

GUÍA PARA EL TRANSPORTE

Logo

ENTRADA EN VIGOR: Mayo de 2018

*(Esta guía reemplaza TODOS los documentos anteriores de la
Guía para el transporte)*

**LUGARES DONDE SE BRINDAN
SERVICIOS:**

*Rockford • Loves Park • Machesney Park •
Belvidere*

815-961-2255

www.rmtd.org

ROCKFORD PARATRANSIT: *SU GUÍA PARA EL TRANSPORTE*

Estimado cliente:

En nombre de la Junta directiva del Distrito de Transporte Masivo de Rockford (Rockford Mass Transit District, RMTD) y nuestro personal, le doy la bienvenida a Rockford Paratransit.

Rockford Paratransit aborda las necesidades de nuestros residentes certificados que, debido a una discapacidad, no pueden usar el servicio de rutas fijas regular del RMTD y cumplen con los criterios establecidos por el Departamento de Transporte de los Estados Unidos (U.S. Department of Transportation), en la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (American's with Disabilities Act, ADA) de 1990. A lo largo de esta guía, encontrará información útil y comprensible para los clientes, sobre estos temas:

Cómo certificarse

Reserva del transporte

Cómo viajar en el transporte para discapacitados

Políticas y conducta

Todos los miembros del RMTD esperamos que esta Guía para el transporte responda todas las preguntas que tenga. Si necesita información adicional, no dude en llamar a Rockford Paratransit, al (815) 961-2255. Sus inquietudes y comentarios son bienvenidos. Gracias.

Saludos cordiales.

Michael Stubbe

Cómo certificarse

El primer paso es acercarse a la oficina de Transporte Masivo de Rockford, ubicada en 520 Mulberry St, segundo piso, y completar la solicitud de Rockford Paratransit en persona. Si no tiene forma de llegar a nuestra oficina en el centro de la ciudad, puede programar el transporte de ida y vuelta gratuito con Rockford Paratransit, con este fin; para hacerlo, llame al 818-961-2255. Para las personas con dificultades auditivas, el RMTD recomienda el uso de los servicios de Illinois Relay Works. Para usar este servicio, marque 711 o 1-800-526-0844 y trabaje con un asistente de comunicaciones para completar la llamada a Rockford Paratransit.

Las solicitudes completadas se revisarán dentro de los 21 días a partir de la recepción. Una vez revisadas, Rockford Paratransit informará al solicitante por escrito acerca de la determinación de elegibilidad. Si Rockford Paratransit no tomó una decisión sobre la elegibilidad dentro del plazo de 21 días, el solicitante será considerado elegible y se le brindarán servicios. Si Rockford Paratransit rechaza la solicitud, el solicitante tendrá la oportunidad de presentar una apelación.

Para viajar a través de Rockford Paratransit, debe estar certificado como elegible por Rockford Paratransit. Algunos ejemplos de personas que posiblemente sean elegibles son aquellas que, debido a una discapacidad, no pueden hacer lo siguiente:

- Subir o bajar de un autobús de fácil acceso o transportarse en él
- Usar el sistema de rutas fijas debido a discapacidades visuales o mentales
- Dirigirse a puntos de abordaje debido a una discapacidad específica o afecciones relacionadas

Existen otros factores que se deben tener en cuenta a la hora de determinar la elegibilidad; sin embargo, estos factores por sí solos no garantizan la elegibilidad. Dichos factores son los siguientes:

- La edad, la distancia hasta la parada y el analfabetismo por sí solos no se consideran discapacidades, pero es posible que se tengan en cuenta en la determinación.
- Las personas con discapacidades visuales pueden ser elegibles en caso de que no puedan usar el sistema de rutas fijas del RMTD.
- Las personas con cuadros clínicos, tales como epilepsia, trastornos renales o diabetes, pueden ser elegibles según sus capacidades de usar el sistema de rutas fijas del RMTD.

Elegibilidad provisional para usar el transporte para discapacitados:

Cualquier persona puede solicitar la elegibilidad provisional para usar el transporte para discapacitados y obtenerla, si puede brindar un certificado médico que demuestre que es hipersensible a las condiciones climáticas extremas o que los fenómenos climáticos extremos afectan o limitan su movilidad.

