



ADA



GUIA DE
CONDUCTORES
DE
UN SERVICIO
COMPLEMENTARIO
PARATRANSITO

ADA Servicio Completo de Paratransito

Introducción

Este manual ha sido preparado para familiarizarse con el servicio de transporte complementario de ADTC para personas discapacitadas y para contestar preguntas sobre el servicio de Paratransito. Cualquier pregunta que no se aborda en las siguientes páginas debe dirigirse al Coordinador de ADA de la GPTC al 219-884-6100 extensión 113.

Estado de la misión

GPTC se compromete a brindar un servicio de Paratransito de calidad, ofreciendo los mismos servicios de transportación seguros, limpios, confiables, eficientes y corteses que se ofrecen a los pasajeros de rutas fijas. Por favor llame al 219-884-6100 cuando tenga un comentario.

Declaración de la visión

Eliminar las barreras de viaje para proporcionar igualdad de oportunidades a las personas con incapacidades para viajar sin problemas desde su ubicación principal hasta su destino.

Actualizado: febrero de 2017

Tabla de Contenido

Introducción, Misión y Visión.....	1
Tabla de contenidos.....	2-3
Panorama general del transporte público accesible y la ADA.....	4
Qué es el servicio de Paratransporte.....	4-5
Quién opera el servicio.....	5
Cómo sé si soy elegible para el servicio.....	5
Categoría I.....	5
Categoría II.....	6
Categoría III.....	6
Puedo ser elegible para el Paratrásito de forma temporal.....	6-7
Pasos para el servicio.....	7
Cómo solicito para ser un pasajero.....	7-8
Qué sucede si no estoy autorizado a utilizar el servicio.....	8
Proceso de apelación.....	8-9
Cuándo sabré si puedo usar el servicio.....	10
Qué es una tarjeta de identificación ADA Complementaria de Paratrásito..	10
Cuáles son las horas de servicio.....	11
Cuánto cuesta para viajar.....	11
Puedo viajar fuera de Gary.....	11
Programación de viajes.....	11
Cómo debo programar un viaje.....	11
Qué debo decirle al Coordinador de ADA.....	12
Mejor horario para programar un viaje.....	12
Negociar un tiempo de recolección.....	12
Cómo cambio un viaje programado.....	13
Confirmaciones de reserva.....	13
Paseos perdidos.....	14
Qué es un No-Show.....	14
Cancelaciones.....	14
Qué es una cancelación.....	14-15
Qué tan temprano debo hacer una cancelación.....	15
Penalidades por no show (presentarse).....	15-16

Suspensiones y apelaciones por no presentarse/ cancelación tardía..	16-17
Llegadas y salidas oportunas.....	17
Esperará el conductor si llego tarde.....	17
Qué pasa si el vehículo llega temprano.....	17-18
Qué debo hacer si el servicio se retrasa.....	18
Visitantes y pasajeros adicionales.....	19
Política de visitantes.....	19
Asistentes de Cuidado Personal.....	19
Acompañantes.....	20
Tipo de servicio y asistencia prestada.....	20-21
Pautas de servicio.....	21
Llegadas a tiempo.....	21
Destinos.....	21
Tarifas.....	22
Sillas de ruedas.....	22-23
Escúteres.....	23
Seguridad de los dispositivos de movilidad y política de los cinturones de seguridad.....	23-24
Respiradores y equipos portátiles de oxígeno.....	24
Animales de servicio.....	24-25
Paquetes.....	25
Obstáculos.....	25
Edad mínima requerida	25
Conducta adecuada	26
Leyes Estatales.....	26
Quejas y elogios.....	26-28

Información General

Visión General del Tránsito Público Accesible y la ADA

La Ley de Americanos con Discapacidades (ADA) fue promulgada como ley en julio de 1990. El Título II de la Ley se refiere al transporte público y requiere que todos los nuevos autobuses de ruta fija adquiridos después de julio de 1990 sean accesibles para los pasajeros en sillas de ruedas. Además, se debe proveer servicio complementario de paratransito a los pasajeros que no pueden usar el servicio de autobús regular debido a las limitaciones impuestas por su incapacidad cuando residen dentro de $\frac{3}{4}$ millas de servicios de ruta fija.

Se recomienda a las personas con discapacidad que utilicen el servicio de autobuses de ruta fija en la medida de lo posible, ya que son más rentables y no requieren programación anticipada. Sin embargo, los servicios de Paratransito complementarios están disponibles si eso no es posible.

¿Qué es el Servicio Complementario de Paratransito?

