WINCHESTER
PARA-TRÁNSITO
GUÍA DEL PASAJERO

Nuestras prioridades son:

- Seguridad
- Servicio al cliente
- Programación eficaz

Ciudad de Winchester
Departamento de Transporte Público
301 East Cork Street
Winchester, VA 22601
(540)662-3982

¿QUÉ ES EL SERVICIO PARA-TRÁNSITO ADA ?: La Ley del Departamento de Transporte para ciudadanos de Estados Unidos con Discapacidades se convirtió en ley Federal en 1990. Esta es una ley de derechos civiles que requiere que todas las entidades públicas que operen el transporte de ruta fija proporcionen servicio para-tránsito complementario a las personas con discapacidades. La elegibilidad debe ser estrictamente limitada a personas que, debido a una discapacidad, no puedan viajar en servicios de ruta fija en todos o en algunos de sus viajes.

DIRECTRICES DE PARA-TRÁNSITO EN WINCHESTER: Nuestros servicios están diseñados para el pasajero. Utilizamos vehículos especialmente equipados, y conductores y despachadores competentes para proveer el transporte más rápido y seguro posible. Nuestras directrices incorporan el ADA (La Ley para Ciudadanos con Discapacidades) y muchos requisitos Federales, Estatales y de la Ciudad.

Se anima a los pasajeros de para-tránsito a utilizar el transporte de ruta fija siempre que sea posible.

¿QUÉ ES EL SERVICIO DE RUTA FIJA ?: Los autobuses de ruta fija proporcionan el servicio dentro de la Ciudad de Winchester. El servicio se encuentra en las paradas designadas en horarios establecidos a lo largo de rutas específicas. Los autobuses de ruta fija tienen características para hacer más fácil el viaje, incluyendo ascensores de sillas de ruedas y sistemas de aviso de parada automáticos.

¿QUÉ ES EL SERVICIO PARA-TRÁNSITO DE WINCHESTER?: El servicio para-tránsito es un servicio de transporte público que opera dentro de la Ciudad de Winchester para las personas cuya discapacidad les impide viajar algunas o todas las veces en tránsito de ruta fija. Para-tránsito es un servicio de transporte público de viajes compartidos, de acera a acera, en los que es esencial la cooperación de cada cliente para acomodar a todos los pasajeros. Furgonetas y autobuses con acceso para silla de ruedas sirven al cliente. Debe llamar por lo menos con un día de anticipación para concertar una cita. Los

conductores no están autorizados a entrar en las casas o asistir a los pasajeros con paquetes.

¿QUIÉN ES ELEGIBLE ?: Cualquier persona que vive en o visita la Ciudad de Winchester que tiene una discapacidad que le impide usar el tránsito de ruta fija y que está certificado como elegible para el Servicio de Para-tránsito. Una solicitud debe ser rellenada y completada por un médico.

TIPO DE ELEGIBILIDAD:

- Personas de elegibilidad incondicional cuya discapacidad les impide utilizar el servicio de ruta fija en todas las situaciones. Certificación sin fecha de caducidad (según lo indicado por el médico).
- Personas de elegibilidad condicional que pueden utilizar el servicio de ruta fija en ciertas condiciones, pero requieren el servicio para-tránsito en algunos viajes. Las condiciones pueden incluir: clima extremo, una parada de autobús inaccesible, terreno escarpado, o la distancia de la parada de autobús para el viaje de origen o destino. Certificación sin fecha de caducidad (según lo indicado por el médico).
- Personas de elegibilidad temporal, que se han sometido recientemente a una cirugía u otro tratamiento médico, tienen una afección médica, como una pierna rota o alguien con una discapacidad cognitiva que se espera se resuelva con el tiempo con medicación o terapia. Si se indica una incapacidad temporal, la certificación será para la duración prevista de la condición (según lo indicado por el médico).
- Visitantes- a las personas que visitan la Ciudad de Winchester y presentan la documentación de certificación por ADA Para-tránsito de otra entidad pública, se les proporcionará servicio durante un máximo de 30 días.

CÓMO SOLICITAR: Los solicitantes deberán completar la solicitud de Para-tránsito ADA. Simplemente llame al (540)662-3982 para que se le envíe una solicitud. Las instrucciones para la solicitud serán entregadas dentro de la solicitud. Las solicitudes también están disponibles en línea en www.winchesterva.gov/transit.

COSTO:

- $1.00 por viaje de ida para los adultos que no tienen un pase de autobús a mitad de precio o tarjeta de Medicare.
- $0.50 por viaje de ida para adultos que tienen un pase de autobús a mitad de precio o tarjeta de Medicare. Las solicitudes de pases de autobús a mitad de precio se pueden obtener llamando a la oficina Winchester Transit al (540)662-3982 o en línea en www.winchesterva.gov/transit.
- Asistentes de Cuidado Personal (PCA) que ayudan en casa y en el viaje de destino sin cargo.
- Un acompañante puede viajar por la tarifa normal si hay un asiento disponible. Pasajeros adicionales serán permitidos en función del espacio disponible, si se notifica al realizar la reserva.
- Usted debe tener la tarifa **exacta**; los conductores no pueden dar cambio.
- Talonarios de pasajes a mitad de precio se venden en talonarios de veinte por $10.00.

