

# **GUÍA DEL PASAJERO DE WINCHESTER PARATRANSIT**

## **Nuestras prioridades son:**

- Seguridad
- Atención al cliente
- Programación eficiente

**Ciudad de Winchester  
Departamento de Transporte Público**

301 East Cork Street  
Winchester, VA 22601  
(540) 662-3982

**¿QUÉ ES EL SERVICIO ADA PARATRANSIT?** La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) del Departamento de Transporte se convirtió en ley federal en 1990. Esta es una ley de derechos civiles que requiere que todas las entidades públicas que operan rutas de tránsito fijas proporcionen paratransito complementario a las personas con discapacidades. La elegibilidad debe limitarse estrictamente a:

Cualquier persona con una discapacidad que no pueda abordar, viajar o desembarcar desde un vehículo accesible sin la ayuda de otra persona (excepto el operador de un ascensor u otro dispositivo de embarque).

Cualquier persona con una discapacidad que pueda viajar en un vehículo accesible pero que la ruta no sea accesible.

Cualquier persona con una discapacidad que tenga una afección específica relacionada con la discapacidad que impida que la persona viaje hacia o desde un lugar de embarque/desembarque.

**PAUTAS DE WINCHESTER PARATRANSIT:** Nuestros servicios están diseñados para el pasajero. Usamos vehículos especiales equipados, y conductores y despachadores capacitados para proporcionar el transporte más seguro y rápido posible. Nuestras pautas incorporan la Ley ADA y muchos requisitos federales, estatales y municipales.

Los pasajeros de Paratransit pueden usar el autobús de ruta fija para cualquiera de sus viajes.

**¿QUÉ ES EL SERVICIO DE RUTA FIJA?** Los autobuses de ruta fija brindan servicio dentro de la Ciudad de Winchester. El servicio se encuentra en paradas de autobús designadas en horarios establecidos a lo largo de rutas específicas. Los autobuses de ruta fija tienen características para facilitar el viaje, incluidos los ascensores para sillas de ruedas, las funciones para arrodillarse, los autobuses de piso bajo y los sistemas de aviso de parada automatizados.

**¿QUÉ ES WINCHESTER PARATRANSIT?** El servicio de Paratransit es un servicio de transporte público que opera dentro de la Ciudad de Winchester para personas cuya discapacidad les impide viajar en el sistema de tránsito de

rutas fijas a veces o todo el tiempo. Paratransit es un servicio de transporte público compartido. Camionetas y autobuses accesibles para sillas de ruedas están al servicio del cliente. Para programar una cita, debe llamar al menos con un día de anticipación. Los conductores no pueden ingresar a los hogares ni ayudar a los pasajeros con paquetes. Está disponible la asistencia del vehículo en la primera entrada o desde la entrada al vehículo para los clientes que necesitan asistencia adicional para completar el viaje.

**¿QUIÉN ES ELEGIBLE?** Cualquier persona que esté certificada como elegible para el servicio de Paratransit, que viva o visite la ciudad de Winchester y que tenga una discapacidad que le impida utilizar el sistema de tránsito de ruta fija. La solicitud debe ser completada por un médico.

#### **TIPO DE ELEGIBILIDAD:**

- Elegibilidad incondicional: personas cuya discapacidad les impide utilizar el servicio de ruta fija en todas las situaciones. Certificación sin fecha de vencimiento (según lo indicado por el médico).
- Elegibilidad condicional: persona que puede usar el servicio de ruta fija en ciertas condiciones, pero que requiere el servicio Paratransit para algunos viajes. Las condiciones pueden incluir: condiciones climáticas adversas, parada de autobús inaccesible, proyectos de construcción temporales, terreno escarpado o distancia desde la parada de autobús hasta el origen o destino del viaje. Certificación sin fecha de vencimiento (según lo indicado por el médico).
- Personas con elegibilidad temporal: quienes recientemente se hayan sometido a cirugía u otro tratamiento médico, tengan una afección médica, como una pierna fracturada o personas con una discapacidad cognitiva que se espera se resuelva con el tiempo mediante medicamentos o tratamiento. Si se indica una discapacidad temporal, la certificación será por la duración esperada de la afección (según lo indicado por el médico). Puede ser extendida por un médico.
- Visitantes: personas que residen fuera de la ciudad de Winchester. Winchester Transit brinda un servicio complementario de paratransito a personas con discapacidades que están de visita. Los visitantes son

elegibles para 21 días de servicio en un período de 365 días a partir del primer día en que el visitante use el servicio. Para las personas que residen fuera de la jurisdicción del servicio de la Ciudad de Winchester, la Ciudad de Winchester certificará a una persona con una discapacidad como visitante al proporcionar documentación de residencia y una declaración que indique que debido a su discapacidad no puede acceder al sistema de ruta fija.

