



DENTON COUNTY TRANSPORTATION AUTHORITY

**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DEL SERVICIO *ACCESS***

Vigente desde el 26 de abril de 2018

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	1
Propósito y Necesidad.....	1
POLÍTICAS	
I. Elegibilidad	2
II. Proceso de certificación.....	4
III. Parámetros del servicio	6
IV. Cómo programar un viaje	7
V. Reglas del servicio	8
VI. Tarifas.....	8
VII. Pasajeros acompañantes.....	9
VIII. Visitantes.....	9
IX. Cancelaciones y ausencias sin aviso previo	10
X. Suspensión del servicio	10
XI. Reclamos sobre ADA	14
XII. Solicitud de modificaciones razonables.....	14
XIII. Solicitud de información en otros formatos.....	14
XIV. Definiciones de los términos usados	14
GRÁFICOS	
Figura 1: Zonas de servicio de <i>Access</i>	17

INTRODUCCIÓN

Access, al igual que todos los demás servicios de DCTA, se ofrece de manera que favorezca la visión y la misión de DCTA:

Visión

Ser líder en la promoción de alternativas de transporte público.

Misión

Como socio regional, *Denton County Transportation Authority* (la agencia oficial de transporte del condado de Denton) está comprometido a proporcionar soluciones de movilidad que sean eficientes, seguras y centradas en las necesidades de los usuarios.

La política de *Denton County Transportation Authority* (DCTA) es brindar un servicio complementario de transporte para discapacitados (“*Paratransit*”) a todas aquellas personas que sean elegibles según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA). De conformidad con el plan de servicios, DCTA también brindará servicios en respuesta a la demanda para personas ancianas o discapacitadas en toda el área de servicios de DCTA.

PROPÓSITO Y NECESIDAD

El documento Políticas y Procedimientos del Servicio *Access* tiene por objeto describir la prestación de los servicios de DCTA en respuesta a la demanda en toda el área de servicios.

El servicio *Access* de DCTA es un servicio de transporte público, desde el lugar de origen hasta el lugar de destino, para personas que tienen discapacidades físicas, cognitivas o mentales, o que son mayores de 65 años de edad. *Access* funciona de conformidad con las disposiciones de ADA y es un servicio de transporte público compartido. Por lo tanto, otros pasajeros pueden abordar el vehículo, el cual puede detenerse para recoger o dejar a los pasajeros durante el recorrido a su destino.

I. ELEGIBILIDAD

Elegibilidad para el servicio ADA *Paratransit de Access*

La definición de elegibilidad de ADA, codificada en CFR 49: 37.123, "Reglamentaciones de ADA *Paratransit*", aborda tres categorías de personas que son elegibles para el servicio complementario *Paratransit*. Las definiciones específicas de las tres categorías de elegibilidad descritas en el reglamento para el transporte de discapacitados de ADA son las siguientes:

1. Toda persona discapacitada que, como consecuencia de un impedimento físico o mental (inclusive impedimentos visuales), no pueda subir, viajar o bajar de un vehículo del sistema que cuente con facilidad de acceso y uso para personas discapacitadas, sin la ayuda de otra persona (excepto la persona que opera un elevador para sillas de ruedas u otro dispositivo de asistencia).

Se incluyen en esta categoría a las personas con discapacidades mentales o visuales que no pueden "desenvolverse en el sistema".

2. Toda persona discapacitada que necesite un elevador para sillas de ruedas u otro dispositivo asistencial para subir o bajar del vehículo y que, con dicha ayuda, pueda subir, viajar y bajar de cualquier vehículo que cuente con facilidad de acceso y uso para personas con discapacidad, en el caso de que dicha persona quiera trasladarse por una ruta del sistema durante el horario de funcionamiento del mismo, en un horario o en un período razonable de ese horario, cuando dicho vehículo no se esté utilizando para brindar un transporte público determinado en esa ruta.

*La elegibilidad bajo esta categoría depende de la accesibilidad de los vehículos y las rutas. Una persona es elegible para el servicio Paratransit si el **vehículo** asignado a la ruta fija en el que desea viajar aún no cuenta con accesibilidad. **Todos los autobuses de DCTA tienen características de accesibilidad.***

3. Toda persona discapacitada que padezca una condición específica asociada a su discapacidad, la cual le impide trasladarse a un lugar para abordar un transporte público o para trasladarse de la parada del transporte público a su destino.

Las normativas contienen dos modificadores importantes para esta categoría. Primero, la "condición específica asociada a la discapacidad" debe impedir que la persona pueda usar el sistema de rutas fijas. Las condiciones, que hacen que el traslado hacia o desde las paradas sea más difícil, no confieren elegibilidad. Segundo, los obstáculos ambientales y los obstáculos arquitectónicos que no dependen de la entidad pública no confieren elegibilidad, cuando se los considera aisladamente. No obstante, se debe ofrecer el servicio Paratransit si estos factores se combinan con la condición específica asociada a la discapacidad, haciendo que el traslado hacia o desde una parada sea imposible.

