



Worcester Regional Transit Authority

PARATRANSIT

**Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA)
GUÍA PARA PASAJEROS**

Contenido de la Guía para pasajeros

- 1) Transporte de la ADA de la WRTA Página 3
- 2) Cómo acceder al servicio complementario de Paratransit de la ADA de la WRTA.....Página 10
- 3) Viajes demorados, viajes perdidos y cancelaciones Página 12
- 4) Tarifas Página 14
- 5) Política de ausencias sin aviso/Proceso de apelación de ausencias sin aviso de la ADA Página 15
- 6) Artículos de mano Página 17
- 7) Requisitos de PCA Página 17
- 8) Propinas Página 18
- 9) Asignar viajes a un tipo de vehículo particular Página 18
- 10) Clima extremo de nieve Página 18
- 11) Servicio durante días festivos Página 19
- 12) Denegación del servicio de la ADA por comportamiento Página 20
- 13) Política de uso de cinturón de seguridad Página 20
- 14) Información para el visitante Página 20
- 15) Lineamientos para sillas de ruedas/dispositivos de movilidad ... Página 21
- 16) Seguro para silla de ruedas en vehículos de la WRTA Página 21
- 17) Listado telefónico de proveedores de servicio de la WRTA Página 22

¿Qué es el transporte de la ADA?

Características del programa de Servicio de Paratransit de la ADA:

- Funciona en cumplimiento con los reglamentos de la [Administración de Tránsito Federal \(FTA\)](#)
- Es un servicio de viaje compartido.
- Es un servicio de origen a destino para clientes elegibles de la ADA.
- Brinda un servicio similar al de los autobuses de ruta fija en cuanto al tiempo, incluidos los tiempos de espera y los transbordos.
- Opera los mismos días de la semana, durante las mismas horas y en las mismas áreas que los autobuses regulares de ruta fija de la WRTA.
- Es para personas que no pueden usar los autobuses de la WRTA para algunos o todos sus viajes.

Limitaciones del programa de Servicio de Paratransit de la ADA:

- No es un servicio de taxi personal; debe prever que viajará con otros pasajeros que van en la misma dirección que usted.
- No está disponible en todo lugar ni en todo momento.

¿Qué es el transporte complementario de Paratransit de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA)?

El transporte de la ADA es para personas cuyas discapacidades les impiden usar el autobús de ruta fija regular y accesible de la WRTA para algunos o todos sus viajes. La WRTA determina la elegibilidad en función de consideraciones funcionales y ayuda a determinar qué personas podrían beneficiarse más del servicio de Paratransit de la ADA y para qué personas correspondería más el autobús de ruta fija accesible regular de la WRTA. Para utilizar el servicio complementario de Paratransit de la ADA, deberá solicitarlo, y su elegibilidad se determinará según los lineamientos de la [Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades](#).

El área de servicio de la ADA está disponible dentro de un radio de $\frac{3}{4}$ de milla alrededor de cada ruta fija de la WRTA. ¿Qué significa esto para usted? Piense en un autobús regular de ruta fija de la WRTA e imagine una burbuja que se extiende $\frac{3}{4}$ de milla en todas las direcciones alrededor de ese autobús en la carretera: esa burbuja es el área de servicio de la ADA. La totalidad de la ciudad de Worcester se encuentra dentro del área de servicio de la ADA. El servicio de la ADA está disponible siempre que el autobús regular de ruta fija de la WRTA esté en funcionamiento, en general de lunes a domingo, y los horarios del servicio varían según el día de la semana y la ruta. Visite el sitio web www.therta.com para ver los horarios de los autobuses de la WRTA.

No es necesario que viva en el área de servicio de la ADA para acceder a los servicios de Paratransit de ADA que ofrece la WRTA. Sin embargo, para acceder al servicio, su dirección de recogida o destino deben estar dentro del área de servicio de la ADA, y ambos extremos del viaje deben encontrarse dentro del área de servicio de la ADA para que se lo considere un viaje de la ADA.

El servicio complementario de Paratransit de la ADA es un “complemento” al autobús regular, lo que significa que un viaje en el servicio de Paratransit, en general, tardará la misma cantidad de tiempo que el viaje en el autobús regular de la WRTA, incluidos los tiempos de espera y los transbordos entre autobuses.

Si planea mudarse a una nueva dirección, [comuníquese con nosotros](#) primero para averiguar si su nueva dirección se encuentra dentro del área de servicio de la ADA, de modo que su transporte de Paratransit pueda continuar sin problemas.

