



Worcester Regional Transit Authority

PARATRANSITO

**Acta Para Americanos Con Discapacidad(ADA)
Guía Para Los Pasajeros**

Contenido de Guía para los Pasajeros

1) Que es Transportación ADA de WRTA	Pagina 3
2) Acta Americanos con Discapacidad (ADA) Transporte Complementario.....	Pagina 4
3) Categorías de Elegibilidad ADA / Quien Es Elegible?.....	Pagina 5
4) Proceso de Solicitud ADA Interno de WRTA.....	Pagina 6
5) Proceso Profesional de Verificación ADA de WRTA.....	Pagina 7
6) Proceso de Aprobación de Solicitud.....	Pagina 8
7) Proceso de Apelación de Elegibilidad ADA de WRTA.....	Pagina 9
8) Proceso de Recertificación ADA de WRTA.....	Pagina 10
9) Días y Horas de Servicio Paratransito ADA en Worcester.....	Pagina 10
10) Como Acceder Al Servicio Paratransito ADA Complementario de WRTA...	Pagina 11
11) Viajes Atrasados (Tarde).....	Pagina 13
12) Viajes Perdidos, y Cancelaciones y No se Presentó.....	Pagina 13
13) Tarifas y Boletos.....	Pagina 14
14) Reglamento ADA / WRTA No Se Presentó.....	Pagina 15
15) Proceso de Apelación ADA de “No Se Presentó / No Show”	Pagina 16
16) Reglamento de Artículos Personales en Vehículos Paratransito WRTA.....	Pagina 17
17) Requisitos de WRTA Para Asistentes de Cuidado Personal PCA	Pagina 17
18) Reglamento Sobre Propinas... ..	Pagina 17
19) Reglamento WRTA Para Asignación De Viajes En Un Determinado Veh....	Pagina 18
20) Recordatorio Sobre Climats Extremos De Nieve.....	Pagina 18
21) Recordatorio de Servicio de Días Feriados	Pagina 19
22) Rechazo De Servicio ADA Por Mal Comportamiento	Pagina 20
23) Reglamento Del Cinturón De Seguridad En WRTA.....	Pagina 20
24) Información De Viajes o Visitantes.....	Pagina 20
25) Guía Para Sillas De Ruedas y Otras Máquinas De Movilidad	Pagina 21
26) Seguridad De Silla De Rueda En Los Vehículos De WRTA	Pagina 21

27) Lista De Teléfonos De Proveedores Que Dan Servicio WRTA.....Pagina 22

Que Es Transportación ADA?

El Programa De Servicio Paratransito ADA:

- Funciona conforme a las normas de la Administracion Federal de Transito (FTA)
- Es un servicio de viaje compartido
- Es el servicio de un punto de origen y destino para clientes calificados para ADA
- Ofrece un servicio que es comparable en el tiempo de rutas fijas regulares de autobús, incluyendo los tiempos de espera y transferencias
- Opera en los mismos días de la semana, las horas del día y en las mismas áreas de rutas fijas regulares de WRTA.
- Es para personas que no pueden utilizar el autobús regular de WRTA para todos o algunos de sus viajes

El Programa De Servicio Paratransito ADA No Es:

- * Un servicio de taxi personal y usted debe asumir que estará viajando con otros pasajeros que van en la misma dirección general como usted
- * Disponible en todas partes y en todo momento

Que Es El Acta para Americanos Con Discapacidad (ADA) Transporte Paratransito Complementario?

Transporte ADA es para las personas cuya discapacidad les impiden utilizar el acceso de autobús, ruta fija de WRTA para todos o algunos de sus viajes. WRTA determina la elegibilidad basado en las consideraciones funcionales y ayuda a determinar a las personas que pueden beneficiarse más del servicio Paratransito ADA y determina que individuos pueden ser mejor atendidos por las rutas fijas de autobús accesibles de WRTA. Usted debe aplicar para el servicio Paratransito ADA Complementario y para determinar su elegibilidad bajo las normas s del Acta para Americanos con Discapacidad

El área de servicio ADA está disponible dentro de un área de $\frac{3}{4}$ millas que rodea cada una de las rutas fijas de WRTA. Qué significa eso para usted? Imagine una ruta de autobús fija, luego imagine una burbuja que se extiende hasta $\frac{3}{4}$ de una milla en todas las direcciones alrededor de ese autobús en carretera, esa burbuja es el área de servicio ADA. Toda la ciudad de Worcester se enmarca dentro del área de servicio ADA. ADA está disponible cuando los autobuses regulares de WRTA o ruta fija están en la carretera, generalmente de lunes a domingo, las horas de servicio varían según el día y por ruta. Por favor visita el sitio www.therta.com para ver los horarios de los buses.