Elegibilidad temporal para usar el transporte para discapacitados:

Las siguientes personas son elegibles temporalmente para usar el transporte para discapacitados según la ADA, si cumplen los siguientes criterios:

1. Toda persona puede solicitar la elegibilidad temporal para usar el transporte para discapacitados y obtenerla, si cumple con los criterios de elegibilidad para el transporte para discapacitados indicados anteriormente y si Rockford Paratransit determina que es elegible temporalmente para usar el transporte para discapacitados.

¿Cómo apelar una decisión?

Los solicitantes cuyas solicitudes de certificación sean rechazadas tienen derecho a presentar una apelación. Una Junta de apelaciones designada por RAMPCIL revisará cada solicitud de apelación.

Para presentar una apelación, los solicitantes deben hacer lo siguiente:

- Presentar una apelación por escrito ante la Junta de apelaciones de Rockford Paratransit. Se puede enviar por correo a 520 Mulberry Street o presentar en persona en la misma dirección. La apelación se debe presentar dentro de los 60 días posteriores al rechazo de la solicitud de una persona.
- Los solicitantes tendrán la oportunidad de ser escuchados y de presentar información y argumentos ante la Junta de apelaciones.
- Se le enviará por correo una notificación por escrito de la decisión final y su justificación al solicitante.

Rockford Paratransit no brindará servicios de transporte para discapacitados a la persona cuya determinación de la aplicación esté pendiente. Sin embargo, si Rockford Paratransit no tomó una decisión dentro del plazo de 30 días de la finalización del proceso de apelación, brindará el servicio desde el día número treinta y uno posterior a la apelación, hasta el momento en que se tome una decisión.

Reserva del transporte

Área de servicio:

El área de servicio de Rockford Paratransit es equivalente al sistema de rutas fijas del RMTD. De acuerdo con la Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990, el servicio está disponible dentro del trayecto de 3/4 millas del sistema de rutas fijas o dentro de los límites jurisdiccionales, para las comunidades a las que se les brindan servicios, incluidos Loves Park, Machesney Park y Belvidere. Rockford Paratransit no brindará servicios de transporte para discapacitados en áreas ajenas a estos límites jurisdiccionales. Si tiene preguntas sobre el área de servicio, comuníquese con Rockford Paratransit, al (815) 961-2255, o use el sistema de Illinois Relay Works.

Horario de servicio:

El horario de servicio de Rockford es de lunes a viernes, de 5:15 a. m. a 11:45 p. m. El horario de servicio en Loves Park y Machesney Park es de lunes a viernes, de 5:30 a. m. a 10 p. m. El horario de servicio en Rockford, los días sábados, es de 6 a. m. a 7:10 p. m. El horario de los sábados en Loves Park y Machesney Park es de 6 a. m. a 6 p. m. El horario de servicio de los domingos en Rockford es de 8:15 a. m. a 5:15 p. m. No se brindan servicios de transporte para discapacitados los domingos en Loves Park o Machesney Park. El servicio en Belvidere se ofrece de lunes a viernes, de 8 a. m. a 4:30 p. m. No se brindan servicios de transporte para discapacitados en Belvidere por las noches o los fines de semana.

¿A quién debo llamar?

Para programar el transporte u obtener información, puede llamar a uno de nuestros coordinadores al (815) 961-2255, o usar el servicio Illinois Relay Works, llamando al 711 o al 1-800-526-0844. Para obtener información sobre su transporte nocturno, después de las 6:30 p. m., llame al (815) 961-2250. La información sobre los servicios de Rockford Paratransit está disponible en formatos accesibles. Solicite estos formatos llamando al (815) 961-2255.

Horario de reserva:

Para coordinar un transporte con Rockford Paratransit, llame al (815) 961-2255 o a Illinois Relay Works, de lunes a sábados, de 8 a. m. a 5 p. m. El horario de reserva de los domingos es de 9:15 a. m. a 5 p. m. Rockford Paratransit pondrá a su disposición el servicio de reservas, al menos, durante el horario de atención habitual de las oficinas administrativas de la entidad, así como durante los horarios comparables con el horario de atención habitual, en días previos al día del servicio, en los que las oficinas de Rockford Paratransit están cerradas.

NOTA: NO SE MODIFICARÁN LAS RESERVAS DESPUÉS DE LAS 5 P. M. DEL DÍA ANTERIOR A SU VIAJE.

¿Qué debo saber a la hora de programar un transporte?

