



Guía complementaria para los
pasajeros de paratránsito de la ADA

Octubre 2019

Guía complementaria para los pasajeros de paratransito de la ADA

Octubre 2019

Actualizado anualmente

Previa solicitud, esta guía puede estar disponible en letra grande o en español. A

petición, esta guía es posible disponible en letra grande o en español.

Derechos de los pasajeros bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964

El Municipio de The Woodlands (el municipio será referenciado el "Township", in ingles) opera sus programas y servicios sin distinción de raza, color y origen nacional, de conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Cualquier persona que crea que ha sido perjudicada por cualquier práctica discriminatoria ilegal bajo el Título VI puede presentar una queja ante el Township.

Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles del Township y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese al (281) 210-3800, por correo electrónico a express@thewoodlandstownship-tx.gov o visite nuestras oficinas en 2801 Technology Forest Blvd, The Woodlands, TX 77381. Para mayor información visite: www.woodlandstransit.com

Un demandante puede presentar una queja directamente en la Administración Federal de Tránsito presentando una queja ante la Oficina de Derechos Civiles, Atención: Coordinador del Programa del Título VI, Edificio Este, 5to Piso-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590.

Si se necesita información en otro idioma, por favor póngase en contacto con (281) 210-3800.

Servicio complementario de paratransito de ADA

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA), con sus enmiendas, establece que las entidades públicas que operan servicios de transporte de rutas fijas para personas que no viajan diariamente, como Los Woodlands Town Center Trolley, también brindan el servicio complementario de paratransito de ADA para personas que no pueden tener acceso al sistema de trolebús de ruta fija del Township debido a una discapacidad.

De acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990, el Township ofrece un servicio complementario de paratransito de la ADA junto con el servicio de trolebús del centro urbano de ruta fija. El servicio está disponible durante los mismos días y horas que el sistema de trolebús de Town Center.

El sistema Paratransit complementario de ADA es un servicio compartido de viaje de puerta a puerta provisto para pasajeros elegibles para ADA. Todos nuestros vehículos son 100 por ciento accesibles y el servicio se proporciona en un radio de 3/4 millas del sistema de trolebús de centro fijo de la ruta en el área del centro de la ciudad de Los Woodlands. Tanto el origen como el destino del viaje deben estar dentro del área de elegibilidad. Los viajes se pueden programar con hasta siete (7) días de anticipación, hasta el día anterior al viaje.

Los viajes en este servicio son gratuitos. Las personas que acompañan a un pasajero elegible para la ADA, así como los asistentes de cuidado personal (PCA) también viajan sin cargo.

Los pasajeros del servicio complementario de paratransito de ADA deben completar la Solicitud de Elegibilidad de ADA, que está disponible al final de esta guía o en el sitio web de transporte del Township: www.woodlandstransit.com

Los viajes pueden hacerse para cualquier propósito. Los viajes se pueden programar con hasta siete (7) días de anticipación, hasta el día anterior al viaje.