No tienes que vivir en el área de servicio ADA para acceder a los servicios Paratransito ADA que ofrece el WRTA. Sin embargo, debe ser recogido o dejado en una dirección situada dentro del área de servicio ADA para acceder al servicio y ambos extremos de su viaje deben caer también dentro del área de servicio ADA para considerar un viaje de ADA.

El servicio Paratransito ADA Complementario es un "complemento" a los buses regulares, lo que significa es que un viaje en el servicio denominado Paratransito, suele tener la misma cantidad de tiempo que se tardaría en viajar en un autobús de WRTA, incluyendo tiempos de espera y transferencia de bus a bus.

Si usted está planeando moverse a una nueva dirección, por favor primero póngase en contacto con nosotros para averiguar si su nueva dirección se encuentra dentro del área de servicio ADA, de modo que su servicio de transporte Paratransito pueda continuar sin problemas.

Qué agencia gubernamental es responsable de supervisar el cumplimiento de la Ley ADA?

La Administración Federal de Tránsito (FTA) y la Oficina de Derechos Civiles es la responsable del cumplimiento de los derechos civiles y la vigilancia para garantizar la prestación no discriminatoria de servicios de tránsito. Para obtener más información, por favor visite el sitio web de FTA.

Categorías De Elegibilidad ADA

Quién Es Elegible Para El Transporte ADA?

[El transporte \(ADA\) para Americanos con Discapacidades](#), es para las personas que tienen discapacidades y se les impide utilizar el servicio de autobús en rutas fijas para algunos o todos sus viajes.

Por favor refiérase a las siguientes tres categorías de elegibilidad

Elegibilidad De Categoría 1

Categoría 1: Incluye, entre otros, las personas con deficiencias mentales o visuales que, como consecuencia, no puede "navegar por el sistema." Esta categoría de elegibilidad incluye personas que no pueden abordar, viajar o desembarcar de un vehículo "sin la ayuda de otro individuo".

Elegibilidad De Categoría 2 *Esta categoría no se aplica al servicio de WRTA, todos los vehículos son accesibles*

Categoría 2: Se aplica a las personas, que podrían usar transporte accesible de la ruta fija, pero el transporte accesible no se está utilizando en ese momento, en la ruta que las personas podrían viajar. Este concepto es basado en la ruta, no basado en el sistema.

Elegibilidad De Categoría 3

Categoría 3: Las personas que tienen una condición específica relacionada de a una discapacidad, que les impide llegar a una parada, o estación. La intención de esta excepción es que sea "muy limitada" a la regla general que le dificulte viajar, embarque o desembarque a diferentes lugares, debido a que esta no es la base de elegibilidad.

Para ser una base de la elegibilidad, la condición **debe prevenir** que el individuo viaje a un lugar de embarque o desde un lugar de desembarque. La palabra "**prevenir**" es muy importante, porque si para una persona ir a una parada de autobús y esperar el autobús es menos cómodo que esperar por un vehículo en la casa, probablemente esto es más cierto para individuos con una discapacidad. Pero para muchas personas con discapacidad, en muchos casos, llegar a una parada de autobús es posible. Si una condición relacionada con el deterioro sólo hace el trabajo de utilizar el transporte de tránsito más difícil de lo que de otro modo podría ser, y no le impide viajar, entonces la persona no es elegible.

Proceso De Solicitud ADA Interno De WRTA

Todas las personas que desean ser elegibles para ADA WRTA pueden ponerse en contacto con PTM Brokerage Services, Inc. (PBSTM) al 508.791.9782 opción 3 para programar una cita y comenzar el proceso de solicitud interno. PBSTM se encuentra localizada en la 60 Foster Street, Worcester, MA, y se proporciona transporte de ida y vuelta gratis para todos los individuos dentro de la zona de servicio Paratransito ADA de WRTA al viajar a la oficina PBSTM para iniciar el proceso de solicitud interno.

Al llegar, se le pedirá completar una solicitud. Luego tendrás la oportunidad de sentarse con un representante que le explicara sobre el servicio y usted pueda hacer preguntas de persona a persona. Siempre es bienvenido(a) a traer a alguien con usted para llenar la solicitud si de esa manera se siente más cómodo(a). Su compañero también recibe transporte gratis ida y vuelta siempre y cuando sean recogidos y dejados en el mismo lugar que usted.

Cuando llegue a su cita, por favor asegúrese de traer la siguiente información con usted:

* **Información de Contacto:** Por favor traiga el nombre, dirección y número de teléfono del profesional licenciado de salud * (HCP) que está más familiarizado con su discapacidad.