Elegibilidad condicional

Algunas personas discapacitadas pueden usar el servicio local de autobuses de ruta fija, *Connect*, si cumplen con ciertas condiciones. Por lo tanto, en el caso de algunas personas, la elegibilidad para el servicio *Access* se determinará individualmente en función de cada traslado.

Elegibilidad temporal

Una persona con una discapacidad temporal será elegible para el servicio *Access* si la discapacidad ocasiona que sea funcionalmente incapaz de usar el sistema de autobuses *Connect*, como se describe en las tres categorías de elegibilidad. La elegibilidad temporal puede otorgarse por la cantidad de tiempo recomendada por un profesional médico.

Elegibilidad con limitaciones estrictas

El proceso de certificación limitará estrictamente la elegibilidad para ADA *Paratransit* de las personas que cumplan con la definición reglamentaria de elegibilidad. Solo aquellas personas que cumplan con la definición reglamentaria pueden recibir documentación que indique que son "elegibles para ADA *Paratransit*". Si las personas consideradas elegibles para ADA *Paratransit* pueden utilizar el servicio de rutas fijas bajo ciertas condiciones, la documentación que se les proporcionará indicará las limitaciones o las condiciones de su elegibilidad.

Elegibilidad para el servicio *Access* (No-ADA)

Las personas certificadas para el servicio ADA *Paratransit* son automáticamente elegibles para programar viajes de *Access* (No-ADA). Los viajes No-ADA son aquellos que comienzan o terminan fuera del área de servicio de ADA y están sujetos a los límites del área de servicio.

Los viajes de *Access* (No-ADA) deben comenzar y finalizar dentro de la zona de Lewisville / Highland Village o la zona de Denton (consulte la figura 1). Los viajes no estarán disponibles entre las dos zonas. DCTA aplica las reglamentaciones de "media tarifa" de la Administración Federal de Transporte para determinar la elegibilidad para el servicio de *Access* (No-ADA). Los viajes de *Access* (No-ADA) se brindan solo en la medida en que haya exceso de capacidad en el sistema. No obstante, DCTA se compromete a brindar servicios a todos nuestros usuarios de *Access* según lo estipulado en el plan de servicios.

Para ser elegibles para viajes de *Access* (No-ADA), las personas deben cumplir con uno de los siguientes requisitos:

1. Ser mayores de 65 años de edad.
2. Ser personas "que debido a enfermedad, lesión, edad, disfunción congénita u otra incapacidad o discapacidad temporal o permanente (que incluye a personas que usan sillas de ruedas o tienen capacidad semiambulatoria) no pueden usar de manera eficaz los servicios de transporte masivo o una instalación de transporte masivo, sin instalaciones especiales, planificación o diseño".
3. Ser titular de la tarjeta de Medicare. Toda persona que posea una tarjeta de Medicare es elegible para viajes de *Access* (No-ADA).

II. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

El objetivo de este proceso es garantizar que solo las personas que cumplan con los criterios reglamentarios sean consideradas elegibles para ADA *Paratransit* y que solo las personas que cumplan con los criterios para media tarifa de ADA y/o FTA sean aprobadas para programar viajes de *Access* (No-ADA).

Solicitud

Para usar *Access*, las personas deben completar y presentar una solicitud. Los formularios de solicitud se pueden obtener llamando a DCTA al (940) 243-0077 o descargándolos de Internet en www.dcta.net. Los clientes con problemas de audición que usan TDD pueden comunicarse con nuestra oficina a través de la línea Southwestern Bell TDD (1-800-735-2989).

Al recibir las solicitudes **completadas**, las normativas de ADA conceden un plazo máximo de 21 días para procesar las solicitudes. DCTA comenzará a procesar las solicitudes completadas apropiadamente de inmediato después de la recepción. Solamente las solicitudes completadas y firmadas, que pueden enviarse por correo o por fax, serán consideradas para su revisión. Los solicitantes recibirán una notificación de elegibilidad por escrito a través del correo de los Estados Unidos.

Las solicitudes completadas incluyen:

1. Formulario de solicitud
2. Formulario del médico

No se revisarán las solicitudes hasta que ambos formularios hayan sido presentados.

Los solicitantes recibirán una carta de determinación en un plazo de 21 días con posterioridad a la presentación de la solicitud completa. Si DCTA no ha tomado una decisión sobre la elegibilidad durante los 21 días posteriores a la recepción de la solicitud completa, los solicitantes podrán usar el servicio *Paratransit* de *Access* ADA a partir del día 22 hasta que se realice la determinación.

En el caso de solicitantes con discapacidad, un médico matriculado o un profesional matriculado en servicios humanos que esté familiarizado con la condición del solicitante debe completar el formulario médico adjunto con el fin de evitar demoras en la revisión de la solicitud. Algunos ejemplos de profesionales matriculados o acreditados en servicios humanos son:

Doctores en medicina, psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales, profesionales de rehabilitación, terapeutas físicos u ocupacionales, médicos asistentes, enfermeros practicantes, enfermeros registrados.

