



**Departamento de Tránsito de la Ciudad de Rome Paratransito
Pólizas, Servicios y Guía de Pasajeros**

**Servicio
Paratransito
Para
Ciudadanos
Deshabilitados**

Revisado octubre de 2023

Para información adicional contactar a
Departamento de Tránsito de la Ciudad de Rome
168 North Avenue
P.O. Box 1433
Roma, Ga. 30162-1433
www.romefloyd.com



PROCESO DE ELEGIBILIDAD

Las personas que estén interesadas en usar el servicio de paratransito deben solicitarlo a través de un proceso de solicitud por escrito. El departamento de Transito de Rome es responsable de determinar la elegibilidad para el servicio de paratransito. El servicio de paratransito se presta a: "Cualquier persona con una discapacidad que no pueda, como resultado de un impedimento físico o mental (incluyendo un impedimento visual), y sin la asistencia de otra persona (excepto el operador de un ascensor para sillas de ruedas u otro dispositivo de asistencia de embarque), para abordar, montar o desembarcar de cualquier vehículo en el sistema que sea fácilmente accesible y utilizable por personas con discapacidades."

PROCESO DE APLICACION DE ADA PARATRANSIT

Las solicitudes están disponibles para recoger en la Oficina de Tránsito de Rome ubicado en 168 North Avenue o llamando al 706.236.4523. La aplicación también está disponible para descargar en la página web de la Ciudad de Rome en www.rome.ga.us. La solicitud también puede enviarse por correo a pedido. Los materiales relacionados están disponibles en todos los formatos accesibles llamando al 706.236.4523. Número de teléfono del Servicio de Retransmisión de Georgia para llamar al "711". Para personas con discapacidad auditiva/TTY Los clientes llame al: 1-800-255-0056. Para clientes auditivos: 1-800-255-0135. Para clientes con problemas de audición / TTY, llame al Servicio de retransmisión de Georgia al 1-800-255-0056. Los clientes que no tienen problemas de audición, llame al: 1-800-255-0135.

CATEGORÍAS DE ELEGIBILIDAD PARA ADA PARATRANSIT

ADA enumera tres tipos de personas con discapacidades que son elegibles para servicios de paratransito complementario de ADA. Además, hay tres categorías de elegibilidad que la industria de tránsito utiliza para clasificar a los pasajeros. Las siguientes personas con discapacidades son elegibles para el paratransito complementario de ADA:

1. Cualquier persona que, como resultado de una discapacidad física o mental, no pueda abordar, montar o desembarcar de cualquier vehículo accesible en el sistema de ruta fija.
2. Cualquier persona con una discapacidad que necesite la ayuda de un ascensor para sillas de ruedas u otro dispositivo de asistencia de embarque; sin embargo, si no hay un vehículo accesible disponible en la ruta fija, se concederá la elegibilidad.
3. Cualquier persona que tenga una condición específica relacionada con la discapacidad que impida a la persona viajar a un lugar de embarque o desde un lugar de desembarque asociado con la ruta fija. Este individuo no puede llegar a o desde su parada de tránsito o estación debido a su discapacidad o su discapacidad le impide negociar barreras ambientales.

La elegibilidad de un pasajero se puede clasificar de una de tres (3) maneras:

- Incondicional: el pasajero necesita paratransito para todos los viajes o "ADA Paratransito Eligible".
- Condicional – el pasajero necesita paratransito para algunos viajes, pero puede utilizar el servicio de ruta fija para otros viajes o "ADA *condicional* Paratransito Eligible".
- Temporal: la elegibilidad es a corto plazo durante el tiempo que el usuario no puede utilizar la ruta fija.

La elegibilidad puede ser incondicional o condicional dependiendo de las circunstancias. Si RTD determina que una persona es "No Elegible" para los servicios de paratransito de la ADA, el solicitante recibirá una carta de denegación con una explicación de las razones para la constatación de "no elegible". La carta de denegación irá acompañada de instrucciones sobre la presentación de una apelación administrativa si se desea.

PÓLIZA DE MODIFICACIÓN RAZONABLE

A partir del 13 de julio de 2015, los proveedores de tránsito están obligados bajo 49 CFR 37.5(i)(3) a hacer modificaciones razonables en las pólizas, prácticas o procedimientos cuando las modificaciones sean necesarias para evitar la discriminación por motivos de discapacidad o para proporcionar accesibilidad al programa a sus servicios.

Procedimiento

Los pasajeros pueden solicitar modificaciones razonables para todos los modos (ruta fija, respuesta general a la demanda pública y ADA Paratransito). Las solicitudes deben realizarse al menos el día anterior, pero se requiere flexibilidad para las solicitudes en el acto. El Gerente de Tránsito revisará todas las solicitudes y proporcionará la determinación. Para las solicitudes sobre el terreno, el conductor debe ponerse en contacto con el envío. El despacho se pondrá en contacto con el Gerente de Tránsito. Se mantendrá la documentación relativa a la solicitud y a las medidas resultantes.

Información pública

La siguiente declaración se publicará en el sitio web y en la guía del usuario.

Los pasajeros con discapacidades pueden solicitar modificaciones razonables a los procedimientos de servicio actuales para acceder al servicio. Para hacer una solicitud, por favor llámenos al 706.236.4523 o envíe un correo electrónico cgriffin@romea.us. Por favor, envíe sus solicitudes al menos el día antes del viaje.

ELEGIBILIDAD PRESUMPTIVA – RTD

(Departamento de Tránsito de Rome) procesará las solicitudes dentro de 21 días siguientes a la recepción de una solicitud completa. A los solicitantes cuyas solicitudes no se procesen dentro de este período de 21 días se les concederá la elegibilidad presunta. Esto significa que el solicitante puede comenzar a usar el servicio ADA Paratransito hasta que RTD tome una determinación. Toda la información de la solicitud se mantendrá confidencial.

