

EN RANS

DIRECTRICES DE POLÍTICA PARA

SERVICIO DE PARATRÁNSITO

Tabla de contenido

Elegibilidad.....2-3

Especificaciones del programa..... 3

Políticas de paratránsito4-5

Vía de Servicio4

Horas de servicio4

Tarifas.....4

Reservas.....4

Servicio de suscripcion5

Procedimientos de transporte 5

Pago de pasajes6

Proceso de apelaciones7

Proceso de denuncia8-9

Cómo presentar una queja.....8

Resolviendo una Queja.....9

Retención de Registro de Quejas.....9

ELEGIBILIDAD

Las siguientes personas son elegibles para el paratransito de la ADA:

- Cualquier persona que no pueda, como resultado de un impedimento físico o mental y sin la ayuda de otra persona, abordar, viajar y desembarcar de cualquier vehículo que sea de fácil acceso y uso para las personas con discapacidades.
- Cualquier individuo con una discapacidad que tenga un condición relacionada con la discapacidad, que impide que esa persona viaje a un lugar de embarque o salida de una ruta fija.

ESTO NO SIGNIFICA QUE UNA PERSONA ES ELEGIBLE SOLO PORQUE ES MÁS DIFÍCIL LLEGAR A LA PARADA DEL AUTOBÚS QUE ALGUIEN QUE NO TIENE LA DISCAPACIDAD ESPECÍFICA.

- Cualquier individuo que no pueda llegar a la parada debido a barreras arquitectónicas que no están bajo el control del sistema de tránsito (distancia, terreno, clima) y si el efecto de las barreras y el impedimento específico del individuo le impiden viajar al entonces se requeriría la elegibilidad.
- Cualquier visitante que tenga documentación de ser elegible para ADA en la jurisdicción en la que reside (ATRANS aceptará la documentación de elegibilidad) y/o que resida fuera de la jurisdicción del sistema.

- Esto NO significa un visitante que reside fuera del
el área de servicio se recogerá en su residencia, significa que el servicio
se brindará a un visitante dentro de los límites del área de servicio.
Es responsabilidad del visitante ir y venir del área de servicio. El servicio
se prestará durante 21 días dentro de un período de 365 días.

Una persona elegible para ADA puede tener otras personas que la
acompañen hacia y desde su destino si:

1. El individuo es un asistente de cuidado personal
2. El individuo es un acompañante(s).

ESPECÍFICOS DEL PROGRAMA

Se transportarán todos los dispositivos de movilidad que no
presenten problemas de seguridad para el equipo de elevación y/o la furgoneta.
ATRANS se reserva el derecho de rechazar pasajeros que utilicen sillas de
ruedas extragrandes o pesadas que excedan el límite de peso y dimensiones.
Se solicita a los pasajeros que utilicen sillas de ruedas de 3 ruedas u otros
dispositivos de movilidad en los que no sea posible asegurarlos que
se trasladen a un asiento del vehículo.

Si necesita un equipo de apoyo de elevación adicional, como un
tanque de oxígeno portátil o un respirador, debe poder manejar el equipo
usted mismo o proporcionar un asistente de cuidado personal o un
acompañante para que lo ayude. Los conductores NO podrán ayudarlo.

POLÍTICAS DE PARATRÁNSITO

ÁREA DE SERVICIO : los límites de la ciudad de Alexandria y Pineville y un radio de 3/4 de milla alrededor del punto final de cada ruta.

HORARIO DE SERVICIO - 6:00 am hasta las 10:00 pm Lunes - Sábado.

TARIFAS - Pasajero elegible ADA - \$.75
(Asistente de cuidado personal – GRATIS)

Las tarifas están sujetas a cambios con aviso público.

RESERVAS : se requerirán reservas para utilizar este Servicio y se aceptarán durante el horario comercial normal de cualquier día anterior a un día de servicio. La siguiente información se le dará al hacer una reserva:

- Nombre (incluyendo acompañante o PCA), hora y lugar de recogida, destino y hora aproximada de regreso).
- Los pasajeros deben dar un aviso de una hora de anticipación para cancelar cualquier reserva programada para evitar la suspensión por abuso continuo.

Las reservas se pueden hacer entre las 5:30 am y las 10:00 pm de lunes a sábado (horario normal de trabajo) y se aceptarán a través de un sistema registrado en cualquier día anterior a un día de servicio. Un empleado de reservas o un operador automatizado tomará las reservas.

SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN - El servicio de suscripción estará disponible para viajes orientados al trabajo ÚNICAMENTE por un período de 30 días. Solo el 50% del total de viajes disponibles estarán disponibles para este servicio a menos que haya exceso de capacidad. Cuando se llene el número asignado de viajes del servicio de suscripción, se le pondrá en una lista de espera para este servicio.

