



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

**Servicio
Paratránsito
Para
Ciudadanos
Deshabilitados**

Revisado 2024

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 utilizar el servicio de paratransito deben presentar su solicitud mediante un proceso de solicitud por escrito. El Departamento de Tránsito de Roma (RTD) es responsable de determinar la elegibilidad para el servicio de paratransito. El servicio de paratransito se brinda a: "Cualquier persona con una discapacidad que no pueda, como resultado de un impedimento físico o mental (incluido un impedimento visual), y sin la asistencia de otro individuo (excepto el operador de un elevador de sillas de ruedas u otro dispositivo de abordaje). dispositivo de asistencia), para abordar, viajar o desembarcar de cualquier vehículo en el sistema que sea fácilmente accesible y utilizable por personas con discapacidades".

Si es necesario, los materiales de solicitud relacionados están disponibles en español y en todos los formatos accesibles llamando a la oficina de tránsito al 706-236-4523 o visitando www.romea.us. Para clientes con discapacidad auditiva o TTY, también pueden comunicarse con el Servicio de retransmisión de Georgia marcando el #711 o el 1-800-255-0056. Para clientes con capacidad auditiva: 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 llamen 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

Los proveedores de transporte público están obligados, según 49 CFR 37.5(i)(3), a realizar modificaciones razonables en las políticas, prácticas o procedimientos cuando las modificaciones sean necesarias para evitar la discriminación por motivos de discapacidad o para brindar accesibilidad al programa a sus servicios.

Los pasajeros pueden solicitar modificaciones razonables para todos los modos (ruta fija, público general y ADA Paratransit). Las solicitudes deben realizarse al menos el día anterior, pero, siempre que sea posible, hay flexibilidad disponible para solicitudes en el momento. Si se necesita una modificación del servicio, no dude en comunicarse con la oficina de tránsito al 706-236-4523 o TTY# 711. Para solicitudes en el momento, el conductor se comunicará con el despacho y el despacho se comunicará con la oficina de tránsito para obtener ayuda si es necesario, para intentar facilitar la solicitud in situ. Se mantendrá documentación sobre la solicitud y la acción resultante tomada.

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 Paratransito 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 reserva de viaje podrá negociarse hasta una hora antes o una hora después de la hora solicitada. Por ejemplo, si solicita que lo recojan a las 8:30 a. m. para estar en el trabajo a las 9:00 a. m., podemos solicitar que lo recojan a las 7:30 a. m. para acomodarlo a usted y a otros pasajeros. Del mismo modo, si sale del trabajo a las 5:00 p. m., su hora de recogida podría programarse en cualquier momento antes de las 6:00 p. m. Este es el tipo de flexibilidad que es necesaria para acomodar todos los viajes de nuestros pasajeros. Otras opciones de servicio de hora exacta disponibles actualmente en la ciudad de Roma son privadas y no operadas a través de RTD, como el servicio de Taxi u otro transporte privado.

LA HORA LÍMITE

La hora límite para llamar para reservar una reserva para el día siguiente es a las 17:00 horas. Esto es para permitir reorganizar los horarios de recogida, cuando sea necesario, corregir y prevenir errores, y llamar a los pasajeros para confirmar o aclarar discrepancias. Cuando la demanda del servicio Paratransit es alta, esto es cada vez más importante. Las devoluciones de llamadas para los horarios programados de recogida del autobús serán manejadas por un sistema de devolución de llamadas automatizado después de las 5:00 p.m. Si pierde la devolución de llamada y no tiene un servicio de contestación, simplemente llame a RTD a la mañana siguiente para averiguar la hora de recogida en el 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).

CONDUCTA Y DENEGACIÓN DEL SERVICIO

La denegación del servicio sólo puede ocurrir en situaciones en las que los pasajeros incurran en conductas violentas, gravemente perturbadoras o ilegales; o conducta que represente una amenaza directa a la salud y seguridad de otros. Sin embargo, se espera que todos los pasajeros tengan una conducta adecuada mientras estén en los vehículos. No se permite el uso de lenguaje inapropiado (obscenidades, lenguaje/bromas discriminatorias, lenguaje sexual, etc.), así como comportamientos de distracción de cualquier tipo. La negativa a prestar servicios a una persona con discapacidades no deberá ocurrir únicamente debido a que la discapacidad de la persona resulte en un comportamiento involuntario que pueda ofender, molestar o incomodar a otros.

Ejemplos de situaciones que no están bajo el control del pasajero pueden incluir, entre otras:

- Una emergencia personal repentina
- Cambio repentino o deterioro 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

En caso de un incidente perturbador se puede llevar a cabo una investigación. Si la investigación revela que el comportamiento disruptivo se debe a una discapacidad y está fuera de su control, RTD puede exigirle que viaje con un asistente de cuidado personal (PCA). Si su PCA no puede ayudarlo a controlar su comportamiento y/o continúa existiendo un problema de seguridad, es posible que no se permita su servicio.

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

Si tiene alguna inquietud sobre algún servicio del área, comuníquese con nosotros lo antes posible después de que ocurra el incidente. Esté preparado para brindarnos información específica sobre el incidente. Le sugerimos que mantenga un cuaderno de sus interacciones para registrar cuándo nos llama, con quién habló, fecha y hora e información sobre su reserva y la hora en que lo recogieron y lo dejaron. Esta será la información que necesitaremos para procesar su inquietud.