VISITANTES

RTD (Departamento de Tránsito de Rome) está obligado a proporcionar servicios a los visitantes (hasta 21 días por año) que son capaces de presentar documentación de que son elegibles para paratransito de la ADA. Si usted es elegible para paratransito de ADA en su comunidad de origen, su proveedor de servicios de paratransito de ADA debe poner a su disposición documentación de su elegibilidad. Esa documentación debe ser proporcionada a la RTD y es suficiente para recibir servicios mientras usted está de visita.

PROCESO DE APELACIONES

RTD (Departamento de Tránsito de Rome) ha establecido un proceso de apelación administrativa a través del cual las personas pueden obtener la revisión de su determinación de elegibilidad. RTD requiere que se presente una apelación dentro de los 60 días de la denegación. Como se señaló anteriormente, si una persona ha sido determinada "No Elegible" para el servicio de Paratránsito de RTD ADA, la carta de denegación incluirá instrucciones sobre la presentación de una apelación.

Se permitirá al solicitante presentar pruebas y argumentos en persona y/o por escrito a la junta de apelaciones. La junta de apelaciones estará compuesta por cinco (5) personas que no participan en la decisión inicial de denegar la elegibilidad y será nombrada por el Director de Transporte. La notificación escrita de la decisión de la junta de apelaciones incluirá los motivos de su constatación y se presentará al recurrente en el formato accesible adecuado. La decisión de la junta de apelaciones debe tomarse dentro de los 30 días posteriores a la finalización del proceso de apelaciones. Si la decisión no se toma dentro de los 30 días, se debe prestar servicio a la persona a partir del día 31, a menos y hasta que se dicte una decisión adversa en su apelación.

RESERVACIONES

Cualquier hora de recogida de la reserva de viaje se puede negociar hasta una hora antes o una hora después de la hora solicitada. Por ejemplo, si usted hace una solicitud para ser recogido a las 8:30 am para estar en el trabajo antes de las 9:00 am, podríamos solicitar que sea recogido a las 7:30 am para poder acomodar a usted y a otros pasajeros. Del mismo modo, si usted ha terminado de trabajar a las 5:00 pm, podríamos hacer arreglos para recogerlo en cualquier momento antes de las 6:00 pm, este es el tipo de flexibilidad que necesitamos para poder acomodar a todos nuestros pasajeros, a pesar de que podría ser un inconveniente personal para ciertos pasajeros en momentos particulares. Un servicio más personalizado del que podemos ofrecer tendrá que ser proporcionado a usted por un servicio de taxi, donde (mediante el cobro de una tarifa más alta) este tipo de atención individual se puede dar.

LA HORA LÍMITE

Para hacer una reservación del día siguiente es a las 5:00 pm. Esto permitirá reorganizar los tiempos de recogida cuando sea necesario, si se han cometido errores, etc., y para llamar a los pasajeros para confirmar o aclarar errores. A medida que el servicio de Paratránsito de RTD (Departamento de Tránsito de Rome) se vuelve más ocupada, esto a su vez se vuelve cada vez más importante. Las llamadas para los horarios programados de recogida de autobuses serán manejadas por un sistema automatizado de devolución de llamadas después de las 5:00 pm. Si usted pierde su llamada de vuelta y no tiene un servicio de contestador simplemente llame a RTD en la mañana siguiente y averiguar su hora de recogida en autobús.

LLEGAR A TIEMPO

A la hora de recogida programada, el pasajero debe estar siempre listo, en la acera, cuando llegue el vehículo. Se indica a los conductores que esperen no más de cinco minutos más allá de la hora de recogida programada para los pasajeros. Los conductores que lleguen diez minutos antes de la hora de recogida o diez minutos después de la hora de recogida se considerarán que operan "a tiempo". Hay una cierta imprevisibilidad de las influencias externas mientras se conduce un

vehículo, como el tráfico, la lentitud de otros pasajeros, etc. No menos, los horarios de reunión es una prioridad con RTD y sus controladores. Recuerde que, si un conductor da un trato excesivo/preferencial a cualquier pasajero, y prioriza dicho servicio sobre la programación, NO los pasajeros podrían ser debidamente atendidos.

Los pasajeros siempre deben tener el cambio correcto. Los conductores no llevan el cambio. Al ir de compras, los pasajeros deben limitar las bolsas de mano a 3 bolsas.

CLIENTES EN SILLA DE RUEDAS

El Departamento de Tránsito de Roma (RTD) es un servicio de "curva to curva", pero si un pasajero no puede negociar su silla de ruedas él/ella misma, hacia y desde la ubicación de la acera, entonces el pasajero puede solicitar que el conductor los ayude a la puerta, pero el conductor no puede ir más allá de este límite o perder de vista el vehículo.

Según la Sección 37.3 de las regulaciones del DOT que implementan la ADA de 1990 (49 CFR Partes 27, 37 y 38) define una silla de ruedas como una ayuda de movilidad perteneciente a cualquier clase de tres o más dispositivos con ruedas, utilizable en interiores, diseñado sin modificar y utilizado por personas con discapacidades de movilidad, ya sea operados manualmente o alimentados. Un scooter eléctrico se considera una silla de ruedas siempre y cuando cumpla con la definición de "silla de ruedas" en la Sección 37.3 de las regulaciones de DOT ADA. Cuando haga su reserva, asegúrese de mencionar si tiene dificultades para caminar, está utilizando un dispositivo de movilidad o está utilizando una silla de ruedas. Las sillas de ruedas deben ser proporcionadas por el pasajero.

REQUISITOS DE ELEVACIÓN

Las regulaciones de la ADA requieren que los ascensores tengan una carga de diseño mínima de 600 libras y que la plataforma elevadora acomode una silla de ruedas de 30" x 48". Nuestros vehículos están equipados para transportar "sillas de ruedas" que no excedan las 800 libras cuando están ocupados. Un Operador puede denegar el transporte si llevar la silla de ruedas y su ocupante sería incompatible con los requisitos legítimos de seguridad, como cuando, por ejemplo, la silla de ruedas es tan grande que bloquearía un pasillo o interferiría con la evacuación segura de los pasajeros en una emergencia. ADA especifica que un ascensor debe permitir tanto la orientación dentro como fuera de borda de los usuarios de sillas de ruedas.