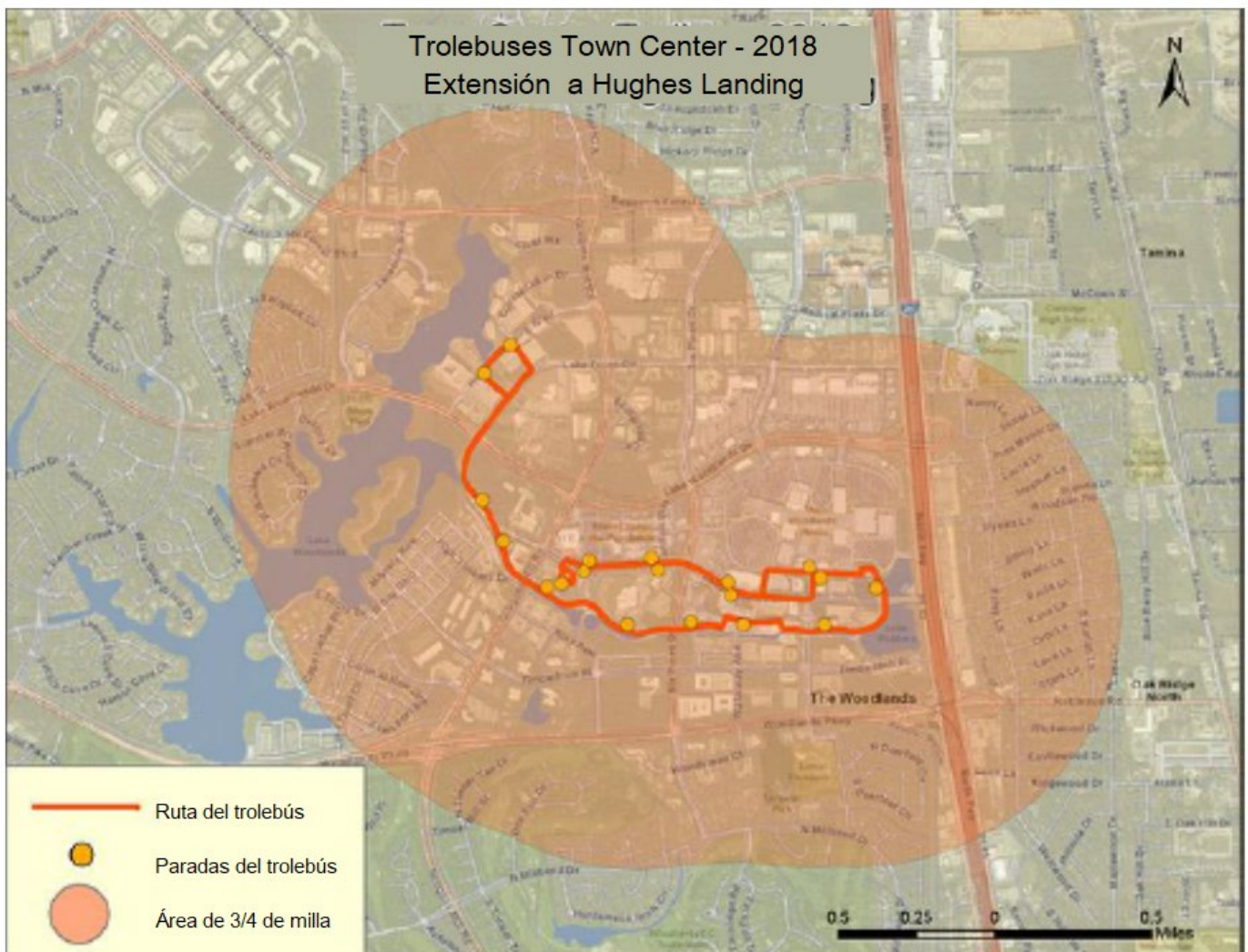
Las normas de paratransito de la ADA se proporcionan en 49 CFR 37.123 del Código de Regulaciones Federales.

Área de servicio

El sistema Paratransit complementario de ADA es un servicio compartido de viaje de puerta a puerta provisto para pasajeros elegibles para ADA. Todos nuestros vehículos son 100 por ciento accesibles y el servicio se proporciona en un radio de 3/4 millas del sistema de trolebús de centro fijo de la ruta en el área del centro de la ciudad de The Woodlands.

A continuación se presenta un mapa del área de servicio elegible como Figura 1.

Figura 1: Área de servicio complementaria elegible para ADA



Si no está seguro de si su viaje deseado se encuentra dentro del área de servicio ilustrada anteriormente, comuníquese con el Departamento de Transporte del Township de The Woodlands al 281-210-3800.

Elegibilidad y Certificación

Los pasajeros interesados en el servicio de paratransito de ADA y su médico deben completar la solicitud del Township para el Servicio de paratransito de ADA y recibir la aprobación antes de que se pueda proporcionar el transporte. Al final de esta guía se incluye una solicitud o se puede acceder a través de Internet en la página web de transporte del Township: www.woodlandstransit.com

Elegibilidad del visitante

Las personas que viven fuera del área de servicio de tránsito del Township pueden solicitar la condición de visitante para utilizar el servicio complementario de paratransito de ADA mientras se encuentran en el área. No se requiere verificación de discapacidad si la discapacidad del solicitante es evidente. Si se trata de una "discapacidad oculta", la verificación de un proveedor de atención médica debe presentarse con anticipación. También se acepta la verificación de elegibilidad complementaria de paratransito de ADA de otro sistema de tránsito. Se brindan 21 días de elegibilidad dentro de cada período de 365 días a los visitantes calificados con discapacidades. Se pide a los visitantes que sigan el proceso de programación de tránsito del Township.