Servicio de Paratransito es un servicio complementario proporcionado por la Corporación de Transporte Público de Gary (GPTC) a Gary y otras comunidades donde nuestro servicio opera a menos de $\frac{3}{4}$ de millas de los residentes que no pueden usar el servicio de autobús de ruta fija debido a una discapacidad.

El servicio es proporcionado a un pasajero elegible que ha solicitado y reservado el servicio de Paratransito antes del día y la hora que necesitan para usar el servicio. La programación para el servicio es por reserva solamente. La solicitud de servicio se puede hacer con un día de anticipación hasta siete (7) días de antelación.

El servicio de Paratransito Complementario se proporciona durante los mismos días y horas que el servicio de ruta fija.

Los residentes que son elegibles para el Servicio de Paratrásito pueden viajar hacia y desde ubicaciones dentro del área de servicio de GPTC. Todos los vehículos Paratrásito son accesibles para personas con discapacidades y están equipados con elevadores para sillas de ruedas y dispositivos de sujeción.

Desde 1992, GPTC ha proporcionado el servicio de Paratrásito a los residentes de Gary. Tarifas de bajo costo, reservas de viaje simple, servicio confiable y transporte conveniente de puerta a puerta hacen que el servicio de Paratrásito sea atractivo para los residentes que desean ser activos en la comunidad.

¿Quién opera el servicio?

GPTC proporciona el Servicio de Paratrásito como parte de sus servicios generales de transportación en la comunidad. Por las Normas Federales GPTC debe proporcionar el servicio de Paratrásito a las personas con ciertas discapacidades que residen dentro de $\frac{3}{4}$ millas de cualquier servicio de ruta fija que proporciona GPTC.

¿Cómo sé si soy elegible para el servicio?

Para ser elegible para el servicio de Paratrásito, usted debe ser elegible bajo una de las siguientes categorías:

Categoría I: Incapacidad para navegar de forma independiente por el sistema de rutas fijas

Cualquier persona con una discapacidad incapaz como resultado de una incapacidad física o mental (incluyendo una discapacidad visual) y sin la ayuda de otra persona (excepto el operador de un ascensor de silla de ruedas u otro

dispositivo de asistencia de embarque) a bordo, desembarcar de cualquier vehículo en el sistema que es fácilmente accesible y utilizable por individuos con discapacidades.

Categoría II: Falta de vehículos accesibles, estaciones o paradas del sistema de tránsito en el sistema de rutas fijas

1. Cualquier persona con una discapacidad que necesita la asistencia de un ascensor de silla de ruedas u otro dispositivo de asistencia de embarque y es capaz de asistir, montar y desembarcar de cualquier vehículo que sea fácilmente accesible y útil para personas con discapacidades. Si el individuo desea viajar en una ruta del sistema durante las horas de operación del sistema o dentro de un período razonable de dicho tiempo, cuando dicho vehículo no está siendo usado para proveer transportación público designado en la ruta.

Categoría III: La imposibilidad de llegar a un punto de embarque o destino final en el sistema de rutas fijas

Cualquier persona con una discapacidad que tenga un impedimento específico que impide que dicho individuo viaje a un lugar de embarque o desde un lugar de desembarque en el sistema de ruta fija.

¿Puedo ser elegible para Paratrásito temporalmente?

Sí, en ciertas situaciones un jinete puede ser aprobado para el servicio de Paratrásito en forma temporal o condicional.

Ejemplos:**Elegibilidad temporal:**

Períodos de terapia física después de la cirugía de reemplazo de cadera, el tiempo durante el cual se está fabricando una extremidad artificial, etc.

Elegibilidad condicional:

Ciertos factores pueden determinar si una persona puede ser elegible para algunos viajes, pero no otros, como, el calor extremo en verano y frío severo en invierno.

La aprobación temporal y condicional puede variar de uno (1) a seis (6) meses. Si el pasajero desea extender una elegibilidad temporal o condicional, debe completar un nuevo formulario de certificación profesional Parte II. Los pasajeros serán notificados por correo antes de que expire su período de elegibilidad.

Pasos al Servicio**¿Cómo solicito para convertirme en pasajero?**

- Llame al Coordinador de ADA de GPTC al (219)884-6100 extensión 113 o extensión 106 para solicitar una aplicación de Paratrásito.
- O por internet en: gptcbus.com y haga clic en la página ADA de cortesía de Paratrásito (descargar y completar la solicitud).

Como solicitante, complete la Parte I de la solicitud. Pregunte al profesional con licencia o certificado que esté más familiarizado con las limitaciones impuestas por su discapacidad para completar la Parte II de la solicitud.