ANIMALES DE SERVICIO

Bajo las regulaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) del Departamento de Transporte (DOT, por sus siglas en inglés) en 49 C.F.R. Sección 37.3, "animal de servicio" se define como "cualquier perro guía, perros auditivos u otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad, incluyendo, pero no limitado a, guiar a personas con problemas de visión, alertar a individuos con problemas de audición a intrusos o sonidos , proporcionando una protección mínima o trabajo de rescate, moviendo una silla de ruedas o recoger artículos caídos".

REQUISITO DE OXÍGENO

Se permite viajar con equipos de oxígeno, pero el equipo debe ser lo suficientemente pequeño para que el Operador no tenga que ayudar con la carga y descarga del mismo. La seguridad y el uso de este equipo es responsabilidad del pasajero.

OPERADORES DE TRÁNSITO

El transporte seguro y no discriminatorio es responsabilidad del RTD (Departamento de Tránsito de Rome). La Sección 37.173 de las regulaciones de la ADA del DOT requiere que los operadores de tránsito estén debidamente capacitados para ayudar y tratar a las personas con discapacidades con sensibilidad, y para operar vehículos y equipos de manera segura. La IDT afirma que todos los operadores de tránsito han recibido el entrenamiento adecuada en todas las áreas para incluir el uso de equipos de accesibilidad y para dar cabida a los diferentes tipos de sillas de ruedas y dispositivos de movilidad.

Se espera que los operadores:

- Sea cortés
- Conduzca con seguridad
- Use un cinturón de seguridad
- Estar debidamente uniformado
- Atar de forma segura las sillas de ruedas con un seguro de 4 puntos
- Los retrasos en el tráfico, los horarios ajustados, las condiciones climáticas, los pasajeros que llegan tarde y otros factores pueden causar situaciones estresantes que podrían afectar la calidad del servicio para los clientes de paratransito. Si un Operador o pasajero actúa de manera irrazonable (o contraria a nuestras políticas y procedimientos), el problema debe ser reportado inmediatamente al Departamento de Tránsito de Rome (RTD).

INFORMAR DE PREOCUPACIONES/SUGERENCIAS

Si tiene alguna inquietud sobre cualquier área de nuestros servicios de paratransito, póngase en contacto con nosotros tan pronto como sea posible después de que ocurra el incidente. Esté preparado para darnos información específica sobre el incidente. Le sugerimos que guarde un cuaderno de sus interacciones cuando nos llame, con quién habló, fecha y hora e información sobre su reserva y la hora en que fue recogido y dejado. Esta será la información que necesitaremos para procesar su inquietud.

CIRCUNSTANCIAS QUE SON FUERA DE SU CONTROL/CONDUCTOR ADECUADO

Se espera que todos los pasajeros ejerzan la conducta adecuada en todos los vehículos. Ser discapacitado **no** da a nadie licencia gratuita para usar *lenguaje inapropiado (obscenidades, etc.)*, *para hablar abiertamente sobre experiencias sexuales, contar chistes acerca de color de piel, o para amenazar la salud, estabilidad mental, o la seguridad de otros pasajeros o el conductor a través de comportamientos distraídos de cualquier tipo. Esto incluye dar o enviar tarjetas al conductor, que contienen mensajes románticos o eróticos, o hacer declaraciones verbales con el*

mismo efecto.

Ejemplos de situaciones no dentro del control del pasajero pueden incluir, pero no se limitan a:

- Una emergencia personal repentina
- Cambio repentino o disminución de la salud y/o enfermedad
- Llegada tardía del vehículo de paratransito
- Un Operador no proporciona la asistencia adecuada
- Comportamiento disruptivo causado por una discapacidad

Si una investigación revela que su comportamiento disruptivo se debe a una discapacidad y está fuera de su control, es posible que su servicio no se suspenda. Sin embargo, RTD (Departamento de Tránsito de Roma) puede requerir que viaje con un Asistente de Cuidado Personal (PCA). Si su PCA no puede ayudarlo a controlar su comportamiento y/o si sigue existiendo un problema de seguridad, es posible que su servicio no esté permitido.

SERVICIO AL CLIENTE

RTD (Departamento de Tránsito de Rome) da la bienvenida a sus cumplidos, quejas y sugerencias. Ha sido nuestra experiencia que la mayoría de los problemas se pueden resolver fácilmente. Nos esforzamos por servirle de la manera más eficiente y profesional posible. Sin embargo, si no llama y nos hace conscientes de que está teniendo un problema, el problema puede persistir. Nos comprometemos a proteger la confidencialidad de nuestros pasajeros. Sin embargo, tenga en cuenta que las quejas de servicio anónimo no pueden recibir respuestas. Vea a continuación una explicación del proceso de resolución de quejas de RTD.

RESOLUCIÓN DE QUEJAS

Porque es importante para nosotros que todos nuestros pasajeros tengan una experiencia agradable en nuestro sistema damos la bienvenida a sus comentarios, quejas y sugerencias. Si ha experimentado un problema, póngase en contacto con nosotros lo antes posible. Nuestra oficina de despacho está equipada con un sistema informático que rastrea todos nuestros paseos, y cuanto antes nos haga saber sobre el problema, más fácil será para nosotros investigar lo que puede haber ocurrido y responderle rápidamente. Para presentar una queja, llame al 706.236.4523 o al 706. 236.5036 y proporcione la siguiente información:

- Su nombre, dirección y número de teléfono
- Fecha y hora del incidente
- Detalles del incidente, junto con el número de autobús si corresponde

Todas las quejas serán investigadas y resueltas en tiempo y forma adecuado.