Las siguientes sugerencias lo ayudarán a programar el transporte:

1. Si es posible, no espere al último momento para hacer una reserva.
2. Cuando haga una reserva, recuerde programar el viaje de regreso al mismo tiempo.
3. Esté preparado para brindar la siguiente información al hacer la reserva:
 - su nombre;
 - la fecha en que desea que lo recojan en el punto de origen;
 - la dirección de recogida o punto de origen;
 - la dirección de destino;
 - el horario en el que desea llegar a destino;
 - el horario en el que desea ser recogido para el viaje de regreso;
 - si usa silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad;
 - si un asistente personal lo acompañará; en este caso, el asistente no pagará;
 - si viajará con un acompañante; en este caso, su tarifa será de \$3 en efectivo por cada viaje;
 - por motivos de seguridad, el vehículo de transporte para discapacitados debe contar con asientos adecuados para todos los niños menores de 5 años.

¿Cómo cancelo una reserva?

- Para cancelar una reserva, llame al (815) 961-2255 o utilice el servicio de Illinois Relay, llamando al 711. Rockford Paratransit valorará el aviso con al menos un día de anticipación. Sin embargo, llame, como mínimo, dos horas antes de su viaje programado.
- Si no avisa y no utiliza el transporte reservado, podrá considerarse como una ausencia sin justificación. Es posible que su servicio se suspenda debido a una cantidad excesiva de ausencias sin justificación.
- Para obtener más información sobre nuestra política de ausencias sin justificación, llame al (815) 961-2255, o visite nuestro sitio web, www.rmtd.org.

¿Cómo utilizo el transporte de Rockford Paratransit?

Utilizar el transporte de Rockford Paratransit es equivalente a usar el sistema de rutas fijas del RMTD. Hay un horario de llegada programado y debe estar listo cuando el vehículo llegue. El conductor solo esperará cinco (5) minutos para que usted aborde. Cuando programe un transporte, nuestro coordinador le dará un plazo de tiempo durante el cual deberá esperar la llegada del vehículo. Dado que ofrecemos un servicio de transporte compartido, tenga en cuenta que puede haber paradas adicionales antes de llegar a su destino.

Recuerde lo siguiente:

- Una vez que sea elegible para el servicio, puede utilizar el transporte desde cualquier origen del área de servicio de Rockford Paratransit y por cualquier propósito, siempre que haya realizado una reserva.
- El vehículo tiene permitido llegar una hora y quince minutos antes de la hora para la cual usted programó la llegada a su destino. Por ejemplo, si se programó su llegada para las 8 a. m., debe estar listo para partir a las 6:45 a. m. El vehículo podrá llegar en cualquier momento, a partir de esa hora.
- Brindamos servicio desde el origen hasta el destino.
- Los conductores podrán asistir a los pasajeros en caso de solicitud.
- Nuestros conductores deben cobrarles una tarifa de \$3 en efectivo o exigirles un boleto de Rockford Paratransit tanto a usted como a su acompañante, antes de comenzar el transporte. Prepare el cambio exacto. No aceptamos cheques personales. Los conductores NO cuentan con cambio.
- Los asistentes personales pueden viajar de forma gratuita, en caso de que la necesidad de contar con ellos se especifique en su solicitud de Rockford Paratransit.
- Antes de partir, el conductor hará lo siguiente:
 1. Fijará su silla de ruedas.
 2. Le colocará el cinturón de seguridad y la correa para el hombro.
- Queda prohibido comer, beber, masticar tabaco y fumar en el vehículo, a fin de mantener la comodidad, la seguridad y la limpieza del vehículo.
- Para recogerlo en el lugar correspondiente, el conductor tiene un plazo de quince minutos para llegar, a partir del horario programado. Si su conductor no llega en el plazo asignado, llame a Rockford Paratransit al 815-961-2255.

Tarifas:

La tarifa de Rockford Paratransit es de \$3 por cada viaje de solo ida. Los pasajeros deberán pagar tarifas zonales de \$0.50 para dirigirse a cualquier destino dentro de Cherry Valley. Puede realizar una reserva de 10 transportes para discapacitados del RMTD, por \$30. Para realizar una reserva de 10 transportes, debe hacer lo siguiente:

- Visite la terminal de pasajeros (Passenger Terminal) del RMTD, ubicada en 501 W. State Street, de lunes a viernes, de 6 a. m. a 10 p. m.; o los sábados, de 7 a. m. a 5:30 p. m.; y los domingos de 8 a. m. a 4 p. m. También puede visitar la terminal este (East Side Terminal), ubicada en 725 Lyford Road, de lunes a viernes, de 6 a. m. a 6 p. m.
- Envíe por correo un cheque por \$30 o realice un giro postal, pagadero a Rockford Mass Transit District (RMTD), 520 Mulberry Street, Rockford, Illinois 61101.