Programar su viaje

Para programar un viaje, llame al Departamento de Transporte al 281-210-3800.

Las reservaciones se realizan de 7 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes, excepto los días festivos. Para hacer reservaciones los días sábados, domingos, feriados o fuera de horario, deje un mensaje en el servicio de contestador. Una persona de nuestro equipo lo llamará para confirmar su viaje. Si no podemos programar su viaje a la hora solicitada, el coordinador intentará encontrar una hora alternativa que funcione para usted.

Esté preparado para darle al coordinador la siguiente información:

- Su nombre, número de teléfono y dirección completa desde donde inicia su viaje;
- La fecha en que desea el transporte;
- La hora a la que desea llegar a su destino;
- La dirección completa de su destino, incluyendo la oficina y/o el edificio, el nombre del médico, el número de teléfono, etc.
- Su hora de regreso y dirección de retorno;
- Si le acompañará un asistente de cuidado personal o un acompañante. Su solicitud de servicio debe estar firmada por su médico si se requiere un PCA;
- Si va a utilizar una silla de ruedas, moto eléctrica, u otro dispositivo de movilidad.

Confirmación

Cuando llame y solicite un viaje, el coordinador confirmará los detalles de su viaje con usted. Antes de finalizar la llamada, asegúrese de que toda la información personal, incluida la dirección y el número de teléfono, sea correcta, y revise los horarios y las direcciones de sus viajes con el coordinador para asegurarse de que toda la información sea correcta.

Hora para recogerle

Cuando programe su viaje, el coordinador le dará una confirmación de su cita. Usted recibirá una llamada telefónica el día antes de su cita programada con otra confirmación, y un lapso aproximado de tiempo de la hora en la que llegará el autobús. La hora de recogida en el origen será entre 15 y 30 minutos antes de la hora de su cita O BIEN una hora acordada con su coordinador. Por ejemplo: su cita es a las 10 a.m., su coordinador y su llamada de recordatorio indican que el autobús estará allí a las 9:45 a.m. Favor de estar listo desde las 9:30 a.m. para la llegada inminente de su autobús.

*Asegúrese de que el coordinador tenga toda la información actualizada, incluido un número de teléfono actualizado.

La recogida para los viajes de regreso se proporciona entre 5 y 30 minutos después de que la oficina de despacho haya recibido la notificación de una recogida deseada o de un regreso programado, o entre 5 y 15 minutos del horario acordado con su coordinador. Por ejemplo: Su coordinador tiene su hora estimada de recogida para su viaje de regreso a las 3:15 p.m. Usted deberá estar listo para el autobús a partir de las 3:15 p.m., y éste podría incluso llegar a las 3:30 p.m.

Los pasajeros deben estar listos desde que inicia su ventana de horario de recogida. Los conductores esperarán cinco (5) minutos después de llegar dentro de la ventana de recogida programada de un pasajero. Si el pasajero no está en el autobús dentro de los cinco (5) minutos, el conductor debe partir para atender a otros pasajeros.

Cancelaciones

Entendemos que suceden cosas. Si necesita cancelar su cita, llame al Departamento de Transporte del Township lo antes posible al 281-210-3800. Entre más rápido cancele una cita de viaje, mayores serán las posibilidades de que otro pasajero pueda usar el tiempo asignado para su viaje. Proporcione un aviso de cancelación por lo menos con dos (2) horas de anticipación.

Todas las cancelaciones de viajes deben hacerse a través de nuestra oficina. Los conductores no pueden aceptar cancelaciones.

Políticas generales

- No se permite fumar, comer o beber en ningún vehículo del servicio.
- Solo se permiten animales de asistencia personal en cualquier vehículo de servicio.
- El comportamiento o lenguaje ruidoso u ofensivo, incluyendo blasfemias/comentarios raciales o vulgares, será causa de expulsión inmediata del vehículo y la posible pérdida de los privilegios de viajar.
- Los pasajeros solamente pueden traer artículos de mano que quepan cómodamente en su regazo y que no sobresalgan hacia el asiento adjunto. Los conductores no pueden ayudar a cargar o descargar objetos y los pasajeros no pueden dejar artículos personales en el autobús.
- Los conductores tienen restringido el acceso a cualquier hogar o instalación.
- Nos reservamos el derecho de restringir ciertos objetos en todos los autobuses.