Una vez que la solicitud esté totalmente completada, se debe enviar el original firmado por correo o por fax a:

DCTA
604 East Hickory Street
Denton, Texas 76205
Fax: 940.387.1641

Determinación de la elegibilidad

El personal de DCTA determinará el estado de la elegibilidad de un pasajero según la información contenida en la solicitud y el formulario del médico. Se puede determinar que una persona es elegible, elegible temporalmente o elegible condicionalmente para ciertos viajes. El solicitante será notificado por escrito sobre la elegibilidad cuando sea determinada. Es posible que sea necesario hacer una entrevista en persona para realizar la determinación de elegibilidad. DCTA brindará el transporte para las entrevistas personales que sean necesarias.

Las personas que son elegibles para el servicio **ADA Paratransit de Access**, por lo tanto, califican para obtener **pasajes gratis** en el servicio de rutas fijas *Connect* de DCTA.

Notificación de determinación inicial

Los solicitantes que son elegibles para el servicio ADA recibirán por correo (en la dirección impresa en la solicitud) la documentación de elegibilidad donde se indica específicamente que son “elegibles para ADA *Paratransit*”. Dicha elegibilidad califica al usuario para programar tanto viajes complementarios de ADA *Paratransit* como viajes de *Access* (No-ADA). Los solicitantes que son elegibles para programar viajes de *Access* (No-ADA) recibirán **solamente** la documentación a tal efecto. El documento contendrá el nombre de la persona elegible, el número de teléfono de DCTA, la fecha de vencimiento de la elegibilidad y las condiciones o las limitaciones de la elegibilidad de dicha persona, incluido el uso de un asistente de atención personal. Si se determina que una persona no es elegible, en la notificación por escrito se indicarán los motivos específicos de la resolución. Todos los solicitantes tienen derecho a apelar la determinación inicial de elegibilidad.

Proceso de apelación de la elegibilidad

El proceso de apelación de la elegibilidad para *Access* de DCTA es el siguiente:

- Se puede solicitar una apelación al Panel de Apelaciones de *Access* de DCTA (AAP, por sus siglas en inglés) en un plazo de sesenta (60) días a partir de la fecha en que una persona recibe la notificación sobre la resolución inicial.
- Los apelantes tienen la oportunidad de ser escuchados en persona y de presentar información adicional y argumentos con respecto a su discapacidad y su capacidad para utilizar el servicio de rutas fijas *Connect*.
- El AAP considera todas las apelaciones y el fallo del Panel es definitivo.
- Los solicitantes son notificados sobre la resolución de la apelación por escrito o en un formato accesible, si lo solicitan, y en la notificación se indicarán los motivos de la decisión si la elegibilidad aún es denegada.
- Los solicitantes deben enviar las apelaciones a la siguiente dirección:

DCTA
Access Appeal Panel
P. O. Box 96
Lewisville, TX 75057

- Si la apelación no se resuelve durante los 30 días posteriores a la finalización del proceso, se considerará que las personas son "supuestamente elegibles" y se les proporcionará el servicio *Paratransit* hasta que se emita el fallo de denegación de la apelación.

Proceso de recertificación

Los pasajeros estarán sujetos a recertificación individual cada tres años a partir de la fecha de su certificación. La recertificación se realiza para garantizar que las circunstancias no hayan cambiado o invalidado la elegibilidad de una persona. La recertificación también garantiza que los archivos de DCTA sean precisos y contengan información actualizada. DCTA se reserva el derecho de recertificar la elegibilidad en cualquier momento.

III. PARÁMETROS DEL SERVICIO

El servicio ADA *Paratransit* de *Access*, que está prescrito en el Código de Reglamentaciones Federales, capítulo 49, parte 37, se ofrece en un área de tres cuartos de milla a cada lado de cada ruta fija local. El servicio ADA *Paratransit* se presta actualmente en las ciudades de Denton y Lewisville debido al funcionamiento de los servicios de rutas fijas *Connect* y *University of North Texas Shuttle* dentro de las ciudades.

Además del servicio ADA *Paratransit*, DCTA ofrece un servicio No-ADA más amplio en respuesta a la demanda para los residentes ancianos y discapacitados que viven dentro de los límites urbanos de todas las ciudades afiliadas. Este servicio más amplio no está sujeto a las normas de servicio para el servicio complementario ADA *Paratransit*, descrito en CFR 49:37.

Los pasajeros certificados de *Access* pueden programar viajes que comiencen y finalicen dentro de las siguientes ciudades:

- Denton
- Lewisville
- Highland Village

Los viajes en respuesta a la demanda de *Access* (No-ADA) se brindarán según el orden de solicitud, están sujetos a limitaciones de capacidad y deben comenzar y finalizar dentro de una única zona de servicio (consulte la página 3).

Horarios del servicio

Los horarios del servicio *Access* serán los mismos que los de los servicios de rutas fijas.