¿Qué agencia del gobierno es responsable de supervisar el cumplimiento de la ley ADA?

La Oficina de Derechos Civiles de la Administración de Tránsito Federal (FTA, por sus siglas en inglés) es responsable del cumplimiento y la supervisión de los derechos civiles para garantizar la prestación no discriminatoria de servicios de tránsito. Para obtener más información, visite el sitio web de la [FTA](#).

Categorías de elegibilidad de la ADA

¿Quiénes son elegibles para el transporte de la ADA?

El transporte de la [Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades \(ADA\)](#) es para personas cuyas discapacidades **les impiden** usar el autobús de ruta fija regular y accesible para algunos o todos sus viajes.

Consulte las siguientes tres categorías de elegibilidad:

Categoría 1 de elegibilidad

La categoría 1 de elegibilidad incluye, entre otras, personas con impedimentos mentales o visuales que, como consecuencia de ellos, no pueden “trasladarse con el sistema”. Esta categoría de elegibilidad incluye a personas que no pueden subir o bajar de un vehículo accesible, o viajar en él, “sin la asistencia de otra persona”.

Categoría 2 de elegibilidad

(No se aplica al servicio de la WRTA - todos los vehículos son accesibles)

La categoría 2 de elegibilidad aplica para las personas que podrían usar el transporte accesible de ruta fija, pero el transporte accesible no está disponible en el momento y en la ruta que la persona lo necesitaría. Este concepto está basado en la ruta, no en el sistema.

Categoría 3 de elegibilidad

La categoría 3 de elegibilidad comprende a las personas que tienen una condición específica relacionada con un impedimento, la cual les impide llegar o volver de una parada o estación. Esta categoría pretende ser una “excepción muy estricta” a la regla general de que la dificultad para viajar desde o hacia las ubicaciones de partida y de destino no es un fundamento para la elegibilidad.

Para servir como fundamento para la elegibilidad, la condición **debe impedirle** a la persona viajar hacia la ubicación de partida o desde la ubicación de destino. La palabra “impedir” es muy importante. Para cualquiera, ir a una parada de autobús y esperarlo es más difícil y menos cómodo que esperar un vehículo en casa. Para las personas con discapacidad, esto es mucho más difícil e incómodo. Sin embargo, para muchas personas con discapacidad, en muchas circunstancias, es posible llegar a una parada de autobús. Si una condición relacionada con un impedimento solo dificulta la tarea de acceder al tránsito más de lo normal, pero no impide que la persona viaje, la persona no es elegible.

Proceso de solicitud en la oficina de la ADA de la WRTA

Todas las personas que deseen ser elegibles para la ADA de la WRTA pueden comunicarse con PTM Brokerage Services, Inc. (PBSI) al 508.791.9782 opción 3 a fin de programar una cita para el proceso de solicitud en la oficina.

PBSTM está ubicada en 60 Foster Street, Worcester, MA, y **se brinda transporte de ida y vuelta gratuito para todas las personas dentro del área de servicio de Paratransit de la ADA de la WRTA** para viajar a la oficina de PBSTM para comenzar el proceso de solicitud.

Cuando llegue, se le pedirá que complete una solicitud. Luego, tendrá la oportunidad de sentarse con un miembro del personal para que le expliquen el servicio y para que pueda hacer preguntas de forma individual. Puede traer a un acompañante con usted para llenar la solicitud si está más cómodo. Su acompañante también recibe el beneficio de transporte ida y vuelta gratuito siempre que la ubicación de partida y de destino sea la misma que la suya.

Cuando asista a la cita, asegúrese de traer la siguiente información:

- **Información de contacto:** Informe el nombre, el domicilio y el número de teléfono del profesional certificado de la salud* (HCP, por sus siglas en inglés) que mejor conozca su discapacidad.
- Si solicita el servicio por una discapacidad cognitiva, identifique al HCP certificado que conozca mejor las limitaciones asociadas a su discapacidad cognitiva. Por ejemplo, si su discapacidad es emocional, puede identificar a un psicólogo, un psiquiatra o un trabajador social certificado que conozca mejor las limitaciones asociadas a su discapacidad emocional.