HORAS DE SERVICIO: Los horarios Para-tránsito son los mismos que los de autobuses de ruta fija.
Lunes-Viernes: 06 A.M.- 758 P.M.
Sábado: 0850 A.M.- 458 P.M.

Winchester Transit está cerrado los siguientes días festivos: Día de Año Nuevo, Memorial Day, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias, el día después de Acción de Gracias, Nochebuena y Navidad. Si un día festivo cae en sábado, Winchester Transit está cerrado el viernes. Si la fiesta cae en domingo, Winchester Transit está cerrado el lunes.

NIVEL DE SERVICIO: El Servicio Para-tránsito ofrece servicio de acera a acera. Los pasajeros deben estar listos en la acera a su hora de recogida designada. Los conductores recogerán a los pasajeros lo más cerca posible de la hora programada. A los conductores **no** se les permite llevar paquetes, comestibles, o hacer mandados para los clientes. Por lo tanto, los pasajeros

sólo deben llevar la cantidad de paquetes en la furgoneta/autobús, que puedan manejar/transportar por su cuenta. Además, a los conductores **no** se les permite entrar en la residencia del pasajero para proporcionar asistencia a o desde la furgoneta.

Los conductores no son Asistentes de Cuidado Personal (PCA) capacitados y no se les permite asistir a los pasajeros que requieran asistencia. Por lo tanto, cualquier cliente que requiera la asistencia desde su residencia a la furgoneta o con un aparato de primeros auxilios o de ayuda para su movilidad debe tener un asistente de cuidado personal (PCA). Winchester Transit se reserva el derecho de exigir un PCA para los pasajeros que necesiten asistencia.

CÓMO PLANIFICAR UN VIAJE: Una vez que usted haya sido certificado elegible para el servicio de para-tránsito ADA, debe familiarizarse con la forma de organizar un viaje.
Los viajes deben ser programados por lo menos el día anterior del servicio solicitado. Los pasajeros elegibles pueden solicitar el servicio llamando al (540) 662-3982. El horario de oficina es de lunes - viernes de 8 A.M. a 5 P.M. Si necesita hacer una cita después de las horas de atención, el teléfono de la oficina está equipado con correo de voz, que funciona igual que un contestador automático. Los viajes pueden programarse dejando un mensaje. Los pasajeros recibirán una llamada para confirmar su solicitud de viaje. Los viajes se programan sobre por orden de llegada, y no se basan en la prioridad.

Todos los viajes, con excepción de los viajes médicos "llamada llamaré", se deben programar como un viaje "hacia" y "desde". No pueden programarse viajes "de espera"; todos los viajes de vuelta deben ser programados en el momento que se programa el viaje inicial. Una "llamada llamaré" se da cuando el pasajero está listo para ser recogido de un viaje al médico. Deben llamar al Departamento de Tránsito al (540) 662-3982 y serán acomodados tan pronto como lo permita el calendario.

Tenga en cuenta que si la furgoneta está en una zona cuando se produce una llamada-llamaré, la furgoneta recogerá la llamada-llamaré mientras que esté

en esa zona. Esto puede resultar en un breve retraso en la hora de llegada desde y hacia un destino.

Hay varios detalles de información que vamos a necesitar de usted al programar sus viajes:

1. Nombre, dirección y número de teléfono para verificar que tenemos su información correcta;
2. La hora de su cita programada;
3. Adónde va. Para ello será necesario el nombre de la ubicación, así como la dirección. Si usted va a un consultorio médico, se requerirá el nombre del doctor, el nombre de la práctica a la que el médico está asociado y la dirección de la oficina del médico (incluyendo el número de la oficina);
4. Si va a ser una llamada-llamaré (sólo para citas médicas) o si va a requerir un viaje de regreso;
5. El propósito de su viaje (es decir, médico, recreación, compras, etc.)

Tenga en cuenta que la oficina utiliza un programa de computación de planificación automatizada para programar citas. Debido a que el sistema automatizado no nos provee con tiempos exactos de recogida hasta que se imprime el calendario actual, todos los pasajeros tendrán que estar listos para subir al autobús aproximadamente **1 hora** antes de la hora de la cita solicitada en el tramo inicial del viaje y en el momento exacto de la vuelta solicitada; sin embargo, el autobús puede llegar en cualquier momento dentro de una ventana de **30 minutos** en el viaje de regreso.