DCTA respeta los siguientes feriados nacionales y no presta servicios en:

- Año Nuevo
- Día de Conmemoración a los Caídos en Guerra
- Día de la Independencia
- Día del Trabajador
- Día de Acción de Gracias
- Navidad

IV. CÓMO PROGRAMAR UN VIAJE

Se puede programar un viaje de *Access* llamando al 940-243-0077 con una anticipación de uno (1) a siete (7) días antes de la fecha del viaje solicitado. Las reservas pueden hacerse entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., de lunes a domingo. Los sábados, domingos y feriados responderá un contestador automático que grabará las solicitudes. **Se brindarán servicios el mismo día si hay capacidad disponible.**

Los clientes recibirán la confirmación por teléfono un día antes de su viaje programado. Se recomienda que los números de teléfono que figuran en los registros de DCTA estén equipados con dispositivos de mensajería. Los pasajeros conservan la obligación de realizar el viaje programado si DCTA no puede comunicarse con ellos porque el número telefónico que figura en el registro es incorrecto o porque no responden el teléfono y no tienen la capacidad de recibir mensajes. En el caso de viajes de *ADA Paratransit*, DCTA podría ofrecer horarios entre una hora antes o una hora después del horario solicitado para el viaje, según lo establecido en los criterios del servicio *ADA Paratransit*. Estos requisitos no abarcan los viajes de *Access* (No-ADA); por lo tanto, DCTA podría ofrecer viajes en horarios que sean más de una hora antes o más de una hora después del horario solicitado para estos viajes. Se hará todo lo posible para programar estos viajes dentro de un margen de tiempo razonable.

Los usuarios recibirán la confirmación por teléfono un día antes del viaje programado. El horario del viaje podría ser diferente al solicitado.

Los clientes recibirán el horario aproximado en que serán recogidos. El conductor podría llegar 15 minutos antes o 15 minutos después de ese horario (un período de espera de 30 minutos) y se considerará que llegó puntualmente. Los usuarios deben estar listos para partir y estar esperando en un lugar donde puedan escuchar o ver cuando llega el vehículo. **Si el vehículo de *Access* llega después del período de espera de 30 minutos, los pasajeros no deberán pagar el viaje.**

Si el vehículo no recoge al cliente dentro de la hora siguiente al horario programado, el cliente tiene derecho a solicitar la acreditación del viaje llamando a DCTA. Después de ser validado, el viaje perdido será acreditado en el expediente del cliente para ser utilizado en otra fecha.

Servicio de Suscripción

Conforme a las normas de ADA, no se puede asignar más del 50% del servicio programado como Servicio de Suscripción. DCTA se reserva el derecho de restringir y/o establecer prioridades en el servicio de suscripción para mantener un nivel máximo del 50%. El servicio de suscripción se limita a los clientes que viajan al mismo lugar y a la misma hora al menos una vez por semana de forma regular y constante. DCTA dará por terminados los servicios de suscripción que sean cancelados 50% de las veces o más durante un período de treinta (30) días, o si existe un patrón consistente de cancelaciones o de ausencias sin aviso previo de cualquiera de los trayectos de una suscripción.

V. REGLAS DEL SERVICIO

No se permite que los conductores ingresen a las viviendas u otros establecimientos para buscar a los pasajeros. Con el fin de evitarles retrasos a los demás pasajeros, los conductores solo pueden esperar cinco minutos después del horario programado antes de continuar con su ruta. Se les cobrará a los clientes un cargo por “ausencia” ("*No-Show*") si el vehículo llegó para recogerlos durante los 15 minutos anteriores o posteriores al horario programado y los clientes no estaban listos para partir en cinco minutos.

Todos los pasajeros deben pagar la tarifa completa al abordar el vehículo. Si utilizan un talonario de pasajes prepagos, el cliente debe colocar un pasaje para un viaje en la máquina expendedora como pago de la tarifa. Los pasajeros deben permanecer sentados y se recomienda que se pongan el cinturón de seguridad. Por seguridad, los conductores no deben poner el vehículo en movimiento hasta que todos los pasajeros estén sentados. No se permite fumar, comer o beber en el vehículo con el fin de brindar comodidad a todos los pasajeros.

Los conductores no pueden realizar cambios en los horarios o los destinos programados sin la autorización de DCTA. Los pasajeros deben programar dichos cambios con DCTA llamando al 940 243-0077.

Los conductores de DCTA brindan asistencia mínima a los pasajeros; la asistencia mínima NO incluye:

- Asistencia para subir y bajar la silla de ruedas
- Administración de medicamentos u oxígeno
- Ayudar a los pasajeros en sillas de ruedas a subir o bajar escaleras
- Asistencia con artículos excesivos (es decir, más de dos bolsas de comestibles)
- Ayudar a los pasajeros a subir y/o bajar las rampas en la residencia o el destino

Si un pasajero necesita atención médica durante un viaje de *Access*, se contactará a los profesionales médicos apropiados para que reciba asistencia. Los pasajeros de *Access* que requieran atención médica durante el traslado debido a una condición médica inestable podrían no ser elegibles para el servicio durante este período de inestabilidad médica. ***Access* no es un servicio de transporte médico de emergencia.**

VI. TARIFAS

La tarifa de ida para pasajeros e invitados, excepto los asistentes de cuidado personal, es de \$3.00. Para comodidad del cliente, se venden pasajes prepagos para 10 viajes por \$30.00 cada uno. Llame al 940-243-0077 para obtener más información o visítenos en www.dcta.net.