** Los HCP incluyen fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, psiquiatras, psicólogos, instructores de movilidad y otros médicos y profesionales de rehabilitación certificados.*

- **Información de contacto de emergencia:** Informe el nombre y el número de teléfono de una persona que la WRTA pueda contactar en caso de emergencia..
- **Dispositivo de movilidad:** Si viajará en el servicio de Paratransit de la ADA con un dispositivo de movilidad, durante su tiempo aquí, el personal medirá el dispositivo con usted en él para asegurarse de que el peso total y las dimensiones del dispositivo no excedan el límite de carga de la plataforma elevadora del vehículo y para garantizar que los vehículos puedan incorporar dicho dispositivo. Las decisiones de elegibilidad **no** se toman en función de la capacidad de la WRTA de transportar el dispositivo de movilidad. Se hará todo lo posible por incorporar el

dispositivo de movilidad, pero es posible que la WRTA rechace transportar el dispositivo de movilidad o al ocupante si el peso total o las dimensiones de este exceden las especificaciones del vehículo.

Proceso de verificación del profesional de la ADA de la WRTA

Una vez que haya completado la solicitud de la ADA y que haya brindado el nombre, el domicilio y el número de teléfono del profesional de la salud certificado (HCP) que mejor conozca su discapacidad, PBSTM le enviará por correo un formulario por separado al HCP certificado que haya identificado. A fin de evitar retrasos en el proceso, es importante que se comunique con el HCP que haya nombrado en la solicitud para informarle que ha solicitado el servicio de la ADA. Pídale que complete el formulario y que lo devuelva a la oficina de PBSTM tan pronto como sea posible.

Los formularios recibidos que tengan información incompleta del HCP no se considerarán terminados hasta que nuestra oficina reciba toda la información. Una vez que PBSTM reciba el Formulario de verificación del profesional completo, se tomará una decisión respecto de la elegibilidad para el transporte dentro de un plazo de 21 días desde la recepción. Si pasado ese plazo de 21 días no se tomó una decisión, el solicitante se considerará elegible incondicionalmente hasta que se llegue a una determinación.

Proceso de aprobación de solicitud de la ADA de la WRTA

Una vez que la solicitud de la ADA haya sido completada y el Formulario de verificación profesional del profesional de la salud (HCP) haya sido recibido, el coordinador de la ADA revisará la información. En este momento, se tomará una decisión respecto de la elegibilidad para el transporte. Si se necesita más información para tomar la decisión respecto de su capacidad o incapacidad para usar el autobús de ruta fija en función de las estrictas categorías de elegibilidad descritas por la [Administración de Tránsito Federal](#), el coordinador de la ADA se comunicará con el solicitante y/o el HCP.

Cuando se toma una decisión de elegibilidad para el transporte, varios resultados son posibles:

- Se puede determinar la elegibilidad incondicional para todos los viajes de la persona.

- Se puede determinar la elegibilidad condicional en función de una circunstancia temporal, como una pierna rota o tratamientos de quimioterapia.
- Se puede denegar el servicio en su totalidad.
- Se puede determinar la elegibilidad condicional para el servicio cuando otras condiciones (como el clima o el terreno) afecten su capacidad para acceder al autobús regular.

Una vez que se determine su elegibilidad, ya sea de forma condicional o incondicional, recibirá por correo un paquete con toda la información relevante, incluida su carta de elegibilidad. Lea toda la información cuidadosamente.

También recibirá una tarjeta de identificación con foto, que deberá mostrarle al conductor cada vez que se suba al vehículo de la WRTA y cada vez que este se lo solicite.

Las decisiones de elegibilidad, en general, tienen una fecha de vencimiento de cinco años, pero también pueden tener una vigencia menor dependiendo de la decisión de elegibilidad. Los clientes cuya solicitud haya sido rechazada recibirán una carta e información sobre cómo apelar la decisión.

Proceso de apelación de elegibilidad de la ADA de la WRTA

Como la elegibilidad para el servicio de Paratransit de la ADA está establecida como un derecho civil, se implementan procedimientos para garantizar que se siga el “debido proceso”. Los reglamentos federales establecen que el objetivo del proceso de apelación administrativo es brindarles a los solicitantes cuya elegibilidad haya sido rechazada, o declarada condicional, la oportunidad de elevar su caso a un panel independiente de la autoridad de tránsito o de quien haya tomado la decisión inicial. Se brindará transporte gratuito a las audiencias de apelación si se lo solicita.