- Envíe su solicitud completa a:

Gary Public Transportation Corp
Coordinador de ADA
2101 West 35th Avenue, Gary, IN 46408

- Solicitar en persona en:

Servicio de Mantenimiento de la Corporación Gary Traspotación Publico
2101 West 35th Avenue, Gary, IN 46408

NOTA: No hay costo para procesar la aplicación.

¿Qué sucede si no estoy autorizado a utilizar el servicio?

Si su solicitud no es aprobada, usted tiene el derecho de apelar la decisión al pasar por el proceso de apelaciones. Los formularios de apelaciones están disponibles por solicitud y en línea en gptcbus.com.

¿Cuál es el proceso de apelación?

Si una persona ha sido denegada, pueden apelar las decisiones que afectan su habilidad de usar Paratránsito dentro de los sesenta (60) días de la decisión inicial de elegibilidad por parte de GPTC. Todas las apelaciones deben presentarse por escrito o en cinta de video / audio a:

Corporación de Transportación Pública de Gary
Coordinador de ADA
2101 West 35th Avenue
Gary, Indiana 46408

Si se necesita asistencia, GPTC proporcionará a una persona para preparar una solicitud de apelación. GPTC se encargará de que las personas sean escuchadas en persona y presenten información o argumentos con respecto a su discapacidad y la capacidad de usar los servicios de transportación. Se hará todo lo posible para programar la audiencia en un momento conveniente para la persona que presenta la apelación.

La audiencia de apelación será conducida por personal designado que no esté involucrado en la decisión inicial de determinación de elegibilidad. La solicitud individual será notificada de la decisión de apelación por escrito o en formato accesible si se solicita. La notificación indicará el motivo (s) de la decisión si la elegibilidad es negada.

Las personas que se niegan durante la audiencia de apelación inicial tienen la oportunidad de presentar una apelación al Gerente General de GPTC dentro de los treinta (30) días de la notificación de denegación. La solicitud de apelación debe ser enviada a la siguiente dirección:

Corporación de Transporte Público de Gary
Atención: Gerente General
100 W.4th Avenue - tercer piso
Gary, Indiana 46402

La audiencia de apelación final será conducida por el Gerente General basado en una revisión de toda la información relevante y la persona tendrá la oportunidad de ser escuchada en persona. El individuo será notificado de la decisión final de apelación por escrito o en formato accesible si así lo solicita. La notificación indicará el motivo (s) de la decisión si la elegibilidad es negada.

* **Nota:** Durante el proceso de apelaciones, los privilegios de un usuario que se están revisando no se les negarán los servicios de transportación

¿Cuándo sabré si puedo usar el servicio?

En un plazo de 21 días a partir de la fecha en que recibió su solicitud completa, se le notificará por escrito de la aprobación o desaprobación de su solicitud. Si su solicitud es aprobada, visite la Oficina de Transporte de la GPTC en 2101 W. 35th Avenue entre las 8:30 am 4:00 p.m. para obtener una Tarjeta de Identificación con foto Complementaria de Paracaidismo de la GPTC ADA.

Los pasajeros certificados de Paratrásito que pueden usar el servicio de autobuses de ruta fija de GPTC pueden presentar su tarjeta de identificación con foto de ADA a los conductores en las rutas locales y expresas de GPTC y viajar por la tarifa reducida para personas mayores, Medicare, temporalmente, discapacitados condicionales o permanentemente.

¿Qué es una Tarjeta de Identificación con Foto Complementaria de Paratrásito ADA?

GPTC emite Tarjetas de Identificación con foto Complementaria de Paratrásito ADA gratis para todos los pasajeros que sean elegibles para Paratrásito (el primer paseo de Paratrásito para obtener la tarjeta de identificación es gratuito). Lleve consigo la tarjeta de identificación en todo momento cuando use Paratrásito.

**** Nota: la tarjeta de identificación con foto de la ADA no puede utilizarse como o en lugar de un pase de pase múltiple.***

¿Cuáles son las horas de servicio?

El servicio ADA complementario de paratransito se proporciona durante los mismos días y horas que el servicio de ruta fija.

De lunes a viernes de 5:00 a.m. - 9:00 p.m.

Sábado 5:00 a.m.- 6:00 p.m.

¿Cuánto cuesta un viaje?

La tarifa para viajes unidireccionales en Paratransito es de \$2.50 dentro de la frontera de la Ciudad de Gary y \$4.00 fuera de los límites de la ciudad. Se aconseja a los corredores comprar ADA Paratransito Multiple Ride Passes

20 paseos locales: **\$50.00**

12 viajes no locales: **\$48.00**

¿Puedo viajar fuera de Gary?