La tarifa debe pagarse al comienzo de cada viaje. Los pasajeros deberán abonar el importe exacto de la tarifa o con un pasaje de DCTA. El conductor no aceptará cheques, salvo que sea para el pago de un talonario de pasajes. Los conductores no dan cambio.

VII. PASAJEROS ACOMPAÑANTES

Asistentes de atención personal (PCA, por sus siglas en inglés)

Los asistentes de atención personal que deban viajar con los pasajeros pueden viajar gratis. En la solicitud de certificación se debe indicar la necesidad de un asistente para que pueda viajar gratis. El asiento del PCA se debe programar al mismo tiempo que el viaje del cliente para reservar el espacio necesario en el vehículo. El origen y el destino del PCA deben ser los mismos que los del cliente.

Invitados

Los clientes pueden llevar a un invitado para que viaje con ellos y se permitirá que viajen más invitados si hay espacio disponible. **Los invitados deben abonar la misma tarifa que se aplica a los clientes de Access.** Los clientes deben reservar el espacio para sus invitados, ya sean niños o adultos, en el momento de programar el viaje. Los invitados deben ser recogidos y dejados en la misma dirección que los clientes de Access. Los niños menores de 4 años viajan gratis y deben ir acompañados por un adulto.

Animales de servicio

Se permiten perros guía y otros animales de servicio en todos los vehículos de DCTA y se les permite acompañar a los pasajeros si esta necesidad figura en su expediente. Al programar un viaje, los clientes deben informarle a Access si irán acompañados por un animal de servicio.

Paquetes

El equipaje de mano o paquetes se limita a dos (2) bolsas de comestibles o paquetes de tamaño similar en los vehículos de Access. Los conductores pueden ayudar a los clientes a subir y bajar dos paquetes del vehículo en la misma acera o área de espera donde el cliente sube y baja del vehículo. El conductor no puede llevar paquetes hasta la puerta. Los paquetes no deben pesar más de 20 libras cada uno.

Dispositivos de movilidad

DCTA transportará las sillas de ruedas en sus vehículos, sin importar su tamaño y peso, siempre y cuando las sillas quepan en el ascensor y el vehículo.

VIII. VISITANTES

Los visitantes que no viven en la ciudad y que son elegibles para ADA *Paratransit* pueden usar el servicio Access de DCTA si presentan documentación que demuestre su elegibilidad para ADA *Paratransit*. Los visitantes discapacitados que no presenten la documentación de Elegibilidad para ADA *Paratransit* deberán presentar documentación sobre su lugar de residencia y su discapacidad. Access de DCTA aceptará una certificación firmada por dichos visitantes donde indiquen que no pueden usar el transporte de rutas fijas. DCTA les brindará el servicio Access por 21 días, consecutivos o no consecutivos, en un período de 365 días, a partir

de la primera vez que un visitante usa el servicio. Los visitantes deben comunicarse con DCTA al 940-243-0077, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., a más tardar una semana antes de que se requiera el servicio. Posteriormente, podrán hacer reservas anticipadas con hasta 5 días de anticipación.

IX. CANCELACIONES Y AUSENCIAS SIN AVISO PREVIO

En el caso que los clientes ya no necesiten hacer un viaje, ya sea un viaje individual o del servicio de suscripción, deben cancelarlo antes de las 5:00 p.m. el día anterior al viaje programado. Los viajes cancelados antes de las 5:00 p.m. el día anterior al viaje programado se considerarán como **cancelación anticipada**. Los clientes deben llamar al 940-243-0077 para cancelar un viaje.

Los viajes programados y perdidos afectan negativamente la prestación del servicio, así como a otros usuarios de *Access*. Por eso, DCTA ha implementado un conjunto de sanciones que se aplicarán en el caso de las personas que falten sistemáticamente a los viajes programados.

Cancelaciones en el mismo día (*Same Day*)

Las cancelaciones en el mismo día ocurren cuando un cliente cancela un viaje programado entre las 5 p.m. del día anterior y dos horas antes del horario programado para recogerlo.

Ausencias sin aviso previo (*No-Show*)

Una ausencia sin aviso previo se produce cuando un cliente no cancela su viaje al menos 2 horas antes del horario programado para recogerlo o no aborda el vehículo de *Access* durante los 5 minutos posteriores a su llegada durante el período de espera.

Las ausencias y las cancelaciones de viajes afectan negativamente la prestación del servicio, así como a otros usuarios de *Access*. Se aplicarán sanciones en el caso de personas que falten sistemáticamente a los viajes programados.