PROCESO DE QUEJAS DE LA ADA

En cumplimiento con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, el Departamento de Tránsito de Roma opera todos sus programas y proporciona servicios de transporte público sin tener en cuenta la discapacidad. Cualquier persona que crea que ha sido maltratada por una práctica discriminatoria ilegal bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades tiene derecho a presentar una queja formal ante el Departamento de Tránsito de Roma. Cualquier queja de este tipo debe hacerse por escrito o en persona con el Coordinador de la ADA del Departamento de Tránsito de Roma dentro de los ciento ochenta (180) días posteriores a la fecha de la presunta ocurrencia de discriminación. Los formularios de quejas de la ADA se pueden obtener en las oficinas administrativas del Departamento de Tránsito de Roma llamando al 706-236-4523 o visitando www.romea.us. No se aceptarán quejas electrónicas. Cualquier persona que requiera asistencia o una modificación para completar el formulario de queja debe comunicarse con el Coordinador de la ADA al (706-236-4523) y TTY # 711 o 1-800-255-0056.

ASISTENCIA AL PASAJERO

Los conductores pueden utilizar su propia discreción en la cantidad de asistencia ofrecida a los pasajeros, pero nunca en un grado excesivo. La asistencia requerida incluye ayudar a empujar una silla de ruedas hacia y fuera del ascensor, y en la maniobra de la silla de ruedas en su lugar para las correas hacia abajo, etc.), pero también ayudar a ciertos pasajeros que necesitan apoyo para caminar en embarcar y desembarcar a la puerta principal. A los conductores de RTD se les indica **QUE NO** realizan mandados para los pasajeros. Sabemos que los pasajeros entenderán que no deben pedir a un conductor que haga algo que se opuso a los procedimientos y regulaciones de funcionamiento, así que por favor no les pida que lo hagan.

Asistencia con paquetes **PEQUEÑOS** que el pasajero no puede manejar en el proceso de abordar el telesilla y se permite el autobús. Se indica a los conductores que no vayan más allá de los límites prescritos (final del telesilla). Los conductores nunca son para hacer múltiples viajes dentro y fuera del autobús para llevar paquetes, sin embargo, y se les instruye **NO CARGAR PAQUETES PESADOS POR CUALQUIER MOTIVO**. Un pasajero que llega al autobús (con un carrito de compras, etc.) con un artículo demasiado pesado para manejar por sí mismo o con demasiados artículos para manejar solo debe tener otra asistencia (asistente de **cuidado personal**, etc.) **SIEMPRE**, o hacer arreglos separados con los comerciantes, etc., para ayudar en la manipulación de los paquetes o para la entrega de paquetes a la casa de la persona.

ASISTENTE DE COMPAÑERO Y CUIDADO PERSONAL (PCA)

Como un pasajero certificado, puede hacer arreglos para llevar a un **(1) acompañante** en cada viaje por la misma tarifa que pagaría. Puede añadir acompañantes que paguen tarifas adicionales a su viaje solo en "espacio disponible".

Un Asistente de Cuidado Personal (PCA, por sus sitios) es alguien cuya ayuda debe tener para viajar en paratransito. Como un pasajero certificado que necesita asistencia, el PCA puede viajar con usted sin cargo alguno. Su PCA y su compañero pueden viajar con usted en el mismo viaje. Cuando esté haciendo reservaciones para su viaje, por favor dígame al despachador si un compañero o PCA va a viajar con usted.

A su llegada a un destino, si un conductor encuentra el destino cerrado o desatendido, el pasajero será devuelto al origen del viaje tan pronto como el horario del conductor lo permita. Un

segundo intento de transportar al pasajero a ese destino NO se realizará el mismo día. Un destino NO puede ser cambiado después de que el pasajero está a bordo del vehículo. Por favor, NO pida al conductor que haga una excepción en su caso, ya que los conductores están dirigidos a cumplir estrictamente con esta política.

POLIZA DE ADA DE RETRAZOS/AUCENCIAS

AUCENCIAS DEFINIDO

- Nadie aborda el vehículo cuando llega a tiempo para su recogida.
- No ha habido ninguna llamada por parte del cliente (o del representante del cliente) para cancelar el viaje 1 hora antes de la ventana de recogida.
- El vehículo llega al lugar de recogida programado dentro de la ventana de recogida de 15 minutos y nadie aborda el autobús.
- El conductor no puede ver razonablemente al cliente acercándose al vehículo dentro de 5 minutos pasar la hora de recogida programada.
- El conductor notifica a la oficina de despacho para comprobar que el operador se encuentra en la ubicación correcta.
- Las cancelaciones tardías y cancelaciones en la puerta serán tratadas como AUCENCIAS.

AUSENCIAS MÁS ALLA DEL CONTROL DEL PASAJERO

Los viajes cancelados por razones que están fuera del control del cliente no se considerarán UNA AUSENCIAS. Esto incluye viajes perdidos debido a enfermedades repentinas, emergencias familiares o personales, retraso de la conexión de tránsito, condiciones climáticas extremas, error del operador, retraso del paratransito u otras razones imprevistas por las que no es posible llamar a la oficina de Tránsito para cancelar a tiempo para realizar el viaje según lo programado. Es responsabilidad del cliente proporcionar el motivo para no cancelar un viaje. Comuníquese con la oficina de tránsito 706.236.4523 tan pronto como sea razonablemente posible para asegurarse de que ausencias que ocurre más allá del control de un cliente puede ser excusado. La falta de cualquier contacto dará lugar a que un registro de ausencias permanezca intacto y puede dar lugar a advertencias / suspensiones de servicio como se detalla a continuación.

NOTIFICACIONES POR AUSENCIAS

Los clientes serán notificados de ausencias por escrito por correo o respuesta de voz interactiva (IVR). Las comunicaciones mostrarán el número total de ausencias y el porcentaje de ausencias en referencia al número de viajes reservados en el período. Las fechas, horas y ubicaciones específicas de cada ausencia en el período se proporcionarán por escrito.