- Los conductores deben transportar a los clientes al destino preprogramado indicado en el manifiesto del conductor. Los conductores no pueden realizar cambios de destino.
- Está prohibido viajar en nuestros vehículos bajo la influencia del alcohol o drogas ilícitas.
- Los reproductores de audio/música no pueden encenderse con volumen elevado en ningún vehículo.
- No somos responsables de los objetos personales que se dejan en el autobús. Los pasajeros pueden llamar a Township al 281-210-3800 para preguntar acerca de cualquier objeto personal que crean haber dejado en un vehículo. Si se recupera, guardaremos los objetos personales durante sesenta (60) días antes de desecharlos.

Suspensión de servicio

Las siguientes infracciones resultarán en una suspensión de temporal a permanente de los servicios. A menos que se indique a continuación, la suspensión resultará en siete (7) días para la primera ocurrencia, diez (10) días para la segunda ocurrencia, treinta (30) días para la tercera ocurrencia. La suspensión del servicio entrará en vigencia diez (10) días a partir de la fecha de envío de la carta de notificación registrada para permitir que la persona apele la suspensión.

- El comportamiento o lenguaje ruidoso y/u ofensivo, incluyendo blasfemias / comentarios raciales o vulgares dirigidos a otro pasajero o cualquier miembro del personal.
- El hacer amenazas contra el conductor u otros pasajeros resultará en una suspensión de servicio de noventa (90) días y puede ser reportado a la policía.
- El hacer amenazas de tipo terrorista contra el conductor, el personal del servicio u otros pasajeros resultará en una suspensión temporal del servicio y será reportado a la policía.
- Comportamiento peligroso/disruptivo y/o abuso físico. Definido como cualquier acción que pueda causar daño físico directo o indirecto al conductor, vehículo, otros pasajeros, cualquier persona o personal. Según la Ley Patriota de 2001, los actos violentos contra trabajadores de transporte masivo, pasajeros, vehículos e instalaciones son delitos federales. Esto dará como resultado la suspensión permanente del servicio y se informará a la policía.
- Fumar en el vehículo de servicio.
- Evasión deliberada de tarifas.
- Negarse a salir del vehículo.
- Molestar al conductor mientras está en ruta.

Notificación de suspensión

La notificación de suspensión incluirá los motivos específicos de la suspensión e información sobre el proceso de apelación (consulte los *Procedimientos de queja de Derechos Civiles del Título VI de las Operaciones de Tránsito*). El pasajero tendrá treinta (30) días a partir de la recepción de la carta para apelar la decisión de suspensión siguiendo el proceso de apelación descrito en la notificación de suspensión.

Proceso para apelar las suspensiones propuestas

Todas las apelaciones de suspensión siguen el proceso de apelación del Township:

- Los pasajeros que deseen apelar suspensiones bajo esta política tienen el derecho de presentar una solicitud de apelación que debe ser por escrito en una carta dirigida a:

The Woodlands Township
ATTN: Transportation and Infrastructure Services Department
2801 Technology Forest Boulevard
The Woodlands, TX 77381

- Los pasajeros deben presentar sus solicitudes de apelación por escrito dentro de los 15 días hábiles posteriores a la fecha de la carta de suspensión.
- Si los pasajeros pierden el plazo de su solicitud de apelación, serán suspendidos del servicio de tránsito del Township indicado en su carta de apelación.

Período de revisión para la apelación

Si se solicita una apelación, se programará para que el Asistente del Gerente General del departamento de Servicios Comunitarios del Township la revise dentro de los treinta (30) días posteriores a la solicitud, y la suspensión del servicio se retrasará hasta que se escuche la apelación.

La persona que solicita la apelación puede traer a otras personas para que lo representen, incluido un abogado, un asesor independiente de vida o rehabilitación u otro profesional para que testifique en su nombre. Si se solicita, se proporcionará un intérprete de señas y se intentará proporcionar intérpretes de idiomas.