X. SUSPENSION DEL SERVICIO

Los pasajeros no deben participar en actividades o conductas que den lugar al uso indebido del sistema, ni reservar y/o usar espacio innecesariamente que de lo contrario podría ser utilizado por personas que necesitan el servicio. Algunos ejemplos de uso indebido son:

- No presentarse a los viajes programados (*No-Show*)
- Cancelaciones excesivas en el mismo día
- Comportarse de manera disruptiva
- Falsificación de la justificación médica para elegibilidad

No se propondrán ni implementarán suspensiones debido a circunstancias ajenas a la voluntad de los pasajeros. Algunos ejemplos de situaciones ajenas a la voluntad de los pasajeros son:

- Emergencias personales imprevistas
- Enfermedad repentina o agravamiento de una enfermedad
- Llegada tarde del vehículo
- Condiciones médicas que pueden causar conductas involuntarias (por ejemplo, el síndrome de Tourette)

Suspensión del servicio debido a ausencias sin aviso previo

El exceso de ausencias podría dar lugar a la suspensión del servicio ya que las ausencias sin aviso previo pueden llegar a afectar negativamente a otros pasajeros.

Serán objeto de suspensión aquellos pasajeros que no se presenten al 25% de sus viajes programados o que los cancelen en el mismo día, con una cantidad mínima de 11 viajes por mes calendario. En el caso de pasajeros que programen 10 viajes o menos en un mes calendario, su servicio estará sujeto a suspensión si no se presentan al 60% de sus viajes o los cancelan. Inicialmente, se les enviará una carta de advertencia con la intención de que modifiquen su modo de proceder. Si el problema continúa, la duración de la suspensión aumentará progresivamente de la siguiente manera:

- a. La primera suspensión será por 5 días.
- b. La segunda suspensión será por 10 días.
- c. La tercera suspensión será por 15 días.
- d. La cuarta suspensión y las subsiguientes serán por 30 días.

Todas las suspensiones potenciales se gestionarán individualmente según cada caso en particular. DCTA se comunicará con los clientes para informarles el período de la suspensión propuesta y los motivos de la sanción. Los clientes que apelen la suspensión propuesta podrán continuar viajando hasta que se tome una decisión sobre la apelación. Si la apelación es denegada, la suspensión se impondrá a partir de la fecha de la denegación de la apelación, en espera de la notificación definitiva al cliente.

¿Qué pueden hacer los clientes para reducir sus ausencias sin aviso previo?

La disminución de las ausencias en *ADA Paratransit* requiere acciones de los pasajeros y de las agencias de transporte.

- Llame para cancelar, tan pronto como sea posible, si no va a hacer el viaje.
- Esté listo y atento a los vehículos durante todo el tiempo de espera para ser recogido.
- Dé instrucciones detalladas sobre el lugar donde deben recogerlo (puerta lateral o trasera, etc.) en el caso de establecimientos muy grandes, de lugares que pueden ser difíciles de encontrar para los conductores y de cualquier lugar donde no deben recogerlo en la entrada principal.
- Si es un pasajero con suscripción, llame para informar a la agencia de transporte sobre cambios en sus planes, como vacaciones u otro tipo de ausencia. No es suficiente decirselo a un conductor.

Suspensión del servicio debido a conducta violenta, seriamente disruptiva y/o ilegal

El servicio será suspendido inmediatamente por 15 días, o hasta que se celebre una audiencia de apelación, debido a pasajeros que participen en conductas violentas, seriamente disruptivas o ilegales, las cuales incluyen, entre otras cosas:

- Amenazas de daño físico a otros pasajeros, los conductores u otro personal de servicio
- Ataque físico o agresión al conductor u otros pasajeros
- Abuso verbal, intimidación o altercado con el chofer u otros pasajeros
- Acoso ilícito del conductor u otros pasajeros, que incluye, entre otras cosas, conductas verbales, no verbales o físicas indeseables que tienen connotaciones sexuales o raciales
- Uso no autorizado o daño intencionado al equipamiento del vehículo
- Fumar en el vehículo
- Violar repetidamente las reglas del transporte, entre las cuales se incluyen: fumar en el vehículo, pararse mientras el vehículo está en movimiento, comer o beber en el vehículo sin motivo médico válido, deteriorar el equipamiento o negarse a cumplir con otros requisitos del servicio que se especifican en las políticas contenidas en este documento
- No cumplir con las normas estándar de higiene personal que se consideran aceptables y que pueden interferir con la conducción segura del vehículo por parte del conductor o con el uso del servicio por parte de otros pasajeros.
- Cualquier otra conducta delictiva definida y/o prohibida por el Código Penal de Texas

La Administración de DCTA contactará a los clientes suspendidos del servicio por exhibir conductas violentas, seriamente disruptivas y/o ilegales con el fin de investigar la presunta situación o el presunto incidente. Si la Administración de DCTA determina que el cliente actuó de manera disruptiva o violenta, DCTA le enviará una notificación por escrito explicándole los motivos de la suspensión.

