

# **ISLAND TRANSIT**

## **GUÍA DE SERVICIO DE PARATRANSIT DE ADA**



**REVISADO**

**Mayo 2022**

## **Tabla de Contenidos**

Sección 1: Información del Proveedor de Servicios

Sección 2: Elegibilidad para el Servicio de la ADA

Sección 3: Solicitud de servicio ADA de paratransito

Sección 4: Descripción del Servicio

Sección 5: Reservas y Programación

Sección 6: Política de no Presentación y Suspensión del Servicio

Sección 7: Preparación y Puntualidad del Pasajero,  
y Vehículos Temprano y Tarde

Sección 8: Asistencia al Pasajero

Sección 9: Seguridad

Sección 10: Código de Conducta para Pasajeros

Sección 11: Proceso de apelaciones y quejas

Toda la información cumple con las regulaciones federales, estatales y locales y está sujeta a cambios.

## **SECCION 1**

### **INFORMACIÓN DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS**

Island Transit ofrece un servicio complementario de paratransito que cumple con los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA). El servicio complementario de paratransito de Island Transit se conoce como RIDES y es proporcionado por un subcontratista conocido como Harris County Rides.

Island Transit se encuentra en:

3115 Market Street  
Galveston, Texas 77550

Phone: (409) 797-3909

Fax: (409) 877-1558

Website: [www.cityofgalveston@galvestontx.gov](mailto:www.cityofgalveston@galvestontx.gov)

El horario de oficina de Island Transit es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

El horario de servicio de RIDES es de 6:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes 7:30 a.m. a 7:30 p.m. los sábados.

**No hay servicio disponible el Día de Acción de Gracias, el Día de Navidad y el Día de Año Nuevo.**

## **SECCION 2**

### **ELEGIBILIDAD PARA SERVICIO ADA PARATRANSITO**

Se requiere que Island Transit tenga un proceso para determinación de elegibilidad que limite la elegibilidad para el servicio de paratransito complementario de la ADA a las personas cuya discapacidad les impide utilizar el sistema de ruta fija. (Sección 37.125 (a).

- A. Una persona que no puede navegar por el sistema de tránsito sin ayuda.

- B. Una persona con una discapacidad que requiere un vehículo accesible cuando no hay uno disponible.
- C. Una persona con una discapacidad que no puede llegar a una parada de tránsito.
- D. Los visitantes a Galveston, que hayan sido certificados con su servicio local de paratransito, recibirán servicio por hasta veintiún (21) días dentro de un período de 365 días a partir del primer día de servicio.

### SECCION 3

#### SOLICITUD PARA EL SERVICIO DE PARATRANSITO DE ADA

Las personas que deseen solicitar el servicio Island Transito ADA Paratransito y que tengan una discapacidad permanente o temporal que les impida usar el sistema de ruta fija como se describe en la Sección 2 deben completar lo siguiente:

- A. Debe completar el formulario de Solicitud de Certificación de elegibilidad, incluida la certificación de un profesional de salud calificado, una firma duplicada del profesional de la salud en papel con membrete y el formulario de permiso para divulgar información.
- B. No se aceptarán solicitudes incompletas. Todas las preguntas deben ser respondidas y todos los formularios deben estar completos. Se debe incluir una segunda firma de su profesional de la salud calificado en papel membretado. Si necesita ayuda para completar su solicitud, comuníquese con Island Transit al (409) 797-3909. Island Transit no cobra una tarifa por la solicitud, el proceso de certificación o la asistencia para completar la solicitud.
- C. El formulario de Solicitud de Certificación de Elegibilidad puede recogerse en Island Transit en 3115 Market Street Galveston, Texas, 77550, o solicitarse por correo (incluya un sobre con su dirección y sellado), o se puede acceder desde el sitio web de la Ciudad de Galveston, [www.cityofgalveston@galvestontx.gov](mailto:www.cityofgalveston@galvestontx.gov) en la página de información de ADA Paratransito.