* Si usted está solicitando un servicio basado en una discapacidad cognitiva, por favor identificar al licenciado(a) (HCP) que está más familiarizado con las limitaciones asociadas con la discapacidad cognitiva. Por ejemplo, si su incapacidad es emocional, podría identificar un psicólogo, psiquiatra o Trabajador Social con licencia, que esté más familiarizado con las limitaciones asociadas con la discapacidad emocional.

** HCPs incluyen licenciados de terapeutas físicos, terapeutas ocupacionales, psiquiatras, psicólogos, instructores de movilidad y otros licenciados médicos y profesionales de la rehabilitación.*

* **Información de contacto de emergencia:** Por favor traiga el nombre y número de teléfono de alguien con que el WRTA se puede poner en contacto en caso de una emergencia.

Dispositivo de movilidad: Si usted estará viajando en el servicio de Paratransito ADA con un dispositivo de movilidad, mientras estás aquí, nuestro personal le pesara y medirá el dispositivo con usted abordo para asegurar y verificar que las dimensiones y peso del dispositivo no supere la carga de diseño del elevador en el vehículo. También para asegurar que los vehículos pueden alojar el dispositivo de movilidad. Las decisiones de elegibilidad **no son** tomadas basadas en la capacidad de WRTA poder transportar el dispositivo de movilidad. Todos los esfuerzos serán hechos para acomodar su dispositivo de movilidad, pero WRTA puede rehusar transportar el dispositivo de movilidad o viajero si el peso combinado o las dimensiones del dispositivo de movilidad exceden las especificaciones del vehículo.

Proceso Profesional de Verificación ADA de WRTA

Una vez que haya completado la solicitud ADA y ha proporcionado el nombre, dirección y número de teléfono del licenciado(a) profesional de la salud (HCP) que esté más familiarizado con su discapacidad, PBSTM le enviará por correo un formulario al licenciado(a) HCP que usted a identificado. En un esfuerzo para mantener este proceso en movimiento, es importante que se comuniquen con el licenciado(a) HCP que aparece en la solicitud y déjele saber que ha solicitado el servicio de ADA. Pídale que complete el formulario y lo envíe a la oficina PBSTM tan pronto como sea posible.

Los formularios recibidos con la información incompleta del licenciado(a) HCP no se considerarán completos hasta que toda la información sea recibida en nuestra oficina. Una vez los Formularios de Verificación Profesional sean totalmente llenados y recibidos por PBSTM, una determinación de la elegibilidad de transporte será hecha 21 días después de recibido. Si una determinación no ha sido hecha 21 días después del recibo del Formulario de Verificación Profesional ya completada, entonces el candidato es hecho incondicionalmente elegible hasta que se tome una determinación.

Proceso De Aprobación De Solicitud

Una vez que la Solicitud ADA ha sido llenada y el Formulario de Verificación Profesional completado por su profesional de la salud (HCP) ha sido recibido, el Coordinador ADA examinará la información. Entonces, una determinación de elegibilidad de transporte será hecha. Si se requiere de más información para tomar una determinación en cuanto a su capacidad o inhabilidad de usar el autobús de ruta fija basado en las estrictas categorías de elegibilidad como perfilado por la Administración Federal de Transito el Coordinador de ADA se comunicará con el solicitante y/o el licenciado(a) HCP.

Cuando una determinación de elegibilidad de transporte es hecha, hay una serie de resultados posibles:

- Los individuos pueden encontrarse incondicionalmente elegibles para todos sus viajes.
- Los individuos pueden recibir elegibilidad condicional basada en una circunstancia, como una pierna rota o tratamientos de quimioterapia
- Los individuos pueden ser rechazados al servicio totalmente
- Individuos pueden ser elegible condicionalmente para el servicio cuando hay otras condiciones (como tiempo o terreno) afectan su capacidad para acceder a los autobuses regulares

Una vez sea determinado como elegible, sea condicional o incondicionalmente, espere recibir un paquete por correo con toda la información pertinente, incluyendo su carta de elegibilidad. Por favor, revise toda la información cuidadosamente.

Usted también recibirá una tarjeta de identificación con foto que debe mostrarse al conductor cada vez que aborde el vehículo WRTA y que también debe mostrar bajo petición del conductor en cualquier momento.

Determinaciones de elegibilidad suelen tener una fecha de caducidad de cinco años, pero también pueden ser por un período de tiempo más corto basado en la determinación de elegibilidad. Los clientes que se les ha negado el servicio recibirán una carta y la información sobre cómo apelar la decisión.

Proceso De Apelación De Elegibilidad ADA De WRTA

Debido a que la elegibilidad para servicio Paratransito ADA se establece como un derecho civil, hay métodos establecidos para asegurar que se respete el "debido proceso". Las regulaciones federales establecen que el proceso de apelación administrativa tiene la intención de dar a los solicitantes a los que se les ha denegado la elegibilidad, o que han sido considerados condicionalmente elegible, la oportunidad de que su caso sea escuchado por un panel independiente de la autoridad de tránsito o de quien toma la decisión inicial. Transporte gratuito se proporcionará a la audiencia de apelación si se le solicita.