Sí, el área de servicio de GPTC incluye todo Gary y $\frac{3}{4}$ de milla dentro de nuestro servicio de ruta fija en las siguientes ciudades y pueblos: Calumet Township, Crown Point, East Chicago, Griffith, Hammond, Highland, Hobart, Merrillville y Munster.

Programación de Viajes

¿Cómo debo programar un viaje?

Una vez que haya obtenido una tarjeta ADA de identificación con foto Paratransito, puede comenzar a usar el servicio de Paratransito llamando al (219) 884-6100 extensión 113 o extensión 106 para hacer una reserva. Las solicitudes de

servicio se pueden hacer llamando de lunes a sábado (domingo dejando un mensaje en el buzón de voz) 8:00 a.m. a través de 4:00 p.m.

¿Qué debo decirle al coordinador de ADA?

En el momento de su primera llamada, se le harán varias preguntas que serán utilizadas para establecer su registro, como su dirección de casa, cómo puede ser contactado en caso de emergencia o retraso en el servicio, etc. Cada vez que llame, por favor dé la fecha y la hora que desea que se recoja, la dirección del lugar de recogida, la dirección de su lugar de entrega, el momento de la recogida para el viaje de inicio y de regreso y cualquier información que pueda ser útil para un conductor al encontrar Su ubicación de recogida (es decir, la puerta donde usted estará esperando, detalles sobre el edificio, etc.).

¿Cuál es el mejor momento para programar un viaje?

Las grandes demandas de servicio suelen ocurrir entre las 5:30 y 9:00 de la mañana y entre las 2:00 pm y 6:00 pm. Las solicitudes de servicio durante estos períodos pueden ser más difíciles de acomodar que las solicitudes durante las horas punta.

Negociar un tiempo de recogida

Puede haber ocasiones en que un pasajero no puede programar un paseo para el tiempo exacto necesario. Para ayudar en la programación de un viaje, se le puede ofrecer un tiempo de recogida flexible una hora antes o una hora después de su tiempo de recogida deseado. No se le pedirá que programe un viaje para comenzar más de 1 hora antes o 1 hora después de su hora de salida deseada.

Ejemplo:

Solicita un horario de recogida a las 10:00 am. Se le puede ofrecer un horario de recogida de las 9:00 am (una hora antes) o 11:00 (una hora después) de su hora de recogida solicitada. Cualquier cosa fuera de esta ventana de negociación sería considerada como una negación de viaje.

¿Cómo cambio un viaje programado?

Debido a que las reservas de viaje pueden ser hechas hasta siete (7) días antes, puede haber ocasiones en las que tenga que cambiar sus planes de viaje y ajustar su tiempo de viaje programado. En casos como este, notifique al Coordinador de la ADA a más tardar a las 4:00 pm del día antes de su viaje programado. El Coordinador siempre tratará de acomodar su solicitud, pero los cambios en su viaje solicitado original pueden resultar en ajustes a sus tiempos de recogida. Los cambios de última hora no se pueden hacer para recoger los horarios o recoger los lugares en el día de su viaje. Esto sería considerado como servicio del mismo día. Estos cambios crean un inconveniente para otros pasajeros y GPTC no se requiere para acomodar este tipo de solicitud.

¿Cuándo sabré si mi reservación ha sido confirmada?

Una vez que llame al coordinador de ADA o Despachador para programar un viaje, su viaje (reserva) se confirma en ese punto.

Paseos Perdidos

¿Qué es un no-show?

Un no-show se define como un viaje en el que el pasajero no está presente en el momento y lugar de recogida confirmada cuando un vehículo de Paratrásito llega para prestar servicio. El conductor se pondrá en contacto con el despachador que intentará llegar al pasajero por teléfono. Después de tales intentos, el conductor no esperará más de cinco (5) minutos (en condiciones normales) más allá de los pasajeros **confirmó el tiempo de recogida** para que el pasajero llegue.

Si usted ha confirmado viajes para un viaje de ida y vuelta (2 viajes sencillos) y usted es un no-show para la primera etapa del viaje, su viaje de regreso **no** será cancelado automáticamente a menos que se comunique con GPTC para hacerlo. Asumiremos que usted todavía necesita su viaje de vuelta. Si usted no está disponible para el segundo viaje esto será otro no show. Si por razones ajenas al control de un individuo (por ejemplo, la programación médica) no pueden viajar en la recogida programada, un pasajero recibirá una "B" no show.

Un "A" se define como: un pasajero no está en el lugar de recogida a la hora programada debido al control del pasajero.

Un "B" no show se define como: un pasajero no está en el lugar de recogida en el momento programado por razones fuera del control del pasajero.

Cancelaciones

¿Qué es una cancelación?