- D. Además de los formularios completados, Island Transit se reserva el derecho de solicitar una evaluación funcional por parte de un profesional externo calificado o buscar información adicional de su proveedor de atención médica para tomar una determinación.
- E. Island Transit se reserva el derecho de requerir que todas las personas certificadas se sometan a una recertificación cada tres (3) años. A discreción de Island Transit, algunas personas con discapacidades permanentes pueden estar exentas de este requisito.
- F. Island Transit le notificará por escrito su decisión dentro de los veintiún (21) días posteriores de recibir su solicitud. En caso de que no se haya determinado su solicitud de servicio, el pasajero recibirá el servicio ADA Paratransit el día 22 y hasta que se haga una determinación final de elegibilidad. Si se niega la elegibilidad, una persona tendrá treinta (30) días para impugnar la decisión. Las solicitudes impugnadas serán escuchadas por el personal de Island Transit, los profesionales médicos que no participaron en la determinación original y un miembro de la comunidad discapacitada. Una persona tiene derecho a recibir servicio durante el período en el que se escucha la determinación impugnada.

## SECCION 4

### DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Esta sección proporciona una descripción general del servicio de Paratransito de ADA de Island Transit.

**Tipo de servicio:** RIDES es un taxi contratado, servicio de acera a acera para pasajeros elegibles de ADA que han sido aceptados a través del proceso de certificación de elegibilidad (consulte la Sección 3, Solicitud de servicio) Los conductores recogerán a los pasajeros en la acera de la ubicación solicitada.

**RIDES** se rige por las reglas y regulaciones de Island Transit. No hay restricciones ni prioridades basadas en el propósito del viaje.

**Área de servicio:** RIDES opera dentro de un radio de  $\frac{3}{4}$  de milla de cada ruta fija. Si no está seguro de estar en el área de servicio, llame al (409) 797-3909 para obtener ayuda.

**Tarifa:** La tarifa para un viaje de ida es de \$2.00. Usted puede adquirir un libro de boletos por \$40.00. Están disponibles en Island Transit.

Los asistentes de cuidado personal (PCA) viajan sin cargo. Si se requiere un PCA regularmente, indique esta necesidad en el formulario de Certificación de elegibilidad. Un acompañante también puede acompañarle de forma gratuita. Un pasajero con PCA o invitados debe ser recogido en el mismo lugar que el cliente y transportado al mismo destino que el cliente.

**Accesibilidad del servicio:** Hay vehículos accesibles para sillas de ruedas a pedido.

## SECCION 5

### RESERVAS Y HORARIOS

**Número de Teléfono de Reservas:** Para hacer una reserva llame al (240)204-8715. No haga un pedido en la línea automática.

**Horarios de reservación:** Puede llamar para hacer una reserva de lunes a domingo en cualquier hora antes de las 4:00 p.m. 24 horas antes del día en que desea viajar. Tanto el viaje de recogida como el de regreso deben reservarse en este momento.

Programe la recogida, al menos 90 minutos antes de su cita y el viaje de regreso en consecuencia.

**Servicio de Suscripción:** El servicio de suscripción está disponible para jinetes que realizan el mismo viaje (mismo lugar de recogida y entrega, el mismo día y a la misma hora durante un período de tiempo prolongado). Llame a Island Transit (240) 204-8715 para programar este servicio.

**Información que usted necesita cuando va a reservar un viaje:**

Al hacer una reserva, tenga lista la siguiente información lista.

- El día y la fecha del viaje
- La hora a la que desea que lo recojan para tu viaje de ida.
- La dirección completa y la descripción de los lugares de recogida y devolución, incluido el número de edificio, suite o apartamento:  
Proporcione el código de puerta se es necesario para acceder.
- La hora a la que desea que lo recojan para su viaje de regreso.

**Confirmación de reserva:** El despachador que toma su reserva siempre debe proporcionar un número de confirmación para cada viaje solicitado, ida y vuelta. Si no es así, debe solicitar esta información.

Cambios en las reservas: si necesita cambiar o cancelar su reserva, llame al despachador al (240) 204-8715 lo antes posible.

## SECCION 6

### POLÍZA DE NO PRESENTARSE Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

**No se presenta:** Un "no se presenta" ocurre cuando un jinete no se presenta para abordar el vehículo para un viaje programado. Esto es si el vehículo llega al lugar de recogida programado dentro de la ventana de recogida y espera al menos (5) minutos.

**Ventana de recogida:** La ventana de recogida se define como desde 15 minutos antes de la hora de recogida programada hasta 30 minutos después de la hora de recogida programada.