**CÓMO PRESENTAR LA SOLICITUD:** Los solicitantes completarán una solicitud mediante el formulario de certificación de ADA Paratransit. Simplemente llame al (540) 662-3982 para enviar una solicitud por correo. Para las personas con impedimentos de la vista o discapacidades del desarrollo, la información se enviará, si se solicita, a un tercero para que pueda asistirlos. Las instrucciones de solicitud se proporcionarán en la solicitud. Las solicitudes también están disponibles en línea en [www.winchesterva.gov/transit](http://www.winchesterva.gov/transit).

**COSTO:**

- \$1.00 por viaje de ida solo para adultos que no tienen un pase de autobús a mitad de precio o una tarjeta de Medicare.
- \$0.50 por viaje de ida para los adultos que tienen un pase de autobús a mitad de precio o una tarjeta de Medicare. Las solicitudes para pases de autobús a mitad de precio se pueden obtener al llamar a la oficina de Winchester Transit al (540) 662-3982 o en línea en [www.winchesterva.gov/transit](http://www.winchesterva.gov/transit).
- Sin costo para los Asistentes de Cuidados Personales (PCA, por sus siglas en inglés) que ayudan en el domicilio y en el lugar de destino.
- Un acompañante puede viajar por la tarifa normal si hay un asiento disponible. Se permitirán pasajeros adicionales según el espacio disponible si se brinda aviso cuando se realiza la reserva.
- Debe contar con el importe **exacta**; los conductores no pueden brindar cambio.
- Los talonarios con boletos a mitad de tarifa se venden en talonarios de veinte boletos por \$10.00.

**HORARIO DE SERVICIO:** El horario de Paratransit es el mismo que el de los autobuses de ruta fija.

Lunes a viernes: de 6 a. m. a 7:58 p. m.

Sábados: de 8:50 a. m. a 4:58 p. m.

Winchester Transit está cerrado en los siguientes feriados: Día de Año Nuevo, Día de Martin Luther King Jr. , Día de Conmemoración de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de los Veteranos, Día de Acción de Gracias y el día después del Día de Acción de Gracias, Nochebuena y Navidad. Si el feriado cae sábado, Winchester Transit cerrará el viernes. Si el feriado cae domingo, Winchester Transit cerrará el lunes.

**CÓMO PROGRAMAR UN VIAJE:** Una vez que haya sido certificado como elegible para el servicio de ADA Paratransit, debe familiarizarse con la forma de organizar un viaje.

- Al llamar al despacho para un viaje, asegúrese de indicar que se está solicitando el servicio de paratransito.
- Los viajes deben programarse al menos el día antes de solicitar el servicio. Los pasajeros elegibles pueden solicitar servicio si llaman al (540) 662-3982. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. No habrá un despachador disponible por las noches, después del horario de atención ni los domingos. Por lo tanto, deje un mensaje en el sistema de correo de voz. Para dejar un mensaje de correo de voz, simplemente aguarde y se lo transferirá automáticamente al sistema de correo de voz. Este mensaje debe contener la misma información que le brindaría al despachador si llamara en cualquier otro momento. Los pasajeros recibirán una llamada para confirmar su solicitud de viaje. Los viajes se programan por orden de llegada y no se basan en la prioridad.
- Todos los viajes, excepto los viajes médicos “con reserva”, deben programarse como viaje de ida y vuelta. No programaremos viajes “con espera”; todos los viajes de regreso deben programarse al mismo tiempo que el viaje original. Una “reserva” se realiza cuando el pasajero está listo para ser recogido de un viaje médico. Debe llamar al Departamento de

Tránsito al (540) 662-3982 y recibirá el servicio tan pronto como lo permita la programación. Tenga en cuenta que si la camioneta se encuentra en un área donde se reservará un viaje, la camioneta tomará dicha reserva mientras se encuentre en esa área. Esto puede ocasionar un breve retraso en el tiempo de llegada desde y hacia un destino.