Una cancelación se define como un viaje que se ha confirmado pero el pasajero no puede tomarlo. El pasajero debe hacer todo lo posible para ponerse en contacto con el proveedor de servicio y cancelar su viaje tan pronto como sea posible hasta

un aviso de una hora. Esto permitirá acomodar otros viajes de pasajeros. Si llama para cancelar su viaje menos de una (1) hora antes de la recolección programada podría considerarse un no-show.

¿Qué tan temprano debo hacer una cancelación?

Le recomendamos que notifique al proveedor de servicios tan pronto como sepa que no podrá realizar un viaje programado hasta una hora antes del horario de recogida programado. Si llama para cancelar su viaje menos de una (1) hora antes del horario de recogida programado, puede considerarse que no se presenta. Las cancelaciones y no presentaciones generalmente resultan en espacios vacíos en los vehículos Paratránsito en momentos en que otros pasajeros están disponibles para usar el servicio.

¿Cuál es la penalidad para un no show?

Cuando se ha determinado que un pasajero está en violación de la política de no presentarse y cancelación tardía, se tomará la siguiente acción progresiva:

- A) ***Primera infracción dentro de un período de treinta (30) días:*** el pasajero se le emitirá una carta de advertencia advirtiéndoles que están violando la política de no presentación y cancelación tardía de GPTC.
- B) ***2ª infracción dentro de un período de treinta (30) días:*** al pasajero se le emitirá una segunda carta de advertencia aconsejándoles que están violando la política de no presentación y cancelación tardía de GPTC.
- C) ***3ª infracción dentro de un período de treinta (30) días:*** el pasajero recibirá una suspensión de siete (7) días por violación de la política de no presentación y cancelación tardía de GPTC.

- D) **4ª infracción dentro de un período de treinta (30) días:** se emite una suspensión de catorce (14) días por violación de la política de no presentación y cancelación tardía de GPTC.
- E) **Violaciones adicionales en el plazo de treinta (30) días:** el pasajero recibe una suspensión de treinta (30) días por violación de la política de no presentación y cancelación tardía de GPTC.

Una ofensa será descartada si una ofensa subsecuente no ocurre dentro de cuarenta y cinco (45) días del delito anterior.

Suspensiones

Suspensión del servicio: los clientes que desarrollan un patrón o práctica de viajes perdidos y / o cancelaciones tardías pueden arriesgar la suspensión de ADA Servicio Paratránsito.

Notificación de suspensiones: Antes de la suspensión del servicio de un pasajero por exceso de no presentarse y / o cancelaciones tardías, GPTC notificará al pasajero individual por escrito, explicando el motivo de la suspensión y la duración de la suspensión, Fechas, horarios, lugar de recogida y destinos de la suspensión propuesta.

Apelaciones

Una persona que recibe un aviso de suspensión puede presentar una apelación cuestionando la decisión. Todas las apelaciones deben presentarse por escrito o en cinta de video / audio a:

Corporación de Transporte Público de Gary

Coordinador de ADA
2101 West 35th Avenue, Gary, Indiana 46408

La audiencia de apelación será conducida por personal designado que no esté involucrado en la decisión inicial de determinación de suspensión. La persona que presente la apelación de suspensión será notificada de la decisión de apelación por escrito o en formato accesible si así se solicita. La notificación indicará las razones de la decisión si se sostiene la suspensión.

* **Nota:** Durante el proceso de apelaciones, los privilegios de un usuario que se están revisando no se les negarán los servicios de transporte.

Llegadas y Salidas Oportunas

¿El pasajero esperará si llego tarde?

El pasajero esperará 5 minutos después de la **confirmada hora de recogida** como una cortesía para el pasajero. Si el pasajero no ha llegado y subido al vehículo después de este tiempo, se le evaluará un no-show.

Ejemplo:

Su hora de recogida programada (confirmada) es las 11:00 am. El conductor llega a las 10:55 am., El conductor esperaría al menos hasta las 11:05 (5 minutos de cortesía) antes de partir.

¿Qué pasa si el vehículo llega temprano?

Todos los paseos de Paratrásito están programados antes del inicio del día del conductor. Si ocurre una cancelación mientras el conductor está en

camino y no se puede programar otro viaje en su lugar, el conductor puede llegar a su lugar de recogida antes de lo programado. Sin embargo, **no** es necesario que se vaya antes de la hora de recogida programada. Si usted está preparado para salir antes de su hora de recogida programada, puede abordar el vehículo en ese momento si lo desea.

Ejemplo:

Su hora de recogida programada (confirmada) es las 11:00 am. El conductor llega a las 10:50 am., No se requiere que suba al vehículo hasta las 11:00 am., Su hora de recogida programada. Si usted elige no abordar el vehículo temprano, el conductor esperaría al menos hasta las 11:05 (5 minutos de cortesía) después de su confirmación de recogida antes de salir.