El derecho a apelar debe ejercerse de la siguiente manera:

1. Los solicitantes tiene 60 días desde la fecha de la carta de determinación de elegibilidad para apelar la decisión por escrito a la WRTA.
2. Antes de la audiencia, el estado de elegibilidad del solicitante permanece sin cambios desde la determinación original de la WRTA.
3. Las apelaciones serán tratadas por un panel independiente de la WRTA.

4. Los solicitantes tendrán derecho a hablar en persona en nombre propio y a que otras personas los representen en el proceso de apelación.
5. Los solicitantes tendrán derecho a recibir la asistencia necesaria, como la de un intérprete, si lo solicitan en la carta de apelación.
6. La decisión que surja de la apelación se tomará por escrito dentro de un plazo de 30 días e incluirá las razones de esta. Si no se toma una decisión dentro de un plazo de 30 días desde la fecha de apelación, se declarará la elegibilidad completa hasta que se llegue a una determinación.
7. Los solicitantes podrán volver a solicitar el servicio en cualquier momento si ocurren cambios respecto de su movilidad funcional

LAS SOLICITUDES DE APELACIÓN DEBEN HACERSE POR ESCRITO A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN:

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

Proceso de recertificación de la ADA de la WRTA

De acuerdo con el Artículo 37.125 de los reglamentos del Departamento de Transporte de Estados Unidos (USDOT, por sus siglas en inglés), las entidades podrán exigir la recertificación de la elegibilidad de personas elegibles para el servicio de Paratransit de la ADA en intervalos razonables.

En febrero de 2003, la WRTA, en colaboración con el Grupo de Asesores de Planificación de Transporte (TPAG, por sus siglas en inglés), un grupo de personas mayores y discapacitadas que actúa como comité asesor de la WRTA, comenzó el proceso de recertificación. Cada persona elegible recibirá una tarjeta de identificación con una fecha de vencimiento máxima de cinco (5) años.

Cómo acceder al servicio complementario de Paratransit de la ADA de la WRTA

Llame al 508.752.9283 o al 1.877.743.3852 para programar su viaje. Todas las reservas de viajes pueden hacerse con un máximo de 7 días de anticipación y obligatoriamente antes de las 4.30 p. m. del día anterior al viaje.

También está disponible la opción de reserva en línea, visite el sitio web de Paratransit de la WRTA en www.wrtaparatransit.com o llame al 508.752.9283 para obtener más información.

- 1) Cuando llame para programar un viaje, infórmele lo siguiente a quien atienda la llamada:
 - a. Que le gustaría programar un viaje de la ADA;
 - b. Su nombre;
 - c. La **dirección exacta** (nombre de calle y número) de recogida;
 - d. La hora a la que le gustaría llegar a su destino (sea específico si se trata de un turno);
 - e. La **dirección exacta** (nombre de calle y número) de destino; y
 - f. Si viajará con un dispositivo de movilidad, un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés) o acompañante(s).

También deberá programar su viaje de vuelta. Todos los viajes deben programarse con un plazo de **por lo menos** (1) hora.

Debido a la gran cantidad de llamadas que llegan al centro de llamados, el personal no es responsable de buscar la información del domicilio. *Usted* debe estar preparado con la dirección exacta, incluido el nombre de la calle y el número, de los puntos de recogida y destino.

- 2) **Los reglamentos de la ADA permiten programar su viaje hasta una hora antes o una hora después de la hora de viaje que solicitó, sin retrasar su llegada a la cita.**
- 3) La noche anterior a su viaje o la misma mañana de este, recibirá una llamada automática que le informará el período de recogida específico de 20 minutos para su viaje programado. Es su responsabilidad esperar en una ubicación en la que pueda ver la llegada del vehículo durante todo el período de recogida específico de 20 minutos. Una vez que el vehículo llegue, este esperará **cinco (5) minutos** antes de seguir a la siguiente

parada programada.

Si no recibe una llamada telefónica la noche anterior o la misma mañana de su viaje programado, podrá llamar para recibir la información de recogida o para cancelar su viaje.

- Si llama antes de las 8:00 a. m. o después de las 4:30 p. m., llame a la Oficina de Despachos de la CMTM al 508.453.3423.
- Si llama entre las 8:00 a. m. y las 4:30 p. m., llame a la oficina de PBSI al 508.752.9283.

4) Cuando suba al vehículo, verifique su destino con el conductor.

Si necesita que un asistente de cuidado personal (PCA) viaje con usted, esta persona se considerará un apoyo de movilidad y viajará de forma gratuita.

