-4324.

VI. Proceso de Apelaciones y de Quejas

- Las apelaciones y proceso de quejas se utilizarán cuando el solicitante desee apelar la decisión del personal de conexión de tránsito con respecto a la inelegibilidad de un solicitante o de la suspensión del servicio. El servicio se prestará durante el proceso de apelación. **Cualquier pasajero que no está satisfecho con los resultados de la decisión de elegibilidad, podrá apelar por escrito dentro de los sesenta (60) días hábiles.**
- Una persona puede presentar una apelación por escrito, poniéndose en contacto con *Connect Transit* dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a la determinación de no elegibilidad para el servicio de paratrásito. *Connect Transit* esta ubicado en el 4352 EF Lowry Expressway, Texas City, 77591.
- Una vez recibida la apelación, *Connect Transit*, el personal de *Connect Transit* se pondrá en contacto con el individuo en cinco (5) días hábiles, para hacer una cita de manera que el individuo pueda ser escuchado en persona y presentar información y argumentos. La junta de apelaciones de *Connect Transit* llevará a cabo una audiencia en las oficinas administrativas de *Connect Transit*. Consecuentemente, *Connect Transit* notificará al solicitante por escrito acerca del resultado de la audiencia dentro de cinco (5) días hábiles posteriores a la audiencia.
- Todas las apelaciones seguirán las reglas y procedimientos que se describen en el Plan de Paratrásito ADA de *Connect Transit*. *Connect Transit* proveerá transporte para todas las apelaciones relacionadas con las audiencias. Las reservaciones para estos viajes se harán siguiendo el protocolo regular.
- Las quejas o complementos pueden ser presentadas en persona en la oficina administrativa de *Connect Transit* en 4352 EF Lowry Expressway, Texas City, 77591, por escrito, o llamando al (409) 944-4324 de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de domingo a viernes.

Gracias por su patrocinio.