PRÁCTICAS DE AUSENCIAS EXCESIVOS Y/O CANCELACIONES TARDES

Los clientes pueden ser suspendidos del servicio de paratransito cuando muestran un "modo constante" de ausencias, que ocurre cuando el número de ausencias representa más del 10% de los viajes reservados por el cliente en un período de 30 días. Rome Transito revisará todas las ausencias grabados y las cancelaciones al último momento para asegurar la precisión antes de grabarlos en la cuenta de un pasajero.

MÉTODO DE CÁLCULO PARA DETERMINAR AUSENCIAS Y/O CANCELACIONES TARDES

Al final de cada mes, la solicitud de viaje de cada pasajero será revisada para identificar a aquellos pasajeros cuya tasa de ausencias/cancelaciones tardes es del 10% o más. Las ocurrencias justificadas no formarán parte del cálculo. La tarifa se calculará de la siguiente manera:

Ejemplo de cálculos de ausencias: $(\text{Ausencias} + \text{cancelaciones tardes en el período de 30 días}) / (\text{Total de viajes solicitados} - \text{Cancelaciones anticipadas en el período de 30 días}) - \text{Tarifa de ausencias/cancelación tardía de los pasajeros}$

Consecuencias para el patrón y la práctica de no espectáculos
1 ^a Infracción de más del 10% - Carta de advertencia y/o contacto telefónico
2 ^{da} Infracción más del 10% - 2 Días De Suspensión
3 ^{ra} Infracción más del 10% - 5 Días De Suspensión
4 ^{ta} Infracción más del 10% - 10 Day Suspensión
5 ^a Infracción más del De 10% -30 Días de Suspensión

PÓLIZA DE APELACIÓN DE SUSPENSIONES PROPESTAS

Un pasajero (o un representante de un pasajero) que desee apelar suspensiones bajo esta póliza tiene el derecho de presentar una solicitud de apelación, que debe ser por escrito por carta o por correo electrónico. Los pasajeros deben presentar solicitudes de apelación por escrito dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción de las cartas de suspensión. Los pasajeros que no se pierdan el plazo de solicitud de apelación serán suspendidos del servicio de Paratransito de Tránsito de Rome en la fecha indicada en el aviso de suspensión.

Todas las apelaciones de suspensión siguen la póliza de apelación del departamento de paratransito.

El personal de Designated Ride revisará la información proporcionada por el cliente (o el representante del cliente) y tomará la decisión de mantener a las ausencias o de excusarlo. Esta decisión se tomará en un plazo de diez días de trabajo.

Si las ausencias se han acumulado hasta un punto en el que se impondrá una suspensión, el pasajero (o el representante del pasajero) puede presentar una apelación verbal o escrita para una

revisión de todas las ausencias poniéndose en contacto con el departamento de tránsito de Rome. El servicio continuará mientras se decide el resultado de la apelación.

Si, en cualquier caso, el pasajero no está satisfecho con la revisión por parte del programa Designated Ride, puede solicitar una revisión formal por parte del Director del programa del tránsito de Rome. Se programará una audiencia sobre el asunto durante el cual el cliente podrá presentar cualquier material o testimonio relevante para la apelación. La decisión sobre la apelación se tomará en un plazo de diez días de trabajo.

Debido a que va a compartir su viaje, es importante que esté listo para abordar cuando llegue su bus. Paratransito esperará sólo cinco (5) minutos, porque hay otros clientes a bordo o esperando su viaje programado. Si decide no viajar con nosotros, es muy importante que cancele su viaje al menos una (1) hora antes de la hora de recogida programada.

CONSEJO: Al hacer una reservación, debe indicar a la persona haciendo la reservación exactamente dónde estará esperando. Sin embargo, en instalaciones más grandes, podemos decirle que espere en un área común de recogida que ha sido previamente concertada con la instalación. El operador lo buscará en la zona que le diga a la persona que está haciendo la reservación que estará esperando. No salga de la zona, ya que podría perderse su viaje. Si el Operador no puede encontrarlo dentro de los cinco (5) minutos a su llegada, o si no canceló al menos una (1) hora antes de la hora de recogida programada, se le considerará una ausencia.

Para evitar recibir una ausencia, le pedimos que se ponga en contacto con nosotros al menos una (1) hora antes de la hora de recogida programada para decir que no va a utilizar su reservación. Esto permite a Paratransito proporcionar un servicio de calidad. Puede ponerse en contacto con nosotros para cancelar su reservación o suspenderlo (pedido permanente) las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 706.236.4523 o 706.236.5036 automatizado. Para cancelar su viaje siempre dé su nombre, la fecha y hora (s) del viaje o los paseos que desea cancelar. Proporcione la dirección de la recogida original y el destino, tal como se le requiere hacer cuando está haciendo reservas.

Si los pasajeros tienen en cuenta que este servicio se proporciona a un gran número de personas y que hay muy pocos espacios de tiempo abierto para las citas, pueden entender la necesidad de hacer cumplir estas reglas.

VIAJES MÉDICOS

Por favor, haga todo lo posible para programar viajes médicos entre las 9 AM y 2 PM. Las largas esperas en el consultorio pueden causar conflictos en la programación, así que por favor informe al médico/hospital sobre sus necesidades de transporte al hacer una cita; esto ayudará.

Los viajes médicos de emergencia siempre deben ser manejados por un servicio de ambulancia. Si hay alguna indicación de que una emergencia médica podría surgir durante un viaje que haya programado previamente, debe cancelar el viaje de Paratransito y llamar al 911 para una ambulancia.

También debe tener en cuenta su ubicación en los edificios (por ejemplo, la Clínica Harbin tiene varias puertas/entradas) Esto asegurará que conozca la ubicación correcta para las recogidas de devolución.