¿Qué debo hacer si el servicio se retrasa?

La congestión del tráfico, la intemperie o la construcción de carreteras puede causar retrasos en el servicio. Si el vehículo tiene más de 10 minutos de retraso, llame al GPTC al 219-884-6100 extensión 113. Un Despachador enviará la radio al conductor y le proporcionará la hora de llegada prevista del conductor. Por favor sea paciente, ya que estos incidentes son limitados e incontrolables.

Visitantes y pasajeros adicionales

Política de Visitantes

Un visitante es una persona con discapacidades que no reside en el área de servicio de GPTC's. GPTC provee el servicio ADA de Paratransito para visitantes con discapacidades que no viven en el área de servicio de GPTC. Para recibir el servicio de Paratransito, todos los visitantes deben presentar documentación de que son ADA elegibles para la jurisdicción en la que residen. Si un visitante no puede presentar esta documentación, GPTC deberá proporcionar documentación sobre residencia y / o discapacidad o certificación de dicha discapacidad. Los visitantes pueden ser considerados elegibles basados en una aparente discapacidad y / o su uso de un dispositivo de movilidad. Los visitantes serán elegibles para usar el servicio de Paratransito al día siguiente después de la certificación por un total de 21 días dentro de un período de 365 días comenzando con el primer uso del servicio por parte del visitante durante el período de 365 días.

Las personas deben solicitar la elegibilidad con GPTC y ser aprobadas para recibir servicio más allá del período de veintiún (21) días.

Asistentes de Cuidado Personal

Un Asistente de Cuidado Personal (ACP) es alguien que puede viajar con un pasajero para ayudar con las necesidades de viajes o cuidado personal. Si durante el proceso de solicitud se determina que requiere un ACP cuando viaja, el ACP puede viajar de forma gratuita. Un ACP debe abordar y descender en el mismo lugar y tiempo que el piloto elegible y no se le permitirá viajar a bordo o viajar sin el pasajero elegible. Para garantizar la disponibilidad de espacio para todos los pasajeros, al reservar un viaje, avise

al Coordinador de ADA que viajará con un ACP. Los conductores de la ADA no pueden agregar pasajeros que no tengan una reservación.

Acompañantes

Un acompañante es un individuo adicional que acompaña al elegible pasajero ADA Paratrásito, no alguien que un pasajero debe traer para ayudarlos. Se proporcionará servicio a personas adicionales (Compañeros) si hay espacio disponible para ellos en el vehículo de Transporte Paratrásito que transporta el individuo elegible para ADA y que el transporte de personas adicionales no resultará en una denegación de servicio del pasajero elegible para la ADA. Los acompañantes están obligados a pagar una tarifa (la misma tarifa pagada por el elegible pasajero ADA) cuando acompañan a un pasajero elegible y deben subir y bajar el vehículo en el mismo lugar y tiempo que el jinete elegible de la ADA. Para garantizar la disponibilidad de espacio para todos los pasajeros, al reservar un viaje, avise al Coordinador de ADA que viajará con un acompañante (s). Los conductores de la ADA no pueden agregar pasajeros que no tengan una reservación.

Tipo de servicio y asistencia proporcionada

GPTC proporciona el servicio de origen a destino (puerta a puerta).

Lo que significa: el servicio se proporciona desde el origen del viaje del pasajero (punto de partida) hasta su destino (punto final).

Los conductores de Paratrásito están entrenados para ayudar a un pasajero al embarcar o salir de un vehículo. La asistencia normal se proporciona inmediatamente fuera del vehículo o en la acera. La asistencia puede incluir

apoyo para caminar y cuando sea posible, la maniobra de una silla de ruedas sobre el bordillo. A los conductores se les permite asistir a un jinete desde la acera hasta la primera puerta de entrada a petición del jinete o según sea necesario, pero bajo ninguna circunstancia se les requiere entrar a un edificio o a su residencia.

Directrices de Servicio

GPTC ha desarrollado las siguientes pautas, las cuales serán de utilidad a medida que utilice el servicio ADA Complementario Paratrásito.

Llegadas a Tiempo

Las recolecciones y llegadas oportunas son elementos fundamentales del servicio de paratrásito. Con el propósito de monitorear el desempeño temporal del servicio de paratrásito, GPTC ha establecido una ventana de tiempo razonable de 15 minutos antes y 15 minutos después de un tiempo de viaje confirmado para la variabilidad diaria en el funcionamiento del servicio de paratrásito.