**Jinetes deben estar listos para abordar cuando llegue la camioneta.** El tiempo máximo de espera es de (5) minutos.

**Póliza de suspensión por un patrón o práctica de ausencias excesivas y cancelaciones tardías:** Island Transit revisará todas las ausencias y cancelaciones tardías para establecer un patrón o práctica de ausencias de viajes programados.

Los viajes perdidos por el individuo por razones fuera de su control (incluidos los viajes debido a un error del operador, problemas médicos y

emergencias personales o familiares repentinos) no serán una base para determinar que tal patrón o práctica existe. Sin embargo, los jinetes deben comunicarse con Island Transit cuando experimenten estos problemas debido a circunstancias fuera de su control.

Se considerará el uso del sistema por parte del pasajero para establecer una frecuencia y un patrón de no presentación y cancelaciones tardías. Island Transit informará a los pasajeros mediante notificación por escrito de la suspensión propuesta y establecerá la sanción propuesta

**Notificación de suspensión del servicio:** Todos los avisos de suspensión incluirán una copia de esta póliza, información sobre la disputa por no presentarse y cómo apelar las suspensiones.

La primera infracción en un año calendario genera una carta de advertencia.

**Segunda infracción: suspensión de siete (7) días**

**Tercera infracción: diez (10) días de suspensión**

**Cuarta violación: catorce (14) días de suspensión**

**Quinta y subsiguientes infracciones hasta treinta (30) días de suspensión**

**Póliza para disputas específicas de Ausencias y Cancelaciones Tardías:**

Los pasajeros que deseen impugnar las ausencias específicas o las cancelaciones tardías deben hacerlo dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción de la carta de suspensión. Los pasajeros deben comunicarse con Island Transit de Lunes a Viernes de 8:00 A. M. a 5:00 P. M. Para explicar la circunstancia y solicitar la eliminación de la no presentación o la cancelación tardía.

**Póliza para Apelar las Suspensiones Propuestas:** Los pasajeros que deseen apelar esta póliza tienen derecho a presentar una apelación por escrito.

La solicitud de apelación por escrito debe presentarse dentro de los 30 días calendario posteriores a la recepción del aviso de suspensión. Los pasajeros que no cumplan con la fecha límite de suspensión serán suspendidos de **RIDES** en las fechas indicadas. Consulte la Sección 11 de esta guía.

## SECCION 7

## **PREPARACIÓN DEL PASAJERO Y A TIEMPO, TEMPRANO Y VEHÍCULOS TARDÍOS**

**Ventana de disponibilidad del pasajero:** los pasajeros deben estar preparados para abordar el vehículo quince (15) minutos antes o treinta (30) minutos después de la hora programada para recogerlos. A esto se le llama la "ventana de preparación". Por ejemplo, si la recogida programada es a la 1:00 pm., El pasajero debe estar listo para abordar el vehículo en cualquier momento entre las 12:45 pm. y la 1:30 pm.

Si un vehículo llega dentro de la ventana de disponibilidad, el pasajero tiene cinco (5) minutos para abordar el vehículo. Un pasajero deberá esperar en un lugar donde pueda estar atento a la llegada del vehículo. Si es necesario, el despacho puede llamarlo para informarle que el vehículo ha llegado. Si un pasajero no sube al vehículo dentro de los cinco (5) minutos, el vehículo partirá y es posible que no pueda regresar en un período de tiempo razonable. El viaje se contará como "No Show"

**Un vehículo programado:** se considera a tiempo si llega dentro del período de preparación de 45 minutos. Por ejemplo, si un viaje está programado para la 1:00 pm., Un vehículo puede llegar en cualquier momento entre las 12:45 pm. y la 1:30 pm. Los pasajeros deben estar listos para abordar el vehículo en cualquier momento dentro de esta ventana de tiempo de 45 minutos

**Vehículos retrasados:** un vehículo se considera retrasado si llega quince (15) minutos después del cierre de la ventana de preparación de 45 minutos. Por ejemplo, un viaje programado a la 1:00 pm. Requiere que el vehículo llegue antes de la 1:45 pm. Un vehículo que llega después de la 1:45 pm.

**Llega tarde:** Si un vehículo llega tarde, los pasajeros deben llamar al despacho y solicitar una hora estimada de llegada. A los pasajeros que rechacen los viajes debido a la demora de los vehículos, no se les cobrará una ausencia.