Solicitud de elegibilidad de ADA



2801 Technology Forest Blvd., The Woodlands, TX 77381

FORMULARIO DE ELEGIBILIDAD PARA EL PROGRAMA ADA DE PARATRANSITO COMPLEMENTARIO DEL MUNICIPIO DE THE WOODLANDS

Este formulario brinda la oportunidad de describir las limitaciones que puede tener que le impiden usar el servicio de ruta fija del trolebús The Woodlands Town Center. Complete por favor este formulario lo mejor que pueda. Si tiene preguntas que no puede responder, llame al Departamento de Transporte del Township de The Woodlands al (281) 210-3800 para obtener ayuda. Responda todas las preguntas en este formulario.

Es responsabilidad de la persona pedir a su profesional certificador de servicios de salud que complete la última página de este formulario y que escriba una carta en papel membretado para confirmar las discapacidades.

La información proporcionada a continuación solamente será utilizada por el Township de The Woodlands y sus agentes para determinar la elegibilidad. Toda la información es confidencial.

NOTA: Se incluye un mapa del área de servicio elegible con este formulario para su referencia.

INFORMACIÓN BÁSICA

Nombre					
Fecha de nacimiento					
Domicilio					
	Ciudad		Estado		Código Postal
Teléfono	Casa		Trabajo		

Certifico que la información proporcionada en este formulario es verdadera y correcta.

Firma	Fecha
-------	-------

A ser completada si el solicitante fue ayudado por otra persona a completar el formulario.

Nombre					
Relación					
Domicilio					
	Ciudad		Estado		Código Postal
Teléfono	Casa		Trabajo		

Certifico que la información proporcionada en este formulario es verdadera y correcta.

Firma	Fecha
-------	-------

INFORMACIÓN SOBRE SU DISCAPACIDAD Y EQUIPO DE MOVILIDAD

Describa su discapacidad.	

¿Ha proporcionado verificación de su discapacidad?	Sí	No
--	----	----

¿Es permanente su discapacidad?	Sí	No
---------------------------------	----	----

Si no, ¿cuánto tiempo espera tener una discapacidad?	
--	--

Designe cualquier ayuda de movilidad que use (circule todas las que correspondan)

Silla de ruedas manual	Silla de ruedas eléctrica	Scooter eléctrico	Muletas / Andador
Bastón	Animal de servicio	Asistente de cuidado personal	Otro

De ser otro, favor de especificar:

EL ENTORNO ALREDEDOR DE SU HOGAR

¿Cómo describirías el terreno en su casa? (p. ej., colina pronunciada, etc.)

--

¿Hay aceras en su casa?	Sí	No
-------------------------	----	----

¿Cuántos escalones hay en su casa?	
------------------------------------	--

SU VIAJE ACTUAL

Enumere sus 4 o 5 destinos más frecuentes en The Woodlands y cómo llega a ellos ahora.

Woodlands	Frecuencia	Modo de viaje

SU VIAJE FUTURO

Indique cualquier destino en el área de servicio designada a la que no pueda llegar ahora.

Destino	Frecuencia	Modo de viaje

SU HABILIDAD FUNCIONAL *(CIRCULE UNA RESPUESTA)*

¿Sube y baja escalones si hay pasamanos?	Siempre	En ocasiones	Nunca	No lo sé
¿Utiliza un teléfono para obtener información?	Siempre	En ocasiones	Nunca	No lo sé
¿Camina una cuadra de la ciudad en un clima favorable?	Siempre	En ocasiones	Nunca	No lo sé
- Si puede, cuánto tiempo le toma	0-5 min	5-10 min	10+ min	No lo sé
¿Cruza la calle si hay cortes de acera?	Siempre	En ocasiones	Nunca	No lo sé
¿Camina 3 cuadras en un clima favorable?	Siempre	En ocasiones	Nunca	No lo sé
- Si puede, cuánto tiempo le toma	0-5 min	5-10 min	10+ min	No lo sé
Espera 10 minutos en una parada de autobús que no tiene un banco o	Siempre	En ocasiones	Nunca	No lo sé
¿Sube o baja una colina gradual en una acera?	Siempre	En ocasiones	Nunca	No lo sé
¿Puede encontrar su propio camino a la parada de autobús?	Siempre	En ocasiones	Nunca	No lo sé
¿Puede viajar solo actualmente?	Siempre	En ocasiones	Nunca	No lo sé

PERMISO PARA DIVULGAR INFORMACIÓN

Para permitir que Township evalúe su formulario, puede ser necesario comunicarse con un profesional de la salud calificado para confirmar la información que ha proporcionado. Identifique al profesional de la salud que estaría en mejores condiciones para verificar su capacidad funcional para usar los servicios de tránsito y que tendría la especialización adecuada para proporcionar más información sobre su condición. El Township no utilizará ninguna información en este formulario, excepto con el propósito de determinar la elegibilidad.

