



**FOLLETO DE INFORMACIÓN PARA DISCAPACITADOS  
RESPUESTA A LA DEMANDA DE SERVICIOS  
Y PASES DE ACCESO A MASSACHUSETTS**

**SOUTHEASTERN REGIONAL TRANSIT AUTHORITY  
AL SERVICIO DE LAS COMUNIDADES DE:**

*Acushnet      Dartmouth*  
*Fairhaven      Fall River*  
*Freetown      Mattapoisett*  
*New Bedford      Somerset*  
*Swansea      Westport*

..... desde 1974

**INSTALACIONES OPERATIVAS:**

**SCTM / New Bedford**

65 Potomska St.

New Bedford, MA

Teléfono: 508-999-5211

**SCTM / Fall River**

601 Brayton Ave.

Fall River, MA

Teléfono: 508-999-5211

Para el servicio de retransmisión (Relay), consulte:

[www.mass.gov/eopss/agencies/massrelay](http://www.mass.gov/eopss/agencies/massrelay)

o marque 711 para usar el MassRelay

Oficinas administrativas

700 Pleasant Street, Suite 320

New Bedford, MA 02740-6263

Teléfono: 508-997-6767

Sitio web: [www.srtabus.com](http://www.srtabus.com)

## Historia de SRTA

La **SOUTHEASTERN REGIONAL TRANSIT AUTHORITY** (SRTA) fue establecida en 1974 por un acto de la Legislatura de Massachusetts bajo la Ley General de Massachusetts 161B. Ha estado proporcionando servicio de autobús de ruta fija a sus comunidades miembros desde 1974. Opera 23 rutas fijas en toda su área de servicio. En 1979, la Autoridad estableció un Servicio de Respuesta a la Demanda para satisfacer las necesidades de la comunidad discapacitada que necesitaba algún tipo de servicio de transporte que los autobuses regulares no satisfacían adecuadamente.

Actualmente, la Autoridad proporciona tanto el servicio de *Respuesta a la Demanda* como el servicio de tarifa reducida en sus autobuses de ruta fija de conformidad con la Ley de Americanos con Discapacidades de 1990 (ADA / Americans with Disabilities Act) (según enmendada), las regulaciones del FTA que rigen a los beneficiarios de Medicare y varias regulaciones más del estado de Massachusetts con respecto a los servicios para discapacitados.

La Autoridad Regional de Tránsito ha establecido las siguientes pautas para registrarse y utilizar su Servicio de Demanda / Respuesta y su Programa de Pases de Acceso Estatal para los autobuses de Ruta Fija de la siguiente manera.

### Área de servicio

Este servicio se puede utilizar en cualquier lugar dentro del área de servicio la SRTA. El área de servicio de la SRTA está formada por las ciudades de **New Bedford y Fall River; los poblados de Acushnet, Dartmouth, Fairhaven, Freetown, Mattapoisett, Somerset, Swansea y Westport.**

### Elegibilidad

Bajo las políticas de ADA, hay tres categorías de personas que pueden usar este servicio.

Son:

- **Personas que independientemente no pueden usar ninguna parte del servicio de ruta fija.**

*"Cualquier persona con una discapacidad que no pueda, como resultado de una discapacidad física o mental (incluida la discapacidad visual) y sin la asistencia de otra persona (excepto el operador de un elevador de silla de ruedas u otro dispositivo de asistencia para el embarque), a bordo o desembarcando de cualquier vehículo en el sistema que sea fácilmente accesible y que puedan usar las personas con discapacidades ". (ADA, 1990)*

Esto incluye a las personas con discapacidades mentales y visuales que no pueden reconocer destinos, entender los cambios de autobús o distinguir entre autobuses en diferentes rutas en terminales y / o rutas.