DÍAS FESTIVOS

RTD está cerrado y no ofrece servicio en la mayoría de los días festivos importantes. Estos días están sujetos a cambios. Para conocer los días exactos, puede encontrar el horario de operación actual en el sitio web de la Ciudad en www.romea.us, en las guías de ruta o llamando a la oficina administrativa. Si tiene citas regulares ("permanentes") o citas con el médico, etc., en cualquiera de estos días festivos, que requerirían los servicios de RTD, deberá cambiar estos horarios de citas u organizar un transporte alternativo.

SEGURIDAD

Las personas que transporten materiales peligrosos como queroseno, gasolina, propano, armas de fuego, dinamita o cualquier otra cosa que pueda poner en peligro a otros pasajeros o al conductor (por ejemplo, serpientes) **NO SE PERMITEN ABORDO** en el vehículo de tránsito o paratransito. Los animales debidamente entrenados (como perros para ayudar a las personas con discapacidad visual) **NO** se considerarán un peligro para la seguridad, aunque algunos de los otros pasajeros podrían sentirse bastante incómodos por su presencia. Tal animal, siendo utilizado en tal papel, debe ser una necesidad obvia, y todos los pasajeros deben entender por qué se está permite al animal viajar en el vehículo.

El Departamento de Tránsito de la Ciudad de Rome (RTD, por sus otros) está encantado de atender a aquellos discapacitados, que cumplen con todos los requisitos de la ADA y los requisitos locales de elegibilidad. La elegibilidad es para ciertos (no todos) de aquellos que no pueden debido a la discapacidad para viajar en los autobuses de la ruta fija de la línea principal en nuestro sistema sin dificultades indebidas. Los criterios para determinar quién puede ser elegible se identifican en el Reglamento de la ADA y se especifican en varios materiales oficiales del Departamento de Tránsito de Rome. Ciertas personas discapacitadas no son elegibles para el servicio Paratransito, pero son elegibles para viajes de media tarifa en las rutas fijas de la línea principal. A veces, un pasajero puede solicitar la elegibilidad en un viaje por viaje, ya que puede haber elegibilidad para ciertos viajes, pero no para la mayoría de sus viajes. Consulte con el Departamento de Tránsito de Rome para obtener información adicional sobre los requisitos de elegibilidad.

TARIFAS

\$2.25 cada vez que suba al autobús.

El cliente puede comprar boleto:

tarjeta ADA de 10 viajes -\$20.00

tarjeta ADA de 50 viajes - \$95.00

Los boletos se pueden comprar llamando a RTD (Departamento de Tránsito de Roma) al (706) 236-4523 o a la oficina de Paratransito al (706) 236-5036

RTD

Servicio Paratransito de ADA

APLICACIÓN

Lea detenidamente la siguiente información antes de solicitar el servicio de paratransito ADA de RTD.

Si tiene una discapacidad que le impide utilizar el servicio de autobús de la línea principal, incluso con el telesilla, el servicio de Paratransit puede ser una buena opción para usted. La Administración Federal de Tránsito (FTA, por sus siglas en inglés) y las organizaciones que representan a los ciudadanos discapacitados en todo Estados Unidos están de acuerdo en que este servicio está diseñado para aquellos que, debido a su tipo y/o grado de discapacidad, no pueden usar el servicio de autobús accesible de la línea principal. Esta solicitud puede ayudar a determinar si tiene o no dicha discapacidad.

Este servicio es obligatorio por el Congreso para que las personas discapacitadas puedan tener acceso a un servicio que es equivalente al servicio de la línea principal. Ejemplos de posible elegibilidad: Un pasajero con discapacidad visual que no puede abordar o viajar de manera segura en la línea principal. Ejemplos de posible inelegibilidad: Una persona con una discapacidad que le dificulta subir los escalones de un autobús, Pero esa persona vive a una distancia razonable a pie de una parada de autobús y puede caminar sin ayuda durante esa distancia en un terreno relativamente nivelado hasta el autobús con ascensor.

Para solicitar estos servicios, haga lo siguiente:

- ✓ Llene el formulario de solicitud adjunto o pida a alguien que lo llene por usted.
- ✓ **Pida a su médico que revise esta solicitud y firme el formulario de verificación profesional, las solicitudes no están completas sin la firma del médico.**
- ✓ ☐ Devuelva el formulario de solicitud completo al Departamento de Tránsito de Roma y comprenda que pueden pasar de 14 a 21 días antes de saber si ha sido considerado elegible o no. Este período de tiempo (14-21 días) comienza después de que hayamos recibido su solicitud completa. No revisaremos las solicitudes incompletas.

PROCESO DE SOLICITUD DE ADA PARATRANSIT-

Las solicitudes están disponibles para recoger en la Oficina de Tránsito de Roma en 168 North Avenue o llamando al (706) 236-4523, en el sitio web de la Ciudad de Roma en www.romea.us, o se pueden enviar por correo a pedido. Los materiales relacionados están disponibles en todos los formatos accesibles llamando al 706-236-4523. Número de teléfono del Servicio de Retransmisión de Georgia para llamar al "711". Para clientes con discapacidad auditiva/TTY, llame al: 1-800-255-0056. Para clientes oyentes: 1-800-255-0135.

Completar esta solicitud le dará la oportunidad de decirnos si y por qué podría tener dificultades para llegar a ciertas paradas de autobús, a dónde le gustaría ir pero no puede, debido a razones de tránsito, y por qué tiene problemas para usar el autobús para llegar a estos destinos. Cuanta más

información proporcione, mejor comprenderá RTD sus necesidades de transporte y sus desafíos de viaje. **POR FAVOR LEA LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CIRCULE LOS**

INFORMACIÓN GENERAL PARA PASAJEROS DE PARATRÁNSITO

Nombre de Cliente: _____

Dirección: _____

Ciudad/Estado: _____

Teléfono: _____

Fecha de nacimiento: _____

Persona de contacto en caso de emergencia: _____

(Seleccione a alguien que probablemente esté en casa y no con usted mientras está fuera)

Contacto de Emergencia/Relación: _____

Número de Teléfono: _____

Dirección del contacto de emergencia: _____

En el caso de que usted debe caer enfermo mientras está en el autobús, ¿qué hospital prefiere?