- Si debe cancelar un viaje programado, llame al despachador lo antes posible. Si no completa un viaje solicitado sin notificar al despachador antes del horario de recogida programada se registrará como “no presentación” (consulte la política de no presentación a continuación). Se considerará la no aplicación de la política de “no presentación” para aquellas personas que no pudieron realizar el viaje programado debido a una hospitalización o enfermedad inesperada y a los errores cometidos por un tercero en la programación de citas. Las demás circunstancias atenuantes serán consideradas según cada caso en particular. A fin de cancelar un viaje programado para un momento en que el despachador no se encuentre en la oficina, debe llamar y dejar un mensaje en el sistema de correo de voz indicando su deseo de cancelar dicho viaje. La Ciudad de Winchester se reserva el derecho de suspender temporalmente la elegibilidad de una persona para el servicio si esa persona registra una cantidad excesiva de no presentaciones.
- Esté listo y esperando el vehículo de paratránsito. El conductor no esperará más de 5 minutos después de la hora de la cita especificada.
- Los viajes pueden programarse con hasta catorce (14) días de anticipación. Como la programación se realiza por orden de llamadas, es posible que se requiera algún ajuste de horarios para brindar el servicio a todos los pasajeros. Es esencial la cooperación de cada cliente a fin de que podamos proporcionar un transporte eficiente a todos los pasajeros.

Necesitaremos ciertos datos suyos cuando programe sus viajes:

1. Nombre, domicilio y número de teléfono para verificar que tenemos su información correcta.
2. El día y la hora de su cita programada.
3. El lugar de destino. Esto requerirá el nombre del lugar y el domicilio. Si asiste a una consulta de un médico, solicitaremos el nombre del médico,

el nombre del consultorio al que está asociado el médico y el domicilio del consultorio (incluido el número de consultorio).

4. Si realizará una llamada de reserva (solo para citas médicas) o si necesita un viaje de regreso.
5. El propósito de su viaje (es decir, médico, recreativo, de compras, etc.).
6. Si lo acompañará un asistente de cuidado personal o acompañante.
7. Si utilizará un andador, silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad.

**ÁREA DE SERVICIO:** Paratransit opera dentro de los límites de la ciudad de Winchester y en los destinos que están a  $\frac{3}{4}$  de milla de cualquier señal de parada de autobús de ruta fija.

**POLÍTICA DE NO PRESENTACIÓN:** Una “no presentación” es cuando un pasajero no avisa una cancelación a la oficina de tránsito y la camioneta llega para recogerlo. También se considera una “no presentación” cuando el pasajero no está listo para abordar la camioneta en el horario programado y el conductor debe irse para continuar la programación (el conductor esperará un máximo de 5 minutos).

Se podrá suspender a los pasajeros con numerosas ocasiones de no presentación. Las no presentaciones se considerarán excesivas si el historial de viaje de la persona indica un porcentaje de no presentaciones de más del doble del promedio del sistema. Cuando exista una no presentación, y antes de que sean excesivas, el despachador se comunicará por teléfono con el pasajero. La persona recibirá información de la política de no presentación. Si continúa sin presentarse, se enviará una carta para notificar a la persona que su elegibilidad se suspenderá temporalmente. La elegibilidad se suspenderá durante 1 semana cuando ocurra la primera infracción y durante 1 mes para la segunda infracción y las posteriores. La suspensión del servicio entrará en vigencia 30 días después de la fecha de la carta de notificación a fin de permitir que la persona apele la suspensión.

Si considera que se le consideró una “no presentación” por error, puede comunicarse con la Oficina de Tránsito al (540) 662-3982 para impugnar su “no presentación”.

Si sus privilegios como pasajero están suspendidos, puede comunicarse con la Oficina de Tránsito al (540) 662-3982 o a Winchester Transit, a la atención de: Renee Wells, 301 E. Cork Street, Winchester, VA 22601, para ejercer su derecho de apelación.