- **Personas que usan rutas que no son accesibles.**

*"Cualquier persona con una discapacidad que necesite la asistencia de un elevador de silla de ruedas u otro dispositivo de asistencia para el embarque y que sea capaz, con alguna ayuda para abordar, viajar y desembarcar de cualquier vehículo al que las personas con discapacidad puedan acceder y utilizar fácilmente, en caso que la persona lo desee para viajar en una ruta del sistema durante las horas de operación del sistema a la vez, o dentro de un período razonable de tiempo, cuando dicho vehículo no se esté utilizando para proporcionar transporte público designado en la ruta "*

Al tiempo que todos los vehículos de ruta fija de la SRTA son accesibles; cualquier persona que califique en esta categoría tendrá derecho al "Pase de acceso a todo el estado de Massachusetts" (Massachusetts Statewide Access Pass). Esto le da derecho a la persona que recibe este pase para acceder al servicio de autobús de ruta fija a la tarifa reducida de \$ .75. También le permite a la persona recibir la tarifa "discapacitada" de CUALQUIER agencia de transporte público dentro del Estado de Massachusetts (incluida la MBTA). Para recibir la tarifa reducida fuera del área de servicio de la Autoridad Regional, simplemente muestre la identificación del Pase de acceso al conductor al abordar el autobús.

### **3. Personas que no tienen la capacidad de acceder a una ruta fija en todo momento.**

*"Cualquier persona con una discapacidad que tenga una afección relacionada con un impedimento específico que evite que dicha persona viaje a un lugar de embarque o desde un lugar de desembarque en dicho sistema".*

*Las condiciones que dificultan llegar y salir de las paradas NO hacen que uno sea elegible para el programa Demand Response. La distancia desde una ruta fija NO hace que uno sea elegible para el programa Demand Response (Respuesta a la demanda). Las barreras arquitectónicas que no están bajo el control de la Autoridad Regional NO hacen que uno sea elegible para el programa Demand Response. Las condiciones meteorológicas o el terreno solo NO hacen que uno sea elegible para la Demand Response (Respuesta a la Demanda). Estos factores EN COMBINACIÓN con el impedimento de una persona PODRIAN hacerlos elegibles.*

### **Tipos de elegibilidad**

**Para ser elegible para el servicio de ADA, una persona no debe poder viajar en nuestro sistema de ruta fija accesible y debe cumplir con uno o más de los siguientes requisitos:**

***Elegibilidad incondicional*** - su discapacidad o condición de salud siempre le impide utilizar los autobuses públicos y califica para todos los viajes del servicio Paratransit de ADA.

***Elegibilidad condicional*** - puede utilizar los autobuses públicos para algunos de sus viajes y califique para el servicio ADA Paratransit para otros viajes cuando su discapacidad o barreras ambientales impidan el uso del servicio de autobús público.

***Elegibilidad temporal*** - tiene una condición de salud o discapacidad que le impide temporalmente usar el autobús público.

Para recibir este folleto o nuestra solicitud de ADA, simplemente comuníquese con las Oficinas administrativas al (508) 999-5211, descárguelo del sitio web de SRТА: [www.srtabus.com](http://www.srtabus.com) o comuníquese con la Autoridad Regional por correo electrónico a [maquino@srtabus.com](mailto:maquino@srtabus.com). Nos complace enviarle la información de cualquier forma que desee. También están disponibles en las terminales de New Bedford y Fall River. Si tiene dificultades para completar la solicitud, comuníquese con las oficinas administrativas y le ayudaremos. Si desea tener este folleto o la solicitud en un formato accesible, comuníquese con nuestra oficina. Estaremos encantados de trabajar con usted en su solicitud.

Complete las páginas 3 a 7 de la solicitud y solicite a un profesional de la salud que complete las páginas 8 y 9.

No se necesita ser médico. Una enfermera visitante, un fisioterapeuta o un consejero puede completar la parte del certificador. Una vez que se haya completado la solicitud y se hayan respondido TODAS las preguntas necesarias, envíe por correo el formulario completo a: SOUTHEASTERN REGIONAL TRANSIT AUTHORITY, 700 Pleasant Street, Suite 320, New Bedford, MA 02740-6263.

Cuando se reciba la solicitud, la Autoridad Regional la revisará para verificar que esté completa y sea elegible, y se tomará una decisión.

### **Proceso de certificación**

Una vez que SRТА haya recibido una solicitud completa, la determinación de certificación se completará en no más de 21 días. Es posible que SRТА busque programar una llamada o una reunión en persona si surgen preguntas adicionales al revisar su solicitud. Si se necesita una reunión en persona, SRТА estará encantada de proporcionarle transporte desde y hacia nuestras oficinas sin costo para el solicitante, así como para los cuidadores o los Asistentes de atención personal que quizás necesiten asistir. Una vez que se complete la determinación de certificación, el solicitante recibirá ya sea, una carta de aprobación, una carta que explique la necesidad de información adicional o una carta de rechazo.