☐ Atrium Health Floyd

☐ Advent Health Redmond

Nombre de Medico _____ **Teléfono:** _____

¿Utiliza/necesita alguno de los siguientes?

☐ Silla de ruedas

☐ Caminante

☐ Caña

☐ Animal de servicio

☐ Otros: (Por favor, enumere/explique) _____

NUMEROS DE LOS QUE MEJOR DESCRIBEN SU HABILIDAD DE USAR EL SERVICIO DE BUS R.T.D. POR USTED MISMO. PUEDE SELECCIONAR MÁS DE UNA DECLARACIÓN, SI ES NECESARIO PARA DESCRIBIRSE A SÍ MISMO Y A SU DISCAPACIDAD ADECUADAMENTE.

1. ☐ Puedo usar el servicio de autobús RTD a veces, pero para ciertos viajes, o no he sido entrenado, o hay otras barreras presentes.
2. ☐ Tengo una discapacidad temporal que me impide llegar a la parada de autobús. Necesitaré el servicio de paratransito de RTD sólo hasta que me recupere.
3. ☐ Tengo una discapacidad ambulatoria que me impide abordar incluso un *autobús RTD accesible* (un autobús con telesilla, etc.) sin ayuda.
4. ☐ Tengo una discapacidad ambulatoria que me impide abordar un autobús no accesible, pero podría abordar un *autobús accesible* (uno con ascensor).
5. ☐ *Nunca* puedo llegar a la parada de autobús por mí mismo, debido a mi debilidad grave y permanente (relacionada con la discapacidad), o debido a algún otro problema de salud o mental.
6. ☐ Tengo una discapacidad *cognitiva* que me impide recordar y entender todo lo que tengo que hacer para encontrar mi camino hacia y desde la parada de autobús y montar en el autobús. No siento que pueda aprender.
7. ☐ Tengo una discapacidad *cognitiva* que en la actualidad me impide poder subir me totalmente en autobús. Creo que, con el entrenamiento, puedo aprender, pero no sé cómo en este momento.
8. ☐ Tengo una discapacidad *visual* que me impide llegar y salir de la parada de autobús. Creo que puedo aprender con el entrenamiento, pero no sé cómo en este momento.
9. ☐ Tengo una discapacidad *visual* que me impide llegar y salir de la parada de autobús. Siento que no pueda aprender.
10. ☐ Tengo una condición médica que resulta en tal deterioro que creo que hace imposible utilizar el servicio de línea principal de RTD.
11. ☐ Tengo una discapacidad episódica. Puedo usar el autobús en esos días en los que me siento bien, pero en "días malos", no puedo llegar a la parada de autobús, ni siquiera subir me a la parada de autobús.

1. ¿Cuál es la discapacidad que le impide utilizar el servicio de autobús principal?

2. ¿Su discapacidad es permanente? (Círculo uno [SI] [NO]). Explique.

3. Designe las ayudas de movilidad que utilice (marque todas las que correspondan): __Silla de Ruedas manual __Prótesis __Muletas __Andador __Bastón __Perro Guía __Otro
____ Silla de Ruedas Motorizado, marque número de llantas _____

4. ¿Utiliza actualmente algún servicio de autobús RTD? (Marque una :) ____Yes ____No

5. ¿Cuándo fue la última vez que usó el servicio de autobús de la línea principal de RTD?

6. ¿Puede nombrar alguna ruta de autobús RTD, que sirve a su vecindario?

7. Si ahora utiliza el servicio de bus RTD, ¿qué rutas utiliza?

8. ¿Cuál es la parada de autobús más cercana a su casa? (Por favor, dé la ubicación. Por ejemplo: la esquina en North 5th Avenue y West 10th Street) _____

¿Puedes llegar a esta parada de autobús tú solo? ____SI ____NO ____ A veces.

Si NO, ¿por qué no? _____

9. Si utiliza el servicio de autobús RTD ahora, ¿necesita la ayuda de otra persona?
(CIRCULA una de las siguientes respuestas)

SIEMPRE

NUNCA

A VECES

10. Si necesitas la ayuda de otra persona en el autobús, ¿qué te ayuda a hacer esta persona?

11. ¿Qué tiene que ver con el embarque o montar en un autobús principal que creas que es más difícil para ti?

12. ¿Cuáles son las condiciones específicas de su discapacidad que le impiden usar el autobús principal?

13. ¿Puedes cruzar la calle solo(a)? ___SI ___NO. En caso afirmativo, ¿en qué condiciones?

14. ¿Cómo describirías el terreno dónde vives? (Por ejemplo: colina muy empinada, colina larga y gradual, etc.)

15. Enumere debajo de sus cuatro o cinco destinos más frecuentes y cómo llegar allí ahora:

Dirección de Destino	Frecuencia	Cómo llega allí ahora

16. ¿Hay lugares a los que le gustaría ir ahora dentro de Rome a los que no puede viajar?
Enumere a continuación, si es sí.

Dirección de Destino	Frecuencia Deseada	Porque no puede llegar ahora
_____	_____	_____
_____	_____	_____

17. ¿Cuál es su discapacidad y la razón de su discapacidad? (Si tiene más de una discapacidad, enumere todas.)