Puede obtener formularios para solicitar boletos y sobres para envíos por correo, llamando al (815) 961-2255.

¿Cómo llego a tiempo?

Rockford Paratransit se compromete a brindar transporte seguro, eficiente, asequible y confiable a los residentes de Rockford y las zonas adyacentes. Usted puede ayudarnos de las siguientes maneras:

- Realizando sus reservas lo antes posible, con no menos de un día de anticipación.
- A fin de garantizar que el vehículo cumpla con los horarios de otros clientes, el conductor no hará paradas no programadas.
- Si otros clientes suben al vehículo o bajan antes de su parada, es posible que deba moverse temporalmente.
- Un cliente no podrá negarse a compartir el transporte con otros clientes.
- Tenga en cuenta que es posible que se produzcan demoras debido al tráfico o al mal tiempo.
- En el viaje de regreso, si pierde el vehículo designado para su viaje programado, llame a Rockford Paratransit, al (815) 961-2255; TTY (815) 961-0072. Enviaremos el siguiente vehículo disponible lo antes posible.

¿Qué sucede si no se puede satisfacer mi solicitud?

- Si no tenemos vacantes en el horario solicitado, es posible que se le ofrezca un horario alternativo, hasta una hora antes o después del horario original que solicitó.

Políticas y conducta

Equipaje y asistencia:

- Puede llevar equipaje de mano. A fin de satisfacer sus necesidades y las de otros pasajeros, limite la cantidad de equipaje de mano a lo que pueda sostener por su cuenta.
- Para que un operador de Paratransit lo ayude a cargar y descargar equipaje, debe seguir estos pasos:
 1. El pasajero debe realizar una solicitud.
 2. El conductor debe pedir permiso a la empresa transportista.
 3. La empresa transportista debe autorizar al conductor.

Si autorizamos la asistencia, el conductor determinará la cantidad de equipaje con la que puede lidiar físicamente de forma puntual en el viaje con ambas manos.

- Rockford Paratransit ayudará a los clientes con sillas de ruedas únicamente en los casos en los que haya rampas. Nuestros conductores no brindarán asistencia con los escalones.
- No podremos satisfacer solicitudes específicas con respecto a lo siguiente:
 1. Conductores
 2. Vehículos
 3. Asientos

Política de visitantes:

Los visitantes de otras ciudades que son elegibles de acuerdo con los criterios de la ADA podrán usar Rockford Paratransit durante sus visitas a Rockford, por hasta 21 días.

Los visitantes o ciudadanos de otros pueblos con discapacidades que poseen una tarjeta de certificación de la ADA son elegibles para utilizar el servicio inmediato de Paratransit dentro del período de tres (3) días posteriores a sus llegadas.

Los ciudadanos con discapacidades que visiten el área durante más de tres (3) semanas o que hayan utilizado el servicio de Rockford Paratransit por un total de veintiún (21) días en cualquier año calendario deberán seguir el proceso de inscripción para la certificación.

A los clientes de Rockford Paratransit también se les ofrecerá este servicio en otras ciudades.

¿Puedo llevar un acompañante durante el viaje?

- Los asistentes personales pueden viajar de forma gratuita, en caso de que la necesidad de contar con ellos se especifique en su solicitud de Rockford Paratransit.
- Los acompañantes podrán viajar con usted por una tarifa de \$3 en efectivo por persona; es decir, por una tarifa equivalente a la suya.
- Los acompañantes o asistentes personales deben tener la misma reserva que el pasajero al que acompañan.
- Rockford Paratransit requiere que usted reserve un espacio para su acompañante o asistente personal a la hora de programar su reserva.
- Los niños que lo acompañen se consideran acompañantes de viaje. Debe reservar un espacio para los niños al programar su viaje.
- Los perros guía y otros animales de servicio podrán acompañarlo, si dicha necesidad se especificó en su solicitud de Rockford Paratransit. Cuando programe su viaje, recuérdelos a los transportistas de Rockford Paratransit que lo acompañará un animal de servicio. Se permitirá viajar con mascotas familiares, siempre que viajen en una jaula para transportar mascotas.