Siempre podrá viajar con un acompañante. Los acompañantes adicionales se aceptarán en función del espacio disponible. Los acompañantes pagan la misma tarifa que la persona a la que acompañan. Los PCA y los acompañantes deben tener la misma dirección de recogida y de destino que el pasajero de la ADA.

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

- 5) Si los pasajeros de la ADA cumplen con las reglas del servicio, su acceso a este no podrá verse limitado por rechazos constantes, viajes inusualmente largos, recogidas tarde u otros factores.
- 6) El abuso de las reglas del servicio puede causar la pérdida de este.
- 7) El servicio se presta en vehículos equipados con plataformas de elevación, así como vehículos tipo sedán. **La WRTA determinará qué vehículo se enviará a recoger a un pasajero.**

Días y horarios de servicio de Paratransit de la ADA en Worcester

Días de semana	4:50 a. m. - 10:15 p. m.
Sábados	5:50 a. m. - 10:25 p. m.
Domingos	8:30 a. m. - 7:30 p. m.

Llame a la WRTA al 508.752.9283 para conocer los días, horarios y ubicaciones de servicio del servicio de Paratransit de la ADA fuera de Worcester y de otros servicios de Paratransit.

Viajes demorados

A veces, los vehículos pueden llegar tarde al punto de recogida o de destino debido a mal clima, tráfico, obras u otras circunstancias imprevistas. Un viaje demorado se define como un viaje finalizado en el que el vehículo haya llegado después del período de recogida específico de 20 minutos y/o en el que haya llegado a destino más tarde que la hora solicitada. Si esto ocurre, comuníquese con PBSTM al 508.752.9283 para informarlo tan pronto como pueda. Esto le dará la oportunidad a PBSTM de garantizar que los pasajeros reciban un servicio confiable y de calidad. Si no conocemos los problemas, no podemos solucionarlos.

Viajes perdidos

Un viaje perdido se produce cuando el vehículo nunca llega o llega luego del período de recogida específico de 20 minutos y el pasajero decide no hacer el viaje.

Cancelaciones y ausencias sin aviso

Tenga en cuenta lo siguiente respecto de las cancelaciones:

- * Si se comunica antes de las 8:00 a. m. o después de las 4:30 p. m., llame a la Oficina de Despachos de la CMTM al 508.453.3423 para cancelar su viaje.
- * Si se comunica entre las 8:00 a. m. y las 4:30 p. m., llame a la oficina de PBSTM al 508.752.9283 para cancelar su viaje.

Una **cancelación tardía** es una cancelación informada con menos de 1 hora de anticipación al período de recogida específico programado. Los pasajeros deben llamar para cancelar con, al menos, 1 hora de anticipación al viaje programado; de lo contrario, se considerará que hubo una “ausencia sin aviso”.

La ausencia sin aviso se produce cuando el vehículo llega a la ubicación de recogida durante el período de recogida específico y el cliente no está presente o cancela en la puerta.

Los viajes perdidos que se producen por razones que escapan al control de la persona o por problemas relacionados con el servicio no se consideran “ausencias sin aviso”. Un viaje perdido no es una “ausencia sin aviso”.

Si usted no pudo hacer el viaje por razones que escapaban a su control o cree que se produjo un error, debe comunicarse con PBSTM por escrito dentro de un plazo de 15 días desde la fecha de la carta en la que se le informa que tuvo una “ausencia sin aviso”.

Envíe documentación por correo electrónico a noshow@therta.com o por correo a PBSTM, 60 Foster Street, Worcester, MA 01608 (Atención: No-Show Staff). Si no se recibe su documentación dentro del plazo de 15 días desde la fecha de la carta, se mantendrá la “ausencia sin aviso”.

Tarifas de Paratransit de la ADA de la WRTA

Tarifas

Las tarifas de la ADA son las siguientes para cada tramo:

\$2.75 dentro de la ciudad

\$3.00 a una ciudad de distancia

\$3.25 a dos ciudades de distancia

\$3.50 a tres o más ciudades de distancia

Todos los pasajeros de Paratransit de la ADA deben tener una cuenta de pago prepaga. Las tarifas de pasajeros y acompañantes se deducen de la cuenta. No se puede pagar la tarifa al conductor.

Los asistentes de cuidado personal (PCA) se consideran un apoyo de movilidad y viajan de forma gratuita.