El derecho de apelación es el siguiente:

1. Los solicitantes tienen 60 días desde la fecha que recibe la carta de determinación de elegibilidad para apelar la decisión por escrito a la WRTA.
2. Antes de la audiencia, el estado de elegibilidad permanece sin ningún cambio a la carta original de WRTA.
3. Las apelaciones serán escuchadas por un panel independiente de WRTA
4. Los solicitantes tendrán derecho a hablar en persona en su propio nombre o tener un representante durante el procedimiento.
5. Los solicitantes tendrán el derecho a la ayuda necesaria, como un intérprete, si se solicita en la carta de apelación.
6. La determinación resultante de la apelación se hará por escrito dentro de 30 días e indicará los motivos de la decisión. Si una decisión no se hace dentro de 30 días de la fecha de apelación, se dará plena elegibilidad hasta que se tome una decisión.
7. Los solicitantes pueden solicitar el servicio en cualquier momento si hay un cambio en su movilidad funcional.

SOLICITUD DE APELACIÓN DEBE HACERSE POR ESCRITO A:

WRTA Administrator
Worcester Regional Transit Authority
60 Foster Street
Worcester, MA 01608

Proceso De Recertificación ADA De WRTA

Según la sección 37.125 del Departamento de Transporte de Estados Unidos (USDOT), una entidad puede requerir recertificación de elegibilidad de los individuos elegibles al servicio Paratransit ADA en intervalos razonables.

En febrero de 2003, WRTA, con sugerencia del Grupo Consultivo de Planificación de Transporte (TPAG), un grupo de personas de la tercera edad y discapacitados que actúan como un Comité Asesor a WRTA, comenzó el proceso de recertificación. Se emitirá una tarjeta de identificación con una fecha de caducidad máxima de cinco 5 años a cada individuo elegible

Días y Horas De Servicio Paratransito ADA En Worcester

Días de semana lunes a viernes 4:50am - 10:22 pm

Sábados 5:50am - 10:35 pm

Domingos 9:15am - 7:35pm

Para información de días, horas y lugares de servicio Paratransito ADA fuera de Worcester llame a WRTA al 508.752.9283. Para otros servicios de transporte Paratransito se está preparando otro folleto esquematizando esa información.

Como Acceder Al Servicio Paratransito ADA Complementario De WRTA

Llame al 508.752.9283 o al 1.877.743.3852 para programar su viaje.

- 1) Cuando llame para programar un viaje, dígame al tomador de llamada lo siguiente:
 - a. Le gustaría programar un viaje ADA;
 - b. Su nombre;
 - c. La **dirección exacta** (número y nombre de la calle) donde desea ser recogido;
 - d. A qué hora te gustaría estar en su lugar de destino (sea específico, si usted va a una cita);
 - e. La **dirección exacta** (número y nombre de la calle) de dónde quieres ir; y Si usted va a viajar con un dispositivo de movilidad, un Asistente de Cuidado Personal (PCA) o compañero(s).

Usted también debe programar su viaje de regreso. Todos los viajes deben ser programados por no menos de (1) una hora. Debido a la gran cantidad de llamadas que llegan al centro de llamadas, el personal no es responsable para buscar información de direcciones. Usted debe estar preparado con la dirección exacta, incluyendo el número y nombre de la calle, para ser recogido(a) y dejado a su localización.

2) Las regulaciones de ADA permiten la programación de su viaje hasta una hora antes o una hora después del tiempo solicitado, sin retrasarle para una cita.

3) La noche antes de su viaje, usted recibirá una llamada automática con un periodo de tiempo de 20 minutos para ser recogido(a) al día siguiente. Usted es responsable de esperar en un lugar donde se pueda ver llegar el vehículo durante todo el periodo de recogida de 20 minutos. Una vez que el vehículo llega, esperara hasta cinco (5) minutos antes de salir para la próxima recogida.

Si usted no recibe una llamada de teléfono la noche anterior a su ya programado su viaje, usted debe llamar para recibir la información de su recogida o para cancelar su viaje.

- Si usted está llamando antes de las 8:00am o después de las 4:30pm, llame a la Oficina de Despacho CMTM al 508.453.3423.
- Si usted está llamando entre las 8:00a.m. y 4:30pm, llame a la Oficina PBSI al 508.752.9283.
- Si llama después de 9:00pm llamar 508.798.3252

4) Al subir al vehículo, por favor, pague al conductor la tarifa exacta. Los conductores no tienen cambio.