Discapacidad	Razón de Discapacidad
_____ (Ejemplo: Ceguera)	_____ (Ejemplo: Glaucoma)
_____ (Ejemplo: Paraplejía)	_____ (Ejemplo: Lesión de la médula espinal)
_____	_____
_____	_____
_____	_____

18. Marque todas las categorías a continuación en relación con su discapacidad:

a. ¿Sensibilidad al frío/calor definida médicamente? Si _____ No _____ A veces _____

b. ¿La distancia a la parada de autobús de ruta fija es demasiado lejos?
Si _____ No _____ A veces _____

c. ¿Puede reconocer destinos/paradas de autobús o puntos de referencia?
Si _____ No _____ A veces _____

d. ¿Puedes caminar o recorrer el terreno físico hacia o desde la parada de autobús?
Si _____ No _____ A veces _____

e. ¿Puedes cruzar la calle en concurridas intersecciones por ti mismo?
Si _____ No _____ A veces _____
Si su respuesta anterior es no, indique que intersecciones que son problemáticas : _____

19. ¿Alguna vez tienes que usar un asistente personal para viajar? Sí _____ No _____

20. Si a veces utiliza a un asistente personal para viajar, describa las circunstancias: _____

Para que un asistente viaje con usted sin cargo, DEBE informar a la oficina de RTD que estará acompañado por un asistente cuando llame para una solicitud de viaje. El

asistente es entonces responsable de ayudarlo. Si no ha indicado anteriormente que utiliza un asistente, debe hacer arreglos con RTD para hacerlo, de modo que haya suficiente espacio disponible en el vehículo para esa persona adicional.

21. Aproximadamente, ¿cuántas cuadras puede viajar de forma independiente? ____ cuadras

22. ¿Si usa una silla de ruedas, o un scooter, de qué tipo es? Manual Eléctrico

Marca/modelo de silla _____

23. Dimensiones físicas de la silla, incluidos los reposapiés y/o el reposacabezas

_____ Ancho _____ Largo

24. ¿En qué forma necesita una respuesta a esta solicitud, según su discapacidad?

_____ Escrito _____ Audio _____ Letra Grande _____ Braille

25. ¿Puede subir y bajar escalones de forma independientemente?

_____ Si _____ No _____ A veces

26. Por favor, indique a continuación las razones por las que está buscando la elegibilidad para paratransito de ADA (marque todas las que correspondan):

_____ He oído hablar de la mayor comodidad de otros que montan paratransito.

_____ Puedo usar los autobuses de la línea principal para ir a algunos lugares, pero en otros lugares, no puedo llegar a las paradas de autobús.

_____ Debido a mi discapacidad, nunca puedo usar autobuses de línea principal, a pesar de que están equipados con telesillas.

27. ¿Qué tipo de discapacidad le impide utilizar el servicio de autobús principal de RTD?

(Marque cualquiera/todos, que se aplican.)

_____ Discapacidad física distinta de la ceguera

(Nombre de discapacidad: _____)

_____ Discapacidad visual/ceguera

_____ Discapacidad del desarrollo

_____ Discapacidad mental

28. ¿La discapacidad descrita anteriormente es temporal o permanente?

_____ Temporal _____ Permanente _____ No Se

29. Marque la respuesta apropiada a continuación si necesita la ayuda de un asistente de cuidado personal (PCA), es decir, alguien que debe estar con usted para ayudarle en las funciones de la vida diaria.

_____ Si siempre necesito un asistente personal

_____ Si, pero solo necesito un asistente personal para siguientes razones y dependiendo del tipo de viaje que estoy haciendo.

_____ Para ayuda con medicación

_____ Para ayudarme a llegar a/desde el vehículo

_____ Para ayudarme a comer

_____ Para leer la señalización, etc., para mí

_____ Para cargar bolsas

_____ Otra razón: _____

30. ¿Alguna vez ha intentado subir / bajar de un bus RTD por su cuenta (sin un PCA)?

_____ Si _____ No Si su respuesta es si, cuando? _____

31. ¿Cuál de las siguientes opciones podría permitirle utilizar los buses principales de RTD?

_____ Información de rutas y horarios

_____ Aprender a usar los autobuses/rutas

_____ Paradas de autobús más cercanas a donde vivo y necesito ir

_____ Ninguno de estos me permitiría usar un autobús principal.

Por favor enumere los nombres de dos profesionales, que pueden incluir médicos, directores de agencias de rehabilitación, etc., que estén familiarizados con su tipo y grado de discapacidad. RTD puede ponerse en contacto con el personal profesional para verificar la información que ha proporcionado.

Nombre _____ Teléfono _____

Nombre _____ Teléfono _____

Declaro que todo lo que he dicho en esta aplicación es correcto, y que no sólo estoy discapacitado, pero discapacitado en la medida en que creo que soy incapaz de montar los autobuses principales de RTD. Montar en paratransito es la única manera de que pueda tener el mismo acceso a otros servicios de transporte proporcionados por el Departamento de Tránsito de Rome.

Firma: _____

Fecha: _____

Recordatorios de servicio:

Este NO es un servicio "el mismo día". Todas las citas deben programarse a más tardar el día anterior antes de las 5:00 pm.



[Este servicio es solo para personas con discapacidad de ADA.]

Solicitud para Paratransito

Declaración de Verificación del Medico

Yo Doctor _____ he revisado esta solicitud y esto es para certificar que _____ es, en mi opinión profesional, incapaz de montar los autobuses principales de RTD, a pesar de que tienen ascensor para sillas de ruedas, debido a las siguientes razones.

(Razón funcional, no sólo el NOMBRE de la enfermedad u otra enfermedad):

NO estoy dando esta declaración simplemente porque esta persona es un paciente o cliente que quiere este servicio especializado, de bordillo a bordillo. Lo estoy dando porque esta persona necesita el servicio debido a la incapacidad para montar los autobuses de la línea principal (que tienen equipo de telesilla)

Firma de Medico

Fecha

Numero de Licencia (Requerido en orden para que la solicitud sea procesada)



[This service is for ADA-Disabled Individuals only.]

Physician Verification Statement

I, (Physician), _____ have reviewed this application and this is to certify that _____ is, in my professional opinion, unable to ride RTD's mainline buses, even though they have wheelchair lift, due to the following reasons.

(Functional reason, not just the NAME of the disease or other malady):

I am **NOT** giving this statement simply because this person is a patient or client who wants this specialized, curb-to-curb service. I am giving it because this person needs the service *due to inability to ride the mainline buses* (which have chairlift equipment).

Physicians Signature

Date

License Number (Required in-order for application to be processed)