Destinaciones

Los conductores están autorizados a detenerse sólo en los lugares designados en la reservación. Los arreglos de viaje con más de un destino serán tratados como viajes separados y deben ser programados como tales. Por favor planee programar el número apropiado de reservaciones en el momento de su solicitud de viaje.

Tarifas

Las tarifas establecidas deben pagarse en el momento en que un pasajero suba a un vehículo. Si una tarifa no se paga, incluyendo el uso de un pase de equitación, el conductor puede negarse a proporcionar un paseo y un no-show se evaluará.

Viajes sencillos: \$2.50 dentro del límite de la Ciudad de Gary

Fuera de los límites de la ciudad de Gary: \$4.00

ADA Paratránsito Pases de Paseo Múltiple:

20 viajes locales \$50.00

12 viajes no locales \$48.00

Los pases se pueden comprar en el Metro Center, 100 West 4th Ave, Gary, IN, 46402, 3er piso, de lunes a viernes 8:00 A.M. A las 4:00 p.m.

O por correo: envíe una orden de pago a:

Gary Public Transportation Corporation a la Oficina del Metro Center de la GPTC, 100 West 4th Ave, Gary, IN 46402 (no se aceptan cheques personales o dinero en efectivo) Incluya su dirección de regreso y una tarifa de conveniencia adicional de \$3.00 que cubre el costo del franqueo. Para entrega.

Sillas de Ruedas

"Una silla de ruedas se define como: una ayuda de movilidad perteneciente a cualquier clase de tres o más dispositivos de ruedas, utilizables en interiores, diseñado o modificado para y utilizado por

personas con impedimentos de movilidad, ya sea operado manualmente o alimentado".

GPTC debe llevar una silla de ruedas y su usuario, siempre y cuando el ascensor pueda acomodar el tamaño y peso de la silla de ruedas y su usuario y hay espacio para la silla de ruedas en el vehículo. Sin embargo, si un ascensor o un vehículo no puede acomodar la silla de ruedas y su usuario (si el peso combinado excede el de las especificaciones del ascensor o si el transporte de la silla de ruedas se demuestra que es inconsistente con los requisitos de seguridad legítimos), GPTC puede declinar llevarlo. Las sillas de ruedas que tienen frenos deben mantenerse en buen estado de funcionamiento. GPTC no está obligado a permitir que los pasajeros que usan sillas de ruedas viajen en lugares distintos de los lugares de seguridad designados en el vehículo, donde existen tales ubicaciones.

Escúters

Algunos escúters (dispositivo de movilidad de tres ruedas) pueden ser difíciles de asegurar en los vehículos de Paratránsito y vienen con una advertencia de la fabricación que no deben ser utilizados como asientos en los vehículos que se mueven.

Los pasajeros que usan escúters accionados por batería para movilidad que no pueden ser restringidos pueden ser solicitados (pero no requeridos) por el conductor a transferirse a un asiento y asegurado con un cinturón de seguridad y el escúter será asegurado como una silla de ruedas debe ser.

Seguridad del dispositivo de movilidad y política del cinturón de seguridad

Los conductores son responsables de asegurar que los dispositivos de movilidad estén debidamente asegurados en todo momento durante el viaje.

Las sillas de ruedas y los escúters se deben asegurar en la posición de la fijación de cuatro puntos. Sin embargo, los jinetes no están obligados a usar cinturones de seguridad y / o arnés de hombro.

Respiradores y Equipos Portátiles de Oxígeno

GPTC no prohíbe a una persona con una discapacidad viajar con un respirador o suministro de oxígeno portátil. Los conductores pueden ayudar al pasajero a asegurar este equipo en el vehículo, pero no se le permite ayudar en el uso de este equipo. Si se necesita asistencia con este equipo, se recomienda que el pasajero tome las medidas necesarias para que un asistente calificado viaje con ellos.

Animales de Servicio

GPTC debe "permitir que los animales de servicio acompañen a individuos con discapacidades en vehículos e instalaciones." Un animal de servicio es "cualquier perro guía, perro de señal u otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad, incluyendo, pero no se limitan a guiar a las personas con problemas de visión, alertando a las personas con impedimentos auditivos a los intrusos o sonidos, brindando protección mínima o trabajo de rescate, tirando de una silla de ruedas o buscando artículos abandonados.

GPTC no puede exigir que los pasajeros proporcionen documentación para su animal de servicio, pero pueden preguntar a los pasajeros si los animales son animales de servicio (o mascotas) y qué tarea (s) realizan.

Las siguientes directrices también se aplican a los animales de servicio:

- GPTC puede pedir a los pasajeros que notifiquen su intención de viajar con un animal de servicio para ayudar a asegurar que el animal disponga de espacio suficiente.