Nota: Los clientes que participen en abuso físico o causen lesiones físicas a otros clientes o al conductor serán objeto de suspensión inmediata y permanente, y posible procesamiento penal.

La persona tendrá 10 días calendario a partir de la fecha de notificación de la suspensión propuesta para presentar una solicitud de apelación ante DCTA. Él o ella (o su representante) deberá incluir una explicación por escrito de por qué no se debería imponer la suspensión. Los clientes que apelen una suspensión debido a conducta seriamente disruptiva o violenta no podrán continuar viajando hasta que el Comité de Apelaciones de *Access* emita una decisión por escrito sobre el caso. Las conductas disruptivas que se deban a una discapacidad del cliente no darán lugar a suspensión. No obstante, DCTA podrá exigir que el cliente viaje con un asistente de atención personal (PCA) si se establece que la conducta del cliente representa una amenaza significativa de daño potencial a otros pasajeros o al conductor. Se podrá interrumpir el servicio al cliente si dicha conducta disruptiva continúa y el PCA requerido no puede evitar nuevas instancias de dicho comportamiento, de modo que el cliente continuará presentando un potencial problema de seguridad.

Proceso de apelación por suspensión del servicio

Los clientes que cuestionen el fundamento de una suspensión del servicio pueden solicitar una audiencia de apelación llamando o escribiendo a DCTA a:

DCTA
Access Appeal Panel
P. O. Box 96
Lewisville, TX 75057
972-221-4600
972-221-4601 (fax)

1. Los clientes tienen la opción de apelar las sanciones antes de que sean impuestas. El Panel de Apelaciones de *Access* tendrá la última palabra en todas las apelaciones.
2. Una vez que los clientes soliciten una apelación, el panel de apelaciones atenderá todas las violaciones existentes. Por ejemplo, suponiendo que una persona apela una sanción del 2 de mayo y la apelación no es tratada hasta el 17 de mayo, y dicha persona comete tres ausencias más durante ese intervalo, todas las violaciones serán consideradas durante la misma reunión.
3. Antes de que se pueda suspender el servicio, los clientes tendrán la oportunidad de ser escuchado y de presentar información que justifique las ausencias sin aviso previo.
4. El servicio de *Access* no será suspendido mientras una apelación esté siendo considerada. (Excepto en los casos en que la suspensión se deba a conducta seriamente disruptiva o violenta. *Consulte la sección anterior*)
5. DCTA notificará por escrito sobre la resolución del panel de apelaciones en todas las apelaciones. Esta notificación detallará el fallo y los motivos que lo fundamentan. Se enviará la resolución al apelante en un plazo de 30 días a partir de la fecha de solicitud de la apelación.
6. Después de informar a las personas sobre la resolución, las sanciones serán desestimadas o impuestas el siguiente día de servicio.
7. DCTA dispone que las apelaciones por suspensión del servicio debido a ausencias excesivas se realicen durante los 60 días posteriores al incidente. Las apelaciones por suspensión del servicio debido a conducta violenta, seriamente disruptiva y/o ilegal deben realizarse dentro de los 10 días posteriores al incidente.
8. Las decisiones del panel de apelaciones son definitivas.

XI. RECLAMOS DE ADA

En el caso de preguntas, comentarios o denuncias relacionadas con ADA, por favor comuníquese con:

Especialista en comunicaciones con los clientes

Teléfono – 940.297.1103

Correo electrónico – info@dcta.net

Personalmente / Por correo – Dirección: 604 East Hickory Street, Denton, TX 76205

XII. SOLICITUD DE MODIFICACIONES RAZONABLES

Si necesita solicitar modificaciones o adaptaciones razonables, comuníquese con Servicio al Cliente de DCTA al 940.243.0077 o envíe un correo electrónico a info@dcta.net.

XIII. SOLICITUD DE INFORMACIÓN EN OTROS FORMATOS

Si desea solicitar información sobre las rutas en letra grande o en otro idioma, envíe un correo electrónico a info@dcta.net.

También puede escribirnos a la siguiente dirección para hacer su solicitud.

Denton County Transportation Authority

Alternative Formats

P.O. Box 96 Lewisville, TX 75067

XIV. DEFINICIONES DE LOS TÉRMINOS USADOS

Servicio ADA *Paratransit*: El servicio de transporte para discapacitados de ADA se ofrece como un complemento del servicio de rutas fijas para aquellas personas que no pueden utilizar los servicios de rutas fijas debido a una discapacidad. El servicio ADA es obligatorio en un área de tres cuartos (3/4) de milla a cada lado de cada ruta local fija. El servicio ADA *Paratransit* es complementario en el sentido de que se supone que es equivalente al servicio local de rutas fijas y permite que las personas con discapacidades tengan la misma oportunidad de usar el transporte público.

Cancelación anticipada: Viajes cancelados antes de las 5:00 p.m. del día anterior a un viaje programado.

Servicio en respuesta a la demanda: Servicio de ruta no fija que utiliza vans o autobuses con pasajeros que suben y bajan en horarios preestablecidos en cualquier lugar dentro del área de servicio del sistema.