Si necesita un Asistente de Cuidado Personal (PCA) para viajar con usted, esa persona se considera una ayuda de movilidad y viaja gratis.

Usted siempre puede llevar un compañero de viaje. Compañeros adicionales están permitidos en caso de disponibilidad de espacio. Compañeros pagan la misma tarifa que la persona que están acompañando. PCA y compañeros deben tener la misma dirección de recogida y desembarque que el pasajero ADA.

Los animales de servicio son bienvenidos en todos los vehículos WRTA.

5) Como pasajero ADA siguiendo las reglas de servicio, su acceso al servicio no puede ser limitado por patrones de negativas, tales como viajes inusualmente largos y recogidas demasiado tarde, u otros factores.

6) El abuso de las reglas del servicio puede resultar en la pérdida del servicio.

7) El servicio se brinda en los vehículos equipados con elevadores, así como vehículos tipo sedán. WRTA determinará qué vehículo será enviado a recoger al pasajero.

Viajes Atrasados (Tarde)

A veces, los pasajeros pueden experimentar recogidas o retornos atrasados debido a las inclemencias del tiempo, el tráfico, construcción, u otras circunstancias imprevistas. Un viaje tarde se define como un viaje completado fuera del periodo de recogida de 20 minutos o cuando el vehículo llega a su destino de desembarque más tarde de la hora solicitada. Si esto ocurre, repórtelo tan pronto como le sea posible, poniéndose en contacto con PBSTM al 508.752.9283. Esto proporcionará a PBSTM la oportunidad de estar seguros de que los pasajeros están recibiendo un servicio confiable y de calidad. Si no sabemos lo que pasa, no podemos corregirlo.

Viajes Perdidos

Un viaje perdido se define como una instancia donde el vehículo nunca llega o llega más allá de los 20 minutos de periodo de recogida y el cliente decide no hacer el viaje.

Cancelaciones y No Se Presento

Para cancelar un viaje:

- Si usted está llamando para cancelar su viaje antes de las 8:00am o después de las 4:30pm, llame a la Oficina de Despacho CMTM al 508.453.3423.
- Si llama para cancelar su viaje después de 9:00pm llame al 508.798.3252
- Si usted está llamando para cancelar su viaje entre las 8:00am. y 4:30pm, llame a la Oficina PBSI al 508.752.9283.

Una **cancelación tardía** es una cancelación colocada dentro de la hora antes del periodo de recogida ya programada. Los pasajeros deben llamar para cancelar al menos 1 hora antes de la hora del viaje programado, o serán consideradas un "No-Show" (No Se Presentó).

No Se Presentó "No- Show" es una instancia donde el vehículo llega al lugar de recogida dentro del periodo de recogida y el cliente no está presente o cancela en la puerta.

Viajes Perdidos que se producen por motivos ajenos a los problemas fuera de control de una persona o problemas de servicios no se considera un viaje **No Se Presentó (No-Show)**. Los **Viajes Perdidos** no son lo mismo que los viajes **No Se Presente /No-Show**.

Si por razones fuera de su control causaron no tomar su viaje o si sienten que se ha cometido un error, debe comunicarse con PBSTM por escrito dentro de los 15 días siguientes a la fecha de la carta que indica que usted tenía un No Se Presentó/No-Show.

Enviar la correspondencia por correo electrónico a yrivera@therta.com o por correo a PBSTM, 60 de Foster Street, Worcester, MA 01608 (A la atención de: Personal de No-Show). Si su correspondencia no se ha recibido dentro de los 15 días siguientes a la fecha de la carta, el Presentó/No-Show se mantendrá.

Paratransito ADA De WRTA Tarifas y Boletos

Tarifas

Tarifas ADA son las siguientes, para cada viaje de ida:

- \$ 2.75 En la ciudad
- \$ 3.00 Un pueblo fuera de la ciudad
- \$ 3.25 Dos pueblos fuera de la ciudad
- \$ 3.50 Tres o más pueblos fuera de la ciudad

Esté preparado para pagar su pasaje en efectivo o Boletos Paratransito al momento de abordar el vehículo. Los conductores no llevan dinero en efectivo y no hacen el cambio.

Asistentes de Cuidado Personal (PCA) se consideran una ayuda a la movilidad y viajan de forma gratuita.

Usted siempre puede llevar un compañero de viaje. Compañeros adicionales están permitidos en caso de disponibilidad de espacio. Compañeros pagan la misma tarifa que la persona que están acompañando. PCA y compañeros deben tener la misma dirección de recogida y desembarque que el pasajero ADA.

Boletos

WRTA vende libros de Boletos Paratransito con descuentos de entradas en el valor nominal de 10% de descuento, el cual sólo se puede utilizar para el servicio Paratransito ADA de WRTA complementario.