- GPTC no puede imponer límites en el número de animales de servicio que acompañan a los pasajeros en un solo viaje.
- GPTC puede requerir que los animales de servicio permanezcan bajo el control de los pasajeros y pueden requerir que los animales de servicio no representen una amenaza directa a la seguridad o la salud de los conductores u otros pasajeros o crear una atmósfera seriamente perturbadora.

* **Por ejemplo:** un pasajero con un perro de servicio es responsable de asegurarse de que el perro no muerda o se zambulle al conductor u otros pasajeros. Por el contrario, un perro que ladra de vez en cuando probablemente no representaría una amenaza directa o seriamente perturbador.

Paquetes

El conductor también puede ayudarle a llevar paquetes hacia y desde el vehículo. Los paquetes deben limitarse a no más de lo que se puede llevar en su regazo.

Obstáculos

Por favor, mantenga las rampas, las aceras y las calzadas libres de hielo, nieve, juguetes y otras obstrucciones que puedan representar un peligro para usted y para el conductor que ofrece asistencia.

Edad mínima Requisito

Los pasajeros de cuatro años de edad o menores deben estar acompañados por un tutor o un adulto responsable, y no se les cobrará una tarifa. Sin embargo, el adulto que acompaña al menor a bordo debe pagar una tarifa completa.

Conducta Apropiaada

Se espera que todos los pasajeros ejerzan la conducta apropiada en los vehículos. GPTC se reserva el derecho de revocar los privilegios de montar de los jinetes que amenazan la salud o la seguridad del conductor u otros pasajeros.

Leyes estatales

Fumar, comer, beber y tocar radios mientras esté a bordo del vehículo está prohibido por la ley estatal.

Quejas y Menciones

El objetivo de la GPTC es proporcionar el mejor servicio ADA de Paratrásito Complementario posible a los residentes de la ciudad de Gary y nuestra área de servicio circundante. Hay casos en los que el público de conducción puede desear expresar sus pensamientos y preocupaciones para asegurar que GPTC obtenga esa meta. Por lo tanto, alentamos su opinión cuando caemos por debajo de los estándares normales, así como cuando vamos más allá de ellos.

Una queja: es un informe de un pasajero de ADA Paratrásito (o representante de un corredor elegible) a una objeción a algo que es contrario a estas políticas, es inaceptable, o de otra manera no a las normas normales por un operador GPTC o representante de la GPTC.

Un elogio: es una recomendación de un pasajero de ADA Paratrásito (o representante de un pasajero elegible) para reconocer a un conductor o

representante de GPTC que haya superado lo que se requiere para proporcionar un servicio excepcional o los estándares normales del GPTC.

Proceso de elaboración de informes:

Cuando un cliente, pasajero o cualquier otra persona siente que están preocupados, satisfechos, insatisfechos, aprueban o desaprueban el comportamiento o las prácticas de operación de un empleado de GPTC, pueden notificar oficialmente a la GPTC presentando una queja o haciendo un elogio (Proceso de notificación a continuación). La información reportada es recolectada por un representante de GPTC y se lleva a cabo una investigación para determinar la naturaleza y posible resolución (para las quejas) y el reconocimiento del empleado (por recomendación).

Las quejas son investigadas y resueltas dentro de los siete (7) días hábiles posteriores a su recepción. Al finalizar el proceso de investigación, se proporcionará una respuesta al demandante cuando lo solicite.

Todas las quejas y elogios deben ir acompañadas de la siguiente información:

- a. Nombre, dirección y número de teléfono (o persona puede permanecer anónima),
- b. La fecha y hora del incidente
- c. Número del vehículo (si es aplicable) y el nombre del servicio al cliente o del conductor,
- d. Descripción de la queja o recomendación (qué sucedió y por qué).

A los empleados de GPTC no se les permitirá conocer la identidad de ninguna persona que presente una queja.

La persona que presenta una queja puede solicitar ser notificada al final del proceso de queja, sin embargo, no se les informará de las acciones que se

toman contra un empleado de GPTC como resultado de una queja presentada.

Las Quejas y Elogios pueden ser reportados vía:

Correo: Gary Public Transportation Corporation
Atención: Director de Transporte
2101 West 35th Avenue
Gary, Indiana 46408

Teléfono: Línea Directa de Quejas de GPTC
219-884-6100 extensiones: 110 ó 104

En persona: Gary Public Transportation Corporation
Oficina Administrativa: 100 W. 4th Avenue (3er piso)
Departamento de Transporte: 2101 West 35th Avenue
Gary, Indiana 46402/46408

Pagina de web: gptcbus.com