Nuestra oficina de despacho está equipada con un sistema informático que rastrea todos nuestros viajes, y cuanto antes nos informe sobre el problema, más fácil será para nosotros investigar lo que pudo 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

De conformidad con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, el Departamento de Tránsito de Roma opera todos sus programas y brinda servicios de transporte público sin tener en cuenta la discapacidad. Cualquier persona que crea que ha sido maltratada mediante una práctica discriminatoria ilegal según 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 presentarse por escrito o en persona ante el Coordinador ADA del Departamento de Tránsito de Roma dentro de los ciento ochenta (180) días siguientes a la fecha del supuesto suceso de discriminación. Los formularios de quejas de 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 ayuda o una modificación para completar el formulario de queja debe comunicarse con el Coordinador de ADA al (706-236-4523) y TTY# 711 o 1-800-255-0056.

Las personas de cualquier clase específica de personas, personalmente o a través de un representante, pueden presentar una queja ante la FTA; sin embargo, la práctica de la FTA es alentar a los pasajeros y a otras personas a resolver problemas con las agencias locales cuando sea posible antes de presentar una queja ante la FTA. Quienes deseen presentar una queja pueden hacerlo independientemente del proceso de queja de una agencia de tránsito. La FTA proporciona un formulario de queja de derechos civiles opcional en su sitio web para que los denunciantes lo completen dentro de los 180 días a partir de la fecha de la presunta

discriminación. Se puede acceder a este formulario en www.transit.dot.gov/ADA o para obtener más información sobre cómo preparar una queja, puede comunicarse con la línea directa gratuita de derechos civiles al (888)446-4511.

Investigaciones

Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de la queja formal, el Coordinador de ADA notificará al demandante y comenzará una investigación (a menos que la queja se presente ante una entidad externa primero o simultáneamente). El Subdirector/Gerente de Cumplimiento actuará como Coordinador de la ADA.

La investigación abordará las quejas contra cualquier departamento de tránsito de Roma. La investigación se llevará a cabo en conjunto con y bajo el asesoramiento de la Unidad de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito.

La investigación puede incluir discusiones sobre la queja con todas las partes afectadas para determinar el problema o asunto. El denunciante podrá estar representado por un abogado u otro representante de su elección y podrá traer testigos y presentar testimonios y pruebas en el curso de la investigación.

La investigación se llevará a cabo y se completará dentro de los 60 días siguientes a la recepción de la denuncia formal. El Departamento de Tránsito de Roma realizará un seguimiento de todas las quejas de ADA en consulta con el Departamento Legal de la Ciudad de Roma, según sea necesario/requerido.

Con base en toda la información recibida, el Coordinador de ADA redactará un informe de investigación para presentarlo al Director de Tránsito.

Se notificará al denunciante su derecho a apelar la decisión ante el Administrador de la ciudad y el Director de tránsito. Las apelaciones se pueden presentar ante la agencia estatal DOT o la Administración Federal de Tránsito (FTA).

Métodos para presentar una queja.

El método preferido es presentar su queja por escrito utilizando un Formulario de queja ADA y enviándolo a:

Departamento de Tránsito de Roma

Director de Tránsito
CORREOS. Caja 1433
Roma, Georgia 30162-1433

Los formularios de quejas están disponibles en www.romea.us o comunicándose con la oficina administrativa de tránsito al 706-236-4523.

Las quejas se mantendrán de acuerdo con los requisitos de retención de registros de la FTA de la siguiente manera: (1) un año para la queja real y toda la documentación relacionada. Luego se mantiene un registro resumido de las quejas cada cinco años.

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

Definición de “ausencia”:

- Nadie sube al vehículo cuando llega a tiempo o dentro de nuestro período de recogida de 15 minutos.
- No hay llamada por parte del cliente (o del representante del cliente) para cancelar el viaje 1 hora antes de la ventana de recogida.
- El conductor no puede ver razonablemente al cliente acercándose al vehículo dentro de los 5 minutos posteriores a la hora de recogida programada.

- El conductor notifica a la oficina de despacho para verificar que el operador se encuentra en la ubicación correcta.
- Las cancelaciones tardías y las cancelaciones en la puerta también se tratan como No-Shows.

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: (Ausencias + cancelaciones tardes en el período de 30 días) / (Total de viajes solicitados – Cancelaciones anticipadas en el período de 30 días) - Tarifa de ausencias/cancelación tardía de los pasajeros

Consecuencias para el patrón y la práctica de no espectáculos
--

1ª Infracción de más del 10% - Carta de advertencia y/o contacto telefónico
2ª Infracción más del 10% - 2 Días De Suspensión
3ª Infracción más del 10% - 5 Días De Suspensión
4ª Infracción más del 10% - 10 Day Suspensión
5ª 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 transito 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 -\$22.00

tarjeta ADA de 50 viajes - \$107.50

**El Departamento de Tránsito de la Ciudad de Roma ha instituido una reducción temporal de tarifas para rutas fijas y servicios de paratransito que no pertenecen al DHS. Durante este periodo la tarifa será gratuita para estos servicios. **

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)