PROCEDIMIENTOS DE TRANSPORTE

A los conductores no se les permitirá hacer negocios personales por tú. Están ahí para transportarte hacia y desde tu destino (servicio de origen a destino). Si necesita asistencia para abordar y salir de la furgoneta o si necesita asistencia para llegar desde la furgoneta a su destino, debe proporcionar su propia asistencia. Los conductores no son técnicos médicos capacitados. Los conductores, la administración y la Ciudad de Alexandria no serán responsables de ninguna emergencia médica que ocurra durante el transporte de los clientes.

PAGO DE TARIFA

Debe tener su tarjeta de identificación de ATRANS y la tarifa lista al momento de la llegada de la camioneta. Los conductores no pueden dar cambio ni manejar dinero por usted. Pagarás cada viaje, a medida que lo hagas y no podrás pagar tu viaje de vuelta por adelantado.

ATRANS se reserva el derecho de denegar el servicio si los pasajeros incurrir en conductas violentas, gravemente perturbadoras o ilegales. Disruptivo no incluye comportamiento o apariencia que solo ofende, molesta o incomoda a otros pasajeros.

Para obtener más información y programar, llame al 318.441.6087 o para TDD - 318.473.1281

PROCESO DE APELACIONES DE ELEGIBILIDAD

Si un solicitante de servicios desea apelar una decisión de elegibilidad, siga el proceso que se describe a continuación:

1. Envíe la apelación por escrito a la siguiente dirección:

ATRANS

apartado de correos 71

Alejandro, LA 71309-0071

Atención: Apelaciones de ADA

2. La apelación debe incluir su nombre y dirección y debe presentarse dentro de los sesenta días posteriores a la recepción de la carta que establece las razones de la suspensión.

3. Una vez que ATRANS haya recibido la apelación por escrito, se fijará una fecha de audiencia dentro de los 10 días posteriores a la recepción de la apelación por escrito y se le informará a la persona la fecha y la hora. El individuo tendrá la oportunidad de presentar su defensa.

4. Todas las partes involucradas revisarán la apelación y determinarán si la suspensión se hace cumplir o se suspende. El individuo recibirá una notificación por escrito de la decisión dentro de las 24 horas posteriores a la fecha de audiencia.

PROCESO DE DENUNCIA

ATRANS se compromete a garantizar que ninguna persona quede excluida de la participación o que se le nieguen los beneficios de sus servicios sobre la base de la discapacidad de una persona según el Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación.

Cualquier persona que crea haber sido objeto de discriminación por razón de discapacidad por parte de ATRANS puede presentar una denuncia bajo este procedimiento. Es contra la ley tomar represalias contra cualquier persona que presente una denuncia o coopere en la investigación de una denuncia. ATRANS investiga las quejas recibidas no más de 180 días después del supuesto incidente.

El Oficial de Cumplimiento de la ADA o su designado será responsable de supervisar las investigaciones y las respuestas a las quejas de discriminación por motivos de discapacidad.

Cómo presentar una queja

El proceso para presentar una queja fue adoptado el 11 de noviembre de 2019 por la Comisión de Relaciones Humanas de Alexandria en base a la guía descrita en el Reglamento Federal - 49 CFR 37.17. Por favor imprima el formulario adjunto y complete la información requerida que se detalla a continuación:

- El nombre y la dirección de la persona que presenta la queja (Denunciante)
- El nombre y dirección de la persona que cometió el presunto violación (Demandado)
- Descripción detallada de la supuesta violación
- Fechas de la supuesta violación

El remedio que busca la persona que presenta la queja. El revisor verificará los detalles y realizará una investigación para determinar si las acusaciones son verdaderas y están fundamentadas con evidencia.

El procedimiento de revisión es un proceso neutral e imparcial con la protección de todos los derechos del denunciante y el demandado. El revisor no se pone del lado de ninguna de las partes.

Los comisionados analizarán toda la información obtenida.

- Esto incluye toda la información proporcionada por el denunciante, así como los hallazgos adicionales descubiertos a través del proceso de investigación del revisor.

La Comisión determinará los méritos de la denuncia.

- Con base en la evidencia, la Comisión determinará si hubo discriminación.

Resolver una queja

Si ha ocurrido discriminación, puede comenzar el proceso de conciliación, o reunir a ambas partes para llegar a un compromiso. La Comisión revisará la situación y ofrecerá consultas, consejos y/o referencias.

Tenga en cuenta: en la medida permitida por la ley, todas las quejas son confidenciales

Retención de quejas (49 CFR 27.121(b))

- Un año – un archivo de todas las quejas de incumplimiento
- Cinco años: un registro de todas esas quejas, formulario resumido

Todos los registros de quejas son mantenidos por la Comisión de Relaciones Humanas de Alexandria.

EXPOSICIONES

Haga clic en el ícono a continuación para imprimir o completar la Carta de solicitud de ADA



Memorándum
de solicitud.docx

Haga clic en el ícono a continuación para imprimir o completar el formulario de solicitud de ADA



ATRANS
ADA_PARATRANSIT SOLICITUD_Fill.pdf

Haga clic en el ícono a continuación para imprimir o completar el formulario de queja de ADA



ATRANS_FORMULARIO DE QUEJA ADA-formulario-rellenable.pdf