Siempre podrá viajar con un acompañante, y se permitirán acompañantes adicionales en función del espacio disponible. Los acompañantes pagan la misma tarifa que la persona a la que acompañan. Los PCA y los acompañantes deben tener la misma dirección de recogida y de destino que el pasajero de la ADA.

Política de ausencias sin aviso/Proceso de apelación de ausencias sin aviso de la ADA de la WRTA

POLÍTICA DE AUSENCIAS SIN AVISO DE LA ADA

La WRTA ha establecido el siguiente proceso para los pasajeros de Paratransit:

Los pasajeros deben estar listos durante todo el período de recogida específico de 20 minutos. El conductor llegará en cualquier momento dentro de ese período y esperará solamente cinco (5) minutos antes de dirigirse al siguiente punto de recogida. La persona se considerará “ausente sin aviso” si no está disponible para su recogida tal como se describió anteriormente.

Se enviará una carta al pasajero después de cada “ausencia sin aviso” en la que se le informará de dicha ausencia. Si un pasajero acumula tres “ausencias sin aviso” o “cancelaciones tardías” o demuestra un patrón de ausencias sin aviso/cancelaciones tardías equivalente al 20 % o más de los viajes programados o dentro de un período de tres meses desde la primera “ausencia sin aviso” (lo que sea mayor), se suspenderá el uso del servicio por parte del pasajero.

Se aplicarán los siguientes períodos de suspensión a las infracciones de esta política que ocurran dentro del mismo período de 12 meses consecutivos.

- La 1.^a infracción tendrá como consecuencia una suspensión de 7 días del servicio
- La 2.^a infracción tendrá como consecuencia una suspensión de 14 días del servicio
- La 3.^a infracción, y subsiguientes, tendrán como consecuencia una suspensión de 30 días del servicio

Los pasajeros tienen derecho a apelar la decisión y tienen 15 días para presentar la apelación por escrito ante la WRTA. Se adjunta una copia del Proceso de apelación de las ausencias sin aviso a cada carta.

PROCESO DE APELACIÓN DE AUSENCIAS SIN AVISO

El objetivo del proceso de apelación administrativo de las “ausencias sin aviso” de la WRTA es brindar a los pasajeros de Paratransit a los que se les haya denegado el servicio la oportunidad de elevar el caso a un funcionario distinto del que tomó la decisión inicial. Se brindará transporte gratuito a las audiencias de apelación si se lo solicita.

El proceso de apelación de las “ausencias sin aviso” se lleva adelante de la siguiente manera:

- 1) Los pasajeros que deseen apelar una decisión tendrán 15 días desde la recepción de la carta de “ausencia sin aviso” para apelar la decisión por escrito a la WRTA.
- 2) Las apelaciones se tratarán y decidirán dentro de un plazo de 30 días desde la recepción de la solicitud. Mientras la apelación esté en proceso, los pasajeros seguirán recibiendo el servicio de Paratransit para el que eran elegibles antes de la suspensión. Si la apelación se extiende más allá de los 30 días, los pasajeros recibirán el servicio de transporte hasta que se tome la decisión final.
- 3) Las apelaciones serán tratadas por un panel independiente de la WRTA.
- 4) Los apelantes tendrán derecho a hablar en persona en nombre propio y a que otras personas los representen (a cuenta del pasajero) en el proceso de apelación.
- 5) Los apelantes tendrán derecho a las adaptaciones que necesiten, como un intérprete de lengua de señas.
- 6) La decisión que resulte de la apelación se tomará por escrito e incluirá las razones de esta.
- 7) Si tiene alguna pregunta sobre el proceso de apelación, escriba a cmellis@cmrpc.org o llame al 508.459.3328.

LAS SOLICITUDES DE APELACIÓN DEBEN HACERSE POR ESCRITO A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN:

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

Política de la WRTA de artículos de mano en vehículos de Paratransit

La WRTA limita la cantidad de artículos/paquetes de mano a “la cantidad que puedan llevar el pasajero y/o el asistente de cuidado personal/acompañante en un viaje sin la asistencia del conductor y sin ocupar más de un asiento”.

No cumplir con esta política podría provocar la pérdida de su servicio.

Requisitos de la WRTA para asistentes de cuidado personal (PCA)

Los asistentes de cuidado personal son personas cuya asistencia es necesaria para que un pasajero pueda viajar. Cualquier persona involucrada en el “proceso de ayuda” que sea necesaria para el pasajero a fin de viajar, ya sea durante el transcurso del viaje o después de llegar a destino, se considera un PCA.