- Por ejemplo - Joe Rider llama para solicitar un viaje a Wal-Mart para las 10:00 de la mañana con un regreso a la 1:00 p.m. El Sr. Rider tendrá que estar preparado para embarcar a Wal-Mart en cualquier momento desde 9 a.m. a 9:59 a.m. El Sr. Rider tendrá que estar preparado para embarcar de vuelta a casa a la 1:00 p.m.; sin embargo, el autobús puede llegar a recogerlo en cualquier momento desde 1:00 p.m. a 1:30 p.m.

Todos los clientes deben estar listos en la acera para abordar la camioneta a la llegada. Tenga en cuenta que nuestros conductores no "tocan la bocina" para alertar a un pasajero de la llegada de la furgoneta. Solicitamos que todos los

pasajeros estén en la acera cuando la furgoneta llegue para su recogida programada.

Los viajes pueden programarse hasta con catorce (14) días de antelación. Debido a que la programación se realiza por orden de llegada, se requerirán algunos ajustes de tiempos con el fin de acomodar a todos los pasajeros. La cooperación de cada cliente es esencial para permitirnos proveer un transporte eficiente para todos los pasajeros.

ÁREA DE SERVICIO: Para-tránsito opera en los límites de la Ciudad de Winchester y a destinos que están a ¾ de milla de cualquier señal de parada de autobús de ruta fija.

POLÍTICA DE AUSENTES (NO-SHOW): Un "ausente" es un pasajero que no notifica a la oficina de tránsito de una cancelación y la furgoneta llega a recogerlo. También se considera un "ausente" al pasajero que no está listo para abordar la furgoneta en el momento de recogida programada y el conductor debe irse con el fin de continuar con el horario (el conductor esperará un máximo de 5 minutos).

Los pasajeros con un patrón o práctica de ausentes, pueden ser suspendidos. La ausencia será considerada excesiva si la historia de viajes de la persona indica un porcentaje de ausencia que supere dos veces el promedio del sistema. Cuando ocurran ausencias, y antes de que se conviertan en excesivas, el despachador contactará al pasajero por teléfono. Se le informará a la persona de la política de ausencias. Si continúan las ausencias, se enviará una carta para notificar a la persona que su elegibilidad será suspendida temporalmente. La elegibilidad será suspendida por una semana por una primera transgresión y un mes por una segunda o posterior transgresión. La suspensión del servicio se hará efectiva a partir de 14 días desde la fecha de la carta de notificación, con el fin de permitir que la persona apele la suspensión.

Si usted siente que ha sido considerado como ausente por error, puede comunicarse con la Oficina de Tránsito al (540)662-3982 para disputar su ausencia.

Si se suspenden sus privilegios de pasajero, puede comunicarse con la Oficina de Tránsito al (540) 662-3982 para ejercer su derecho a apelar.

SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS: La seguridad de nuestros clientes y conductores es nuestra principal responsabilidad como proveedor de tránsito. El transporte en autobús, al igual que todo el transporte automotor, implica cambios frecuentes de velocidad, fusión, cambios de carril, algunas curvas cerradas, y paradas inesperadas. Estas características crean posibles riesgos de lesiones para los pasajeros que viajan en dispositivos de movilidad sin garantía, ya que es posible volcar. Es responsabilidad del pasajero asegurarse de que su silla de ruedas se encuentre en buenas condiciones de trabajo (frenos ajustados y marcos seguros). Todas las sillas de ruedas deben tener un cinturón de seguridad y es responsabilidad del conductor mantenerlas abrochadas mientras viajan en el autobús. Todos los dispositivos de movilidad (scooters, sillas de ruedas, etc.) serán asegurados al vehículo usando el sistema de seguridad instalado.

OTROS:

- Fumar, beber, comer y lenguaje grosero están prohibidos en el autobús.
- Las tarifas deben ser pagadas al subir al autobús.
- Nuestros autobuses no están equipados con zonas de almacenamiento de bolsas. A los pasajeros sólo se les permite llevar la cantidad de bolsas que puedan llevar en un viaje. Pedimos a los pasajeros que no ocupen un asiento vacío con bolsas ya que podemos estar recogiendo pasajeros adicionales que tendrán que ocupar el asiento vacío. Si está planificando un gran viaje de compras, haga arreglos para un viaje de regreso a casa alternativo o lleve un Asistente de Cuidado Personal (PCA).

SISTEMA DE TRÁNSITO WINCHESTER
SISTEMA PARA-TRÁNSITO
GUÍA DE CERTIFICACIÓN DEL PASAJERO

Yo _____, he recibido y revisado la guía del pasajero de Winchester Para-tránsito y comprendo los términos y condiciones. Además, entiendo que el incumplimiento de las directrices que se describen puede resultar en la suspensión de mis privilegios de viaje.

_____ _____

Fecha **Firma**

Por favor regrese a: Winchester Transit System
301 East Cork Street
Winchester, VA 22601