El costo de libros de boletos son los siguientes:

80 boletos por \$18.00 (cada boleto tiene un valor nominal de \$ 0.25 cada uno)

Ejemplo: Un viaje de una vía en la ciudad usaría 11 entradas. (11 entradas x \$ 0.25 = \$ 2.75)

Reglamento ADA No Se Presentó / Proceso De Apelación ADA de WRTA Proceso De Apelación De No Se Presentó/No-Show

“NO SE PRESENTO” /“NO-SHOW”

WRTA ha establecido el siguiente proceso para los pasajeros de transporte Paratransito:

Los pasajeros deben estar listos durante todo el periodo de recogida de 20 minutos. El conductor llegará en cualquier momento durante el periodo de recogida y sólo esperará cinco (5) minutos una vez que llegue el vehículo antes de salir para la próxima recogida. Un individuo se considera un “No Se Presentó/No-Show ” si él / ella no está disponible para su recogida como se describe anteriormente.

Una carta será enviada al pasajero después de cada “No Se Presentó/No-Show ” para informarle de la “No Se Presentó/No-Show ”. Si un pasajero acumula tres "No Se Presentó/ No Show" o "Cancelaciones Tardías" o demuestra un patrón de “No Se Presentó/No-Show ”. o cancelaciones tardías equivalente a 20% o más de los viajes programados o (lo que sea mayor) en un plazo de tres meses desde la primera ocasión “No Se Presentó/No-Show ”, el pasajero será suspendido de la utilización del servicio por un periodo de no más de 30 días.

Los siguientes períodos de suspensión se aplicarán a violaciones de esta política que ocurran dentro del mismo período de 12 meses corrientes.

- 1ra Violación resultará en 7 días de suspensión del servicio
- 2da Violación dará lugar a 14 días de suspensión del servicio
- 3ra Violación o más resultara en 30 días de suspensión del servicio

El pasajero tiene el derecho a apelar la decisión y se le da 15 días para presentar la apelación por escrito a WRTA. Una copia del Proceso de Apelación de “No Se Presentó/No-Show ” se envía adjunta a cada carta.

PROCESO DE APELACIÓN De "No Se Presentó/ No Show"

El proceso de apelación administrativa de "No Se Presentó/ No Show" de WRTA pretende dar a los pasajeros de Paratrásito que se les ha negado el servicio la oportunidad de que sus casos sean escuchados por otro oficial el cual no tomó la decisión inicial. Transporte gratuito será proporcionado para asistir a sus audiencias si se solicita.

El proceso de apelación de "No Se Presentó/ No Show" es el siguiente

- 1) Los pasajeros que deseen apelar una decisión tendrán 15 días para hacerlo a partir del recibimiento de la tercera carta de "No Se Presentó/ No Show". Para apelar la decisión debe de hacerlo por escrito a WRTA.
- 2) Las apelaciones serán escuchadas y decididas dentro de los 30 días siguientes una vez recibida la solicitud. Mientras que la apelación está en proceso, los pasajeros seguirán recibiendo el servicio de transporte Paratrásito al cual eran elegibles antes de la suspensión del servicio. Si la apelación se extiende más allá de 30 días, los pasajeros seguirán recibiendo el servicio de transporte hasta que se dicte una decisión final.
- 3) Las apelaciones serán escuchadas por un panel independiente de WRTA.
- 4) Las personas que apelan tienen el derecho de hablar en persona en su propio nombre y / o pueden ser representados por otros (pagados por el pasajero) durante el procedimiento de apelación.
- 5) Las personas que apelan tienen derecho a las adaptaciones necesarias, como un intérprete de lenguaje de señas.
- 6) Las personas que apelan tienen derecho a las adaptaciones necesarias, como un intérprete de lenguaje de señas.
- 7) Si usted tiene alguna pregunta sobre el proceso de apelación, contáctese con cmellis@cmrpc.org o llame al 508.459.3328.

SOLICITUDES DE APELACIÓN DEBEN HACERSE POR ESCRITO A:

WRTA Administrator
Worcester Regional Transit Authority
60 Foster Street
Worcester, MA 01608

Reglamento De Artículos Personales En Vehículos Paratransito WRTA

WRTA limita llevar artículos / paquetes de la siguiente manera solamente: "Todo lo que el pasajero y/o el PCA /compañero de viaje pueda cargar en un solo viaje sin asistencia del conductor y sin ocupar más de un asiento."

El incumplimiento de esta política puede resultar en la pérdida del servicio.

Requisitos De WRTA Para Asistentes De Cuidado Personal (PCA)

Asistentes de Cuidado Personal son las personas cuya asistencia es necesaria para un pasajero poder viajar. Cualquier persona que está involucrada en el "proceso de ayuda" requerido por el pasajero para poder viajar, ya sea mientras viaja durante el servicio o después de llegar a su destino, es considerado un PCA

Algunos pasajeros pueden requerir un PCA en todos los viajes, o sólo pueden requerir un PCA en algunos viajes. Por favor, infórmenos durante el proceso de reserva si va a viajar con un PCA.