Algunos pasajeros puede que necesiten un PCA para todos los viajes o y otros para solo unos pocos. Avísenos durante el proceso de reserva si viajará con un PCA.

Un pasajero tiene derecho a usar diferentes PCA en vez del mismo todas las veces. Las personas que necesitan un PCA no pueden actuar en ese mismo carácter para otros, ya que implicaría llevar dos PCA para el viaje de un pasajero.

Política sobre propinas de la WRTA

La WRTA les prohíbe a todos los empleados involucrados en la prestación de servicios de transporte de la WRTA aceptar propinas.

Política de la WRTA para asignar viajes a un tipo de vehículo en particular

Los pasajeros no pueden pedir un tipo de vehículo en particular al solicitar el servicio de la ADA. La WRTA brindará el servicio en el tipo de vehículo que tenga disponible en el momento y en la ubicación del viaje solicitado por el pasajero.

Recordatorio para pasajeros sobre nieve o clima extremo

Ocasionalmente, es necesario suspender el servicio de Paratransit de la ADA debido a tormentas de nieve u otras condiciones climáticas extremas. Se harán todos los esfuerzos posibles por mantener la disponibilidad del servicio siempre y cuando sea seguro conducir los vehículos. La WRTA hará todo lo posible por evitar dejar varada a una persona durante condiciones climáticas extremas. Cuando estas condiciones se presenten, considere, antes de salir de su hogar, la importancia de su viaje y las condiciones climáticas que podrían empeorar.

Cuando el servicio de Paratransit de la ADA se encuentre suspendido, los pasajeros serán responsables de arreglar su propio transporte alternativo en el caso de viajes importantes (como tratamientos médicos o trabajo).

Recordatorio para pasajeros sobre días festivos

Se les recuerda a los pasajeros que el servicio de la ADA no funciona en todos los días festivos. El servicio de la ADA en días festivos es igual al servicio de autobús de ruta fija de la WRTA. Si los autobuses de la WRTA no funcionan un día festivo, el servicio de la ADA tampoco funcionará.

Por ejemplo, como se muestra en la tabla siguiente, el Día de los Presidentes, los pasajeros elegibles solo pueden usar el transporte de la ADA con la programación del servicio de autobuses normal de los sábados. Su [Proveedor local de servicios de Paratransit de la WRTA](#) le podrá brindar información sobre los horarios de servicio de la ADA de los días de semana, los sábados y los domingos.

El nivel de servicio de la ADA disponible cada día festivo corresponde al mismo nivel de servicio de autobuses de ruta fija de la WRTA disponible cada día festivo.

- * Día de Martin Luther King, Jr.* - servicio de sábado
- * Día de los Presidentes - servicio de sábado
- * Día del Patriota - servicio de sábado
- * Día de la Raza - servicio de sábado
- * Día de los Veteranos - servicio de día de semana
- * Día después de Acción de Gracias - servicio de sábado

**Las rutas 29, 33 y 42 de la WRTA y los servicios de traslado comunitario funcionan con la programación de días de semana en estos días festivos. Las rutas 19 y 30 funcionan con una programación de sábado modificada en estos días festivos.*

Nota: No hay ningún servicio de autobuses de ruta fija ni de Paratransit de la WRTA disponible durante Año Nuevo, el Día de los Caídos, el Día de la Independencia, el Día del Trabajador, el Día de Acción de Gracias ni Navidad.

Denegación del servicio de la ADA por mal comportamiento

Se denegará el servicio de la ADA a los pasajeros que muestren “conductas violentas, extremadamente disruptivas o ilegales”. Las conductas extremadamente agresivas no incluyen comportamientos o apariencias que solo ofendan, molesten o incomoden a otros pasajeros o empleados.

En los casos en los que se deba denegar el servicio de la ADA a un pasajero, **el servicio se cancelará de inmediato**. Se brindará una explicación por escrito de la denegación del servicio, en la que se incluirá información sobre el proceso de apelación de la decisión. **La documentación de la situación que condujo a la denegación del servicio de la ADA es de vital importancia.**

En algunos casos, el administrador de la WRTA o su designado podrían considerar que el servicio aún se puede brindar de forma segura si el pasajero cumple determinadas condiciones. Sin embargo, si estas condiciones no se cumplen, el servicio se podrá cancelar de inmediato.