## **SECCION 8**

## ASISTENCIA AL PASAJERO

**ASISTENCIA AL PASAJERO:** Los conductores ayudarán a los pasajeros a entrar y salir del vehículo. Los conductores también ayudarán a los pasajeros con dispositivos de movilidad como andadores, sillas de ruedas, tanques de oxígeno y scooters para asegurar los dispositivos en el vehículo cuando sea necesario.

**Animales de servicio:** Se permiten animales de servicio. El pasajero es responsable de informar al programador que un animal de servicio acompañará al pasajero cuando se programe el viaje. Solo animales de servicio entrenados para ayudar a los discapacitados y deben estar bajo el control total de su dueño en todo momento o se le puede negar el servicio al pasajero.

## SECCION 9 LA SEGURIDAD

**Uso de cinturones de seguridad:** Todos los vehículos están equipados con cinturones de seguridad. Todos los pasajeros deben usar cinturones de seguridad cuando el vehículo está en movimiento.

**Asientos de seguridad para niños:** los pasajeros con niños que midan menos de treinta y seis (36) pulgadas de alto y pesen menos de treinta y cinco (35) libras deben viajar en un asiento de seguridad para el automóvil. El ciclista será responsable de proporcionar y asegurar al niño en el asiento de seguridad. Los niños no pueden ser transportados en cochecitos o montados en el regazo de un cliente. Los conductores pueden ayudar a los pasajeros a instalar el asiento de seguridad.

**Viajar con equipo de soporte vital:** Los pasajeros pueden viajar con equipo de soporte vital, como oxígeno portátil, siempre que dicho transporte no viole las leyes o reglas relacionadas con el transporte de materiales peligrosos. La seguridad y el uso de este equipo es responsabilidad del pasajero.

## **SECCION 10**

### **CÓDIGO DE CONDUCTA DEL PASAJERO**

**Conducta:** los pasajeros deben abstenerse de lenguaje o comportamiento abusivo y grosero. Los pasajeros que abusen verbal o físicamente, sean violentos o molesten al conductor pueden ser suspendidos o despedidos del servicio.

Cualquier pasajero que no esté satisfecho con los resultados puede apelar la decisión por escrito dentro de los sesenta (60) días hábiles ante el comité de proceso de apelaciones y quejas.

## **SECCION 11**

### **PROCESO DE APELACIONES**

- A. El proceso de apelaciones se utilizará cuando un solicitante desee apelar la decisión del personal de Island Transit con respecto a la inelegibilidad de un solicitante para el servicio o para la suspensión del servicio. El servicio se proporcionará durante el proceso de apelaciones.
- B. En el caso de que se haya determinado que una persona no es elegible para el servicio, la persona puede presentar una apelación por escrito dentro de los treinta (30) días hábiles después de haber recibido la determinación de inelegibilidad.

En el caso de que a una persona haya recibido una notificación de suspensión del servicio, las personas tienen treinta (30) días para impugnar la suspensión mediante la presentación de una declaración por escrito. La apelación por escrito debe enviarse a:

Island Transit  
3115 Market Street  
Galveston, TX 77550

- C. Al recibir la apelación, el personal de Island Transit se comunicará con la persona dentro de los cinco (5) días hábiles, de Lunes a Viernes, para programar una cita para que la persona sea escuchada en persona y para presentar información y argumentos. Dentro de los cinco (5) días

hábiles posteriores a la audiencia, Island Transit notificará al solicitante por escrito el resultado de la audiencia.

- D. Las personas que no estén satisfechas con los resultados de la audiencia de apelación pueden apelar la decisión ante el Gerente General de Island Transit. Todas estas apelaciones seguirán la pólizas y procedimientos descritos por la Ciudad de Galveston para las quejas de los ciudadanos. Island Transit proporcionará transporte para todas las apelaciones relacionadas con las audiencias. Reservaciones para estos viajes se realizarán de acuerdo con los procedimientos habituales.
- E. Las quejas o complementos se pueden presentar en persona en la oficina de Island Transit a 3115 Market Street, Galveston, Texas 77550, por escrito o por teléfono al número (409) 797-3909 de Lunes a Viernes de 8:00 a. M. A 5:00 p. M.