Un pasajero tiene derecho a utilizar diferentes PCA's y no el mismo todo el tiempo. Individuos que necesiten un PCA no están autorizados a actuar en la misma capacidad (PCA) para otros, ya que requeriría tomar dos PCA's para el viaje de un pasajero.

Reglamento Sobre Propinas en WRTA

WRTA prohíbe a sus empleados aceptar propinas durante la prestación de servicios de transporte.

Reglamento De WRTA Para Asignación De Viajes En Un Determinado Vehículo

Los pasajeros no pueden solicitar un tipo de vehículo en particular, al momento de solicitar el servicio ADA. WRTA dará servicio en cualquier tipo de vehículo que tenga disponible durante el momento y lugar de la solicitud de viaje.

Recordatorio Sobre Climas Extremos De Nieve

De vez en cuando, es necesario sacar el servicio Paratransito ADA de la carretera debido a las tormentas de nieve u otras condiciones meteorológicas extremas. Se hará todo lo posible para mantener el servicio en la carretera, siempre y cuando sea seguro para conducir los vehículos. WRTA hará hora todo lo posible para evitar dejar alguna persona varada durante el mal tiempo. Durante las inclemencias del tiempo, por favor, piense acerca de la importancia de su viaje, así como tomar en cuenta el posible empeoramiento de condiciones climáticas, antes de salir de su casa.

Si el servicio Paratransito ADA se ha sacado de la carretera, los pasajeros son responsables de coordinar su propio medio de transporte alternativo para los viajes críticos (tales como tratamientos médicos o de trabajo).

Recordatorio De Servicio De Días Feriados

Se les recuerda a los pasajeros que el servicio de ADA no opera durante todos los días feriados. El servicio de días feriados ADA es el mismo que el servicio de días feriados que los autobuses de rutas fijas de WRTA. Si los autobuses WRTA no están operando en un día festivo, el servicio ADA no estará operando bien.

Por ejemplo, como se muestra en el siguiente cuadro, en el Día de los Presidentes, los pasajeros elegibles ADA sólo pueden viajar utilizando el servicio de ADA cuando el servicio de autobús opera como horario de sábado. Su proveedor de servicios de [Paratransito Local de WRTA](#) le puede dar información detallando los días de semana, sábado, domingo y horas de servicio ADA.

El nivel de servicio ADA disponible en cada día festivo corresponde al mismo nivel de servicio de autobuses de rutas fijas de WRTA disponibles en cada día feriado.

- * Martin Luther King, Jr. * - Servicio de Sábado
- * Día de los Presidentes – Servicio de Sábado
- *Día de los Patriotas – Servicio de Sábado
- * Día de la Raza * - Servicio de Sábado
- * Día de los Veteranos - Servicio de día de semana

*Las rutas de WRTA 22, 29, 33 y 42 operan en horario de día de semana durante estos días feriados. La ruta 19 y 30 operan en un horario de sábado modificado en estos días festivos

Tenga en cuenta: No hay servicio de autobuses o servicio Paratransito disponible de WRTA el día de Año Nuevo, Día de Los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias o Navidad.

Rechazo De Servicio ADA Por Mal Comportamiento

El servicio ADA se podrá negar a un pasajero que se envuelva en "conducta violenta, seriamente disruptiva o ilegal". Conducta seriamente disruptiva no incluye el comportamiento o la apariencia de que sólo ofende, molesta o es inconveniente a otros pasajeros o empleados

En los casos en que un pasajero sea rechazado del servicio ADA, el servicio debe terminar inmediatamente. Le seguirá una explicación por escrito de la negación de servicio, incluyendo el proceso para apelar la decisión. Documentación de la situación que conduce a la negación de servicio ADA es de vital importancia.

En ciertos casos, el Administrador de WRTA o su designado(a) puede decidir que el servicio todavía se le pueden proporcionar de forma segura, si ciertas condiciones se cumplen por el pasajero. Sin embargo, si no se cumplen las condiciones, el servicio para el pasajero puede ser terminado inmediatamente.

Reglamento Del Cinturón De Seguridad En WRTA

De acuerdo con las Leyes Generales de Massachusetts, todos los conductores y pasajeros ADA DEBEN utilizar el cinturón de seguridad al menos que se presente la documentación de una condición médica que prohíbe su uso.