Política de la WRTA sobre el uso de cinturón de seguridad

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

Información de viajes o visitas

Más opciones para los clientes de Paratransit de la ADA de la WRTA

Por ser un pasajero registrado del servicio de Paratransit de la ADA de la WRTA, también es elegible para usar el servicio de Paratransit de cualquier otra agencia de transporte en todo el país. Los reglamentos federales de la ADA le permiten viajar como visitante en otras áreas de servicio de Paratransit durante 21 días dentro de un período de 365 días. Si usted prevé que su viaje a un área en particular durará más de 21 días, es posible que deba solicitar la certificación a través de esa agencia.

Para obtener información del servicio de otras autoridades de tránsito regionales dentro de Massachusetts, llame al 508.791.9782 o visite www.mass.gov y diríjase a la sección “Transportation” [transporte].

Lineamientos para sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad

Todos los vehículos de la WRTA son accesibles, lo que significa que tienen plataformas de elevación para personas en dispositivos de movilidad y también para personas que no pueden usar las escaleras para ingresar al vehículo. El artículo 37.165, inciso b de los reglamentos del Departamento de Transporte de Estados Unidos (USDOT) exige que todos los proveedores de tránsito transporten a todas las personas, a menos que hacerlo contravenga los requisitos legítimos de seguridad.

Si está pensando en comprar un nuevo dispositivo de movilidad, comuníquese con nuestra oficina al 508.752.9283. Estamos comprometidos a ayudarlo a asegurarse de que nuestros equipos puedan incorporar a su dispositivo de movilidad fácilmente.

Política de la WRTA sobre el seguro de sillas de ruedas en vehículos

1. Las sillas de ruedas se deben fijar en posición mirando hacia adelante únicamente.
2. Se deben usar los cuatro cinturones para fijar las sillas de ruedas al soporte del suelo.
3. Todos los pasajeros deben usar su cinturón de seguridad, a menos que hayan presentado información que constate una condición médica documentada que impida su uso.
4. Los pasajeros en sillas de ruedas que tengan dificultad para mantener el torso derecho podrán usar un cinturón para el torso siempre que lo suministren.

La WRTA cree que los pasajeros que usan dispositivos de movilidad tipo scooter con tres (3) o cuatro (4) ruedas viajarán de manera más segura si se trasladan a un asiento.

Proveedores de servicio local de Paratransit de la WRTA

Para obtener más información sobre las otras opciones de transporte de la WRTA, llame a la ciudad en particular para hablar con un representante.

*Está disponible el servicio de autobús de ruta flexible. Se pueden solicitar desvíos de la ruta fija para el público en general llamando al (508) 752-9283.

Auburn 508 752 9283 PBSI	East Brookfield 800 321 0243 SCM Elderbus	Oakham 800 321 0243 SCM Elderbus	Wales 800 321 0243 SCM Elderbus
Berlin 978 733 4747 Clinton COA	Grafton * 508 839 9242 Grafton COA	Oxford 508 752 9283 PBSI	Warren 800 321 0243 SCM Elderbus
Barre 800 321 0243 SCM Elderbus	Holden 508 210 5573 Holden COA	Paxton 800 321 0243 SCM Elderbus	Webster 800 321 0243 SCM Elderbus
Boylston 508 752 9283 PBSI	Holland 800 321 0243 SCM Elderbus	Princeton 800 321 0243 SCM Elderbus	Westborough * 508 752 9283 PBSI
Brimfield 800 321 0243 SCM Elderbus	Leicester 508 752 9283 PBSI	Rutland 800 321 0243 SCM Elderbus	West Boylston 508 752 9283 PBSI
Brookfield 800 321 0243 SCM Elderbus	Millbury 508 865 9154 Millbury COA	Shrewsbury 508 841 8640 Shrewsbury COA	West Brookfield 800 321 0243 SCM Elderbus
Charlton 800 321 0243 SCM Elderbus	New Braintree 800 321 0243 SCM Elderbus	Southbridge 800 321 0243 SCM Elderbus	Worcester 508 752 9283 PBSI
Clinton 978 733 4747 Clinton COA	Northborough 508 752 9283 PBSI	Spencer 800 321 0243 SCM Elderbus	
Douglas 800 321 0243 SCM Elderbus	Northbridge * 800 321 0243 SCM Elderbus	Sturbridge 800 321 0243 SCM Elderbus	
Dudley 800 321 0243 SCM Elderbus	North Brookfield 800 321 0243 SCM Elderbus	Sutton 800 321 0243 SCM Elderbus	