Viajes extremadamente largos: Viajes complementarios para transporte de discapacitados (*Paratransit*) en comparación con el tiempo necesario para hacer un viaje similar entre los mismos dos puntos (origen a destino) utilizando el sistema de rutas fijas, incluyendo el tiempo del traslado hacia y desde la parada del autobús y el tiempo de espera hasta que llegue el vehículo de ruta fija.

Servicio local de rutas fijas: Servicio de autobús provisto en un horario fijo a lo largo de una ruta preestablecida con paradas frecuentes a lo largo de la ruta, que funciona tanto en horarios pico como en horarios de baja demanda. Todos los vehículos de rutas fijas de DCTA tienen características de accesibilidad para sillas de ruedas y tienen espacios designados para personas discapacitadas y ancianos. DCTA recomienda a todas las personas con discapacidad que utilicen su servicio local de rutas fijas (llamado *Connect*).

Viajes perdidos: Causados por las agencias y no por los pasajeros. Viajes solicitados, confirmados y programados que no se realizan debido a:

- El vehículo llega y se va antes del horario del período de espera sin recoger al pasajero. Los pasajeros no tienen obligación de abordar el vehículo al principio del período de espera para recolección hasta que hayan pasado 5 minutos.
- El vehículo no espera los 5 minutos obligatorios durante el período de espera para recolección, no hay contacto con el pasajero y el vehículo parte con el pasajero. Si durante el tiempo de espera el pasajero indica que ya no desea realizar el viaje, esto se registra normalmente como "cancelar en la puerta".
- El vehículo llega después de finalizado el período de espera para recolección y parte sin recoger al pasajero.
- El vehículo no llega al lugar donde debe recoger al pasajero.

Dispositivo de movilidad: Un mecanismo como una silla de ruedas, un andador o un scooter, diseñado para ayudar a las personas con problemas de movilidad. Pueden ser accionados manualmente o con un motor.

Ausencias sin aviso previo: Una ausencia se produce cuando un cliente no cancela su viaje al menos 2 horas antes de la hora programada para recogerlo o aborda el vehículo de *Access* durante los 5 minutos posteriores a su llegada durante el período de espera. Conforme a las reglamentaciones de ADA, los clientes que presenten un patrón y una práctica de viajes programados perdidos pueden ser suspendidos por un período de tiempo razonable.

Puntualidad: Se consideran todos los aspectos; por ejemplo, si el vehículo llega durante el período de espera para recolección. Dicho período es 15 minutos antes y 15 minutos después del horario programado para recoger al pasajero. También se considera si los pasajeros llegan a sus destinos puntualmente.

Servicio *Paratransit*: Un servicio de transporte comparable que ADA exige para personas con discapacidades que no pueden usar sistemas de transporte con rutas fijas.

Asistente de atención personal: Una persona que acompaña a un pasajero de *Access* para ayudarlo a utilizar el servicio.

Período de espera para recolección: Un período de 30 minutos (15 minutos antes y 15 minutos después del horario programado para recoger a un pasajero) durante el cual el cliente debe estar listo para ser recogido.

Cancelaciones en el mismo día: Las cancelaciones en el mismo día ocurren cuando un cliente cancela un viaje programado entre las 5 p.m. del día anterior y dos horas antes del horario programado para recogerlo.

Animales de servicio: Animales adiestrados para realizar tareas específicas para personas discapacitadas, como guiar a personas ciegas o con poca visión, alertar a personas sordas, jalar sillas de ruedas, alertar a una persona que está teniendo una convulsión o realizar otras tareas especiales. Los animales de servicio son animales de trabajo, no son mascotas.

Servicio de suscripción: Una orden permanente y en curso para pasajeros que viajan al mismo lugar y a la misma hora al menos una vez por semana de manera regular y constante.

Denegaciones de viajes: Resultantes cuando DCTA no acepta solicitudes de viajes que no cumplen con el 100% de la demanda esperada.

Ejemplos de denegaciones de viajes:

- Un pasajero solicita un viaje para el próximo día y la agencia de transporte no puede proporcionarle ese viaje.
- Un pasajero solicita un viaje para el próximo día y la agencia de transporte solo puede ofrecerle un viaje que está fuera del período de negociación de 1 hora y es entre puntos dentro del área de servicio de *Access* que es comparable a la ruta fija. Esto representa una denegación aunque el pasajero acepte dicha oferta.
- Un pasajero solicita un viaje de ida y vuelta y la agencia solo puede brindarle un trayecto del viaje. Si el pasajero no hace el viaje ofrecido, ambos trayectos del viaje se consideran denegaciones.

Silla de ruedas: Aparato de movilidad perteneciente a cualquier clase de dispositivos de tres o cuatro ruedas, utilizable en interiores y diseñado para el uso de personas con problemas de movilidad, ya sea que se accionen manualmente o con motor.

FIGURA 1: Zonas de servicio de Access