**PROCESO DE APELACIÓN DE LA SOLICITUD:** Si un solicitante desea apelar una decisión con respecto a la elegibilidad para el paratránsito, Winchester Transit le proporcionará una Solicitud de Apelación. No se requiere que el solicitante complete la solicitud de apelación antes de tener la oportunidad de ser escuchado; sin embargo, la intención de apelar debe presentarse por teléfono o mediante una solicitud dentro de los 60 días posteriores a la denegación.

Todas las apelaciones serán escuchadas y se decidirá dentro de los 30 días posteriores a la fecha de notificación del solicitante.

Para ejercer su derecho a apelar, comuníquese con la oficina de Tránsito al (540) 667-1815 o con City of Winchester, a la atención de: Perry Eisenach, 15 N. Cameron Street, Winchester, VA 22601.

**SEGURIDAD DEL PASAJERO:** La seguridad de nuestros clientes y conductores es nuestra principal responsabilidad como proveedor de tránsito. El transporte en autobús, como todo transporte automotor, implica cambios frecuentes de velocidad, confluencia de tránsito, cambios de carril, algunos giros bruscos y paradas inesperadas. Estas características crean potenciales riesgos de lesiones para los pasajeros que viajan en dispositivos de movilidad no seguros, ya que tienen el potencial de volcarse y, en consecuencia, de causar lesiones a ellos mismos o a otros pasajeros. Además, muchos fabricantes de *scooters* advierten explícitamente que permanecer sentado en ellos mientras se está en un vehículo en movimiento puede ocasionar lesiones físicas o daños a bienes. Es responsabilidad del pasajero asegurarse de que su dispositivo de movilidad esté en buenas condiciones (frenos ajustados y armazón seguro). Todos los dispositivos de movilidad deben estar sujetos con un cinturón de seguridad y es responsabilidad del conductor que así permanezcan mientras se encuentren en el autobús. Todos los dispositivos de movilidad (*scooters*, sillas de ruedas, etc.) se sujetarán al vehículo mediante el sistema de seguridad instalado.



**POLÍTICA DE SUJECCIÓN DEL DISPOSITIVO DE MOVILIDAD:** Todos los dispositivos de movilidad estarán correctamente asegurados al vehículo mediante el sistema de sujeción instalado (amarre de 4 puntos). Los conductores de Winchester Transit rechazarán transportar al pasajero que se niegue a sujetar su dispositivo de movilidad debidamente conforme al art. 37.165(c)(2)(3), título 49 del Código de Regulaciones Federales. Los pasajeros que usan un dispositivo de movilidad deberán usar cinturón de seguridad. A los que puedan hacerlo se les solicitará que pasen a un asiento y que utilicen el sistema de cinturones de seguridad del vehículo, si su diseño lo permite.

**Tenga en cuenta:** Los conductores tienen la opción de usar guantes protectores cuando manipulan un dispositivo de movilidad por su seguridad y por la del pasajero.

**OTROS TEMAS:**

- Mientras se encuentre en el autobús, está prohibido fumar, beber, comer y emplear lenguaje grosero.
- Las tarifas deben pagarse al abordar el autobús.
- Nuestros autobuses no están equipados con áreas de almacenamiento para bolsas. Los pasajeros solo pueden traer la cantidad de bolsas que puedan llevar en un solo viaje. Los pasajeros no deberán ocupar un asiento vacío con bolsas, ya que podrán abordar pasajeros adicionales que ocuparán el asiento vacío. Si planea realizar un viaje de compras largo, programe un viaje alternativo a casa o traiga a un Asistente de Cuidados Personales (PCA, por sus siglas en inglés).

**SISTEMA DE WINCHESTER TRANSIT  
SISTEMA DE PARATRÁNSITO  
CERTIFICACIÓN DE LA GUÍA DEL PASAJERO**

Yo, \_\_\_\_\_, he recibido y revisado la guía del pasajero de Winchester Paratransit y entiendo los términos y las condiciones. Además, entiendo que si no cumplo las pautas descritas, se podrán suspender mis privilegios de uso.

\_\_\_\_\_  
**Fecha**

\_\_\_\_\_  
**Firma**

Envíe a: Sistema de Winchester Transit  
301 East Cork Street  
Winchester, VA 22601