Código de conducta:

Nuestra política consiste en ofrecer el servicio más seguro y eficiente en la comunidad de Rockford. Para ofrecer la mayor cantidad de transportes, como lo requiere la Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990, Rockford Paratransit debe cumplir determinadas pautas para garantizar que todos los participantes gocen del beneficio de transporte para discapacitados. Los clientes que abusen de dichas pautas pueden afectar de forma negativa la totalidad del programa de transporte para discapacitados. Por lo tanto, es necesario contar con políticas que garanticen que todos los clientes tengan la oportunidad de utilizar el servicio en su máximo potencial. Los siguientes puntos constituyen la política de conductas indebidas de los clientes de Rockford Paratransit.

Consideración con los demás:

Los clientes no podrán operar equipos visuales o auditivos que infringen la comodidad o seguridad de otros clientes o que comprometen la capacidad del conductor de transportar pasajeros de forma segura. Algunos ejemplos de esta conducta son utilizar dispositivos visuales o auditivos sin auriculares, o utilizar videojuegos portátiles con efectos de sonido, entre otros, a menos que sean necesarios para establecer una comunicación entre el conductor y el pasajero.

Conducta indebida no intencional:

Una conducta no intencional consiste en un acto que es consecuencia directa e inmediata de la discapacidad del cliente, como el uso de lenguaje ofensivo como consecuencia del síndrome de Tourette.

Si un cliente exhibe una conducta indebida que sabe que es inadecuada, dicha conducta se considerará intencional.

Consecuencias de las conductas no intencionales:

- Es posible que se le exija al cliente que modifique su conducta.
- El cliente puede quedar sujeto a una adaptación razonable para garantizar la seguridad de todos los clientes y conductores.
- La adaptación puede extenderse durante un plazo suficiente para permitirle al cliente aprender la conducta adecuada.
- Si la conducta excede el control del cliente, es posible que la adaptación sea permanente.

Conductas peligrosas

Actos físicos o verbales que, por lo general, son ofensivos, invaden los derechos a la privacidad de los demás, o consisten en tocar a otra persona de forma descortés, irrespetuosa o molesta.

Conductas abusivas

Actos que crean la posibilidad de causar lesiones o la muerte de un cliente, conductor o el público general.

Consecuencias de conductas indebidas abusivas o peligrosas

1. La primera conducta indebida, según la gravedad del abuso, puede provocar la suspensión del servicio por hasta 30 días.
2. La segunda conducta indebida, dentro del período de un año, puede provocar la suspensión del servicio por hasta 60 días.
3. La tercera conducta indebida, dentro del período de un año, puede provocar la suspensión del servicio por hasta un año. Una vez finalizado el período de suspensión, un cliente puede volver a solicitar la elegibilidad para utilizar los servicios de transporte para discapacitados.
 - Si la conducta excede el control del cliente, es posible que la adaptación sea permanente.

Se le informará por escrito antes de que Rockford Paratransit tome alguna de estas medidas. Un cliente elegible cuyos servicios se suspenden por una conducta indebida tiene derecho a solicitar una audiencia a través del proceso de apelaciones. Consulte su manual para obtener una descripción del proceso de apelaciones.

Título VI: Política y procedimiento de quejas

El Distrito de Transporte Masivo de Rockford se esfuerza por brindar un transporte equitativo y justo a todas las personas dentro del área de servicio del distrito. Ninguna persona recibirá un servicio reducido o limitado, ni será discriminada por raza, color de piel, nacionalidad, sexo, edad, religión, capacidades o discapacidades físicas o mentales, capacidad de hablar o entender el idioma inglés, estatus financiero o la capacidad de percibir ingresos financieros. Si siente que fue discriminado o si desea presentar una queja u obtener más información sobre nuestra política, llame al 815-961-9000.

Page 8

Logo & Photo

Llame al **815-961-2255** para programar su transporte.

Números importantes

Información sobre rutas y horarios..... **(815) 961-9000**

(Asistencia disponible durante el horario de atención)

Rockford Paratransit Service **(815) 961-2255**

Servicio desde el origen hasta el destino para personas discapacitadas

Los horarios y la información del RMTD sobre nuestro servicio de transporte para discapacitados también están disponibles en letra grande, audio, braille y español. Puede acceder a formatos alternativos en la Oficina Administrativa del RMTD o en nuestro Centro de Transferencias.

Under Logo :

El Distrito de Transporte Masivo de Rockford se dedica a brindar transporte seguro, eficiente, asequible, confiable y accesible a los residentes de Rockford y las zonas adyacentes.