Información De Viajes o Visitantes

Más Opciones Para Clientes Paratransito ADA de WRTA

Como un pasajero certificado del servicio Paratransito ADA de WRTA, también tiene derecho a utilizar el servicio Paratransito de cualquier otra agencia de transporte Paratransito a nivel nacional. Los reglamentos Federales ADA le permiten viajar en calidad de visitante en otras áreas de servicio Paratransito durante 21 días dentro de un período de 365 días. Si usted espera que su viaje exceda 21 días para un área en particular, puede que tenga que solicitar la certificación a través de esa agencia.

Para obtener información sobre el servicio de otras Autoridades de Tránsito Regional dentro de Massachusetts, por favor llame al 508.791.9782 o visite www.mass.gov y vaya a "transporte".

Guía Para Sillas De Ruedas y Otras Máquinas De Movilidad

Todos los vehículos de WRTA son accesibles, esto significa que tienen ascensores de movilidad para los individuos en dispositivos de movilidad y también para las personas que no pueden usar las escaleras para entrar al vehículo. La sección 37.165 (b) del Departamento de Transporte de los Estados Unidos (USDOT) y sus normas requiere que los proveedores de tránsito transporten a todas las personas a menos que el hacerlo sea inconsistente con los requisitos legítimos de seguridad.

Si usted está considerando comprar un nuevo dispositivo de movilidad, por favor póngase en contacto con nuestra oficina al 508.752.9283. Estamos comprometidos a ayudar a asegurarse de que nuestro equipo puede adaptarse a su dispositivo de movilidad con facilidad.

Seguridad De Silla De Ruedas En Los Vehículos De WRTA

1. Las sillas de ruedas deben fijarse sólo en una posición mirando hacia el frente.
2. Todos los cuatro cinturones deben utilizarse para asegurar las sillas de ruedas a las pistas del piso.
- 3) Todos los pasajeros deben usar el cinturón de seguridad, a menos que hayan presentado la información que una condición médica documentada prohíbe su uso.
4. Los pasajeros en sillas de ruedas que tienen dificultades para la mantener su parte superior del cuerpo en posición vertical deben utilizar el cinturón de torso.

WRTA siente que los pasajeros que utilizan tres (3) o cuatro (4) dispositivos de movilidad con ruedas tipo scooter se les transportan con más seguridad al transferirse a un asiento.

Lista de Teléfonos de Proveedores que dan Servicio WRTA

Si desea obtener más información sobre las opciones de transporte WRTA en su comunidad, por favor llame al número de teléfono que aparece abajo al lado de su pueblo para hablar con un representante.

A continuación encontrará una lista cada pueblo con su número de contacto y proveedor de servicios.

Auburn

508.752.9283

PBSI

Berlin

978.365.9416

Clinton CoA

Barre

800.321.0243

SCM Elderbus

Boylston

508.752.9283

PBSI

Brimfield

800.321.0243

SCM Elderbus

Brookfield

800.321.0243

SCM Elderbus

Charlton

800.321.0243

SCM Elderbus

Clinton

978.365.9416

Clinton CoA

Proveedores Locales de Servicio **Paratransito de WRTA (continuación)**

Douglas

800.321.0243
SCM Elderbus

Dudley

800.321.0243
SCM Elderbus

East Brookfield

800.321.0243
SCM Elderbus

Grafton

508.839.9242 or 508.845.7211
Grafton CoA

Holden

508.210.5573
Holden CoA

Holland

800.321.0243
SCM Elderbus

Leicester

508.752.9283
PBSI

Millbury

508.865.9154
Millbury CoA

New Braintree

800.321.0243
SCM Elderbus

Northborough

508.752.9283
PBSI

Proveedores Locales de Servicio **Paratransito de WRTA (continuación)**

Northbridge *

508.752.9283

PBSI

North Brookfield

800.321.0243

SCM Elderbus

Oakham

800.321.0243

SCM Elderbus

Oxford

800.321.0243

SCM Elderbus

Princeton

800.321.0243

SCM Elderbus

Rutland

800.321.0243

SCM Elderbus

Shrewsbury

508.841.8640

Shrewsbury CoA

Southbridge

800.321.0243

SCM Elderbus

Spencer

800.321.0243

SCM Elderbus

Proveedores Locales de Servicio Paratransito de WRTA (continuación)

Sturbridge
800.321.0243
SCM Elderbus

Sutton
800.321.0243
SCM Elderbus

Wales
800.321.0243
SCM Elderbus

Warren
800.321.0243
SCM Elderbus

Webster
800.321.0243
SCM Elderbus

Westborough
508.752.9283
PBSI

West Boylston
508.752.9283
PBSI

West Brookfield
800.321.0243
SCM Elderbus

Worcester
508.752.9283
PBSI

* No se proporciona Servicio Paratransito. Servicio de Ruta Flex está disponible.
Desviaciones de la ruta fija se pueden hacer para el público en general.