POR FAVOR CIRCULE UNA DE LOS SIGUIENTES OPCIONES PARA DESCRIBIR MEJOR A SU PROFESIONAL DE SALUD						
Consejero de rehabilitación	Servicio social Profesional			Consejero de Vida independiente		
Terapeuta ocupacional	Médico			Otros profesionales de servicios de salud		
Nombre del Inspector						
Domicilio						
	Ciudad		Estado		Código Postal	
Teléfono						

El profesional de la salud mencionado anteriormente está familiarizado con mi discapacidad y está autorizado para proporcionar información al Township y sus agentes según sea necesario para completar este formulario.

Firma del Solicitante	
Fecha	

Envíe el Formulario de elegibilidad para el programa ADA de paratransito complementario del Township de The Woodlands

The Woodlands Township
ATTN: Transportation and Infrastructure Services Department
2801 Technology Forest Boulevard
The Woodlands, TX 77381

DESPUÉS DE QUE SE PRESENTA SU APLICACIÓN

El demandante recibirá una carta de determinación dentro de los (21) días. Por favor permita suficiente tiempo para enviar la carta de determinación, generalmente tres días. Si no se realiza una determinación dentro de los 21 días, se requiere que el Programa de Tránsito del Township de The Woodlands proporcione viajes temporales, a partir del día 22, hasta que se realice una determinación de elegibilidad. Si su solicitud es denegada, tiene derecho a apelar esa decisión dentro de los sesenta (60) días a partir de la notificación de la decisión adversa.

(Consulte el formulario de servicio de paratransito en la página siguiente)

FORMULARIO DE SERVICIO DE PARATRANSITO DEL MUNICIPIO DE THE WOODLANDS

Haga que su profesional de atención médica calificado complete este formulario.

Estimado Profesional de la salud calificado:

Le estamos solicitando su asistencia para determinar si el solicitante que suscribe es elegible para el Servicio Complementario de Paratrásito de ADA. El servicio de paratrásito es un servicio de transporte de origen a destino para personas con discapacidades que se proporciona como un complemento a los sistemas de autobuses de ruta fija. Una persona sería elegible si no puede utilizar, debido a una discapacidad, el servicio de ruta fija del trolebús Los Woodlands Town Center Trolley, que incluye viajar, abordar y navegar en el sistema.

En su opinión profesional, juzgue si el solicitante puede o no acceder al sistema de autobuses debido a una discapacidad. Complete la información a continuación para describir en términos simples la discapacidad del solicitante y cómo es que la misma evita el uso del sistema de autobuses de ruta fija. La información detallada ayudará a tomar una determinación de elegibilidad adecuada. Toda la información proporcionada se mantendrá confidencial y solamente se utilizará para la determinación de elegibilidad por el Township.

Firme el formulario a continuación y proporcione una firma adicional en su papel membretado profesional o nota de recta para ayudarnos a evitar el llenado de formularios fraudulentos. El formulario no puede procesarse sin toda la información solicitada y ambas firmas.

Gracias.

Nombre del Paciente/Cliente:				
¿Cómo impide la afección médica el uso local del autobús de ruta fija?				
Esta discapacidad es:	Permanente	Temporal	De ser temporal, favor de especificar:	
¿Utiliza el solicitante alguna de las siguientes ayudas para su movilidad?				
Silla de ruedas manual	Silla de ruedas eléctrica	Bastón	Animal de servicio	Otro (especifique por favor)
Muletas	Scooter eléctrico	Caminadora	Asistente de cuidado personal	
Nombre			Número de teléfono	
Firma			Fecha	

Tenga en cuenta que: Tanto el origen como el destino del viaje deben estar dentro del área de elegibilidad indicada a continuación.

Mapa del área de servicio