Si la SRTA no toma una determinación dentro del período de 21 días, el solicitante será tratado como elegible y se le permitirá viajar hasta que se complete la determinación de certificación.

Una persona está registrada para este servicio por un período de 4 años.

### **Proceso de Recertificación**

Aproximadamente un mes antes de la fecha de vencimiento de la elegibilidad, la SRTA notificará a los clientes por correo o por teléfono del proceso de recertificación.

### **Proceso de Apelaciones ADA**

Si se le otorga menos de la elegibilidad incondicional o si se le suspende de los servicios Complementarios de "Paratransit" de la ADA y considera que esta determinación se tomó por error, tiene derecho a apelar esta determinación.

Todas las apelaciones a denegaciones de elegibilidad deben presentarse a:

SRTA Administrator  
700 Pleasant St Suite 320,  
Nueva Bedford, MA 02740

Para presentar esta apelación, debe notificar a la SRTA por escrito o en persona, dentro de los 60 días posteriores a la fecha de la carta que le informa que no es elegible para recibir los servicios. Su apelación por escrito puede indicar sus motivos por los que considera que la determinación de inelegibilidad emitida es injusta y cómo su discapacidad le impide utilizar o acceder a nuestros autobuses.

A la persona que le es negada la aplicación tendrá la oportunidad de ser escuchado y de presentar información y argumentos ante un comité de apelaciones. Después de que se reciba su apelación, se programará una audiencia para evaluar su caso. Este proceso de audiencia le permitirá presentar información y argumentos bajo su potestad. Es posible que otras personas que conozcan sus limitaciones físicas y / o mentales hablen en su nombre.

La SRTA hará todos los esfuerzos posibles para garantizar que los recursos adecuados estén disponibles para su audiencia y estará encantado de ayudarlo con cualquier acomodación que sea razonable.

Después de la audiencia, se le informará por escrito y en formatos accesibles según corresponda, y dentro de lo razonable, de la decisión del comité de apelación. Para otras determinaciones que no sean de la *ADA Paratransit Eligibility*, el comité de apelación presentará su decisión al Administrador de la SRTA para su confirmación.

La SRTA otorgará la elegibilidad temporal para el servicio de paratransporte complementario mientras su apelación está bajo consideración. Para la suspensión, el servicio se brindará a partir del día después de que la SRTA reciba una carta de apelación de la suspensión hasta que el comité de apelación haya emitido su decisión. El comité de apelaciones se esforzará por tomar su decisión dentro de los 30 días posteriores a la fecha de su solicitud de apelación por escrito.

Puede volver a aplicar en cualquier momento si siente que su condición ha cambiado.

Si recibe un aviso de una advertencia o suspensión temporal, en base a la violación de las reglas del programa, tiene el derecho de apelar esa determinación y usar el mismo proceso que se describe anteriormente.

### **Horas de Operación Paratransit**

ADA requiere que el programa de paratransporte de la SRTA opere los mismos días y horas que el servicio de autobús de ruta fija.

#### **Horas del servicio de respuesta a la demanda:**

##### **(Demand Response Service)**

Días Laborables - 5:20 AM - 10:10 PM

Sábados / Días festivos - 6:10 AM - 8:05 PM

Domingos de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

La respuesta a la demanda (Demand Response) se puede usar para cualquier tipo de viaje dentro del área de servicio de la Autoridad Regional durante las horas de operación.

### **Servicio de Origen a Destino**

La SRTA proporciona un servicio de origen a destino. En general, esto significará que el servicio es de acera a acera de la calle. En caso de que necesite una modificación razonable de la política, comuníquese con el reservista al momento de reservar el viaje. Los conductores ayudarán a los clientes a subir y bajar del vehículo y / o desde y hacia la puerta exterior del nivel del piso del edificio. Los conductores no pueden acompañar a los clientes más allá de la planta baja de ningún edificio y no se les permite ingresar a las residencias.

## **Modificación razonable**

Si necesita una modificación razonable de cualquier política para usar el servicio debido a una discapacidad, llame al 508-999-5211. SRTA estará encantado de trabajar con usted en su solicitud.

## **Reservas / Programación de un paseo y Negociación de viajes.**

Las Reservas de ADA se pueden hacer de lunes a sábado entre las 8:00 AM y las 4:00 PM (6) días a la semana. Las reservas se pueden hacer hasta con siete (7) días de anticipación, pero a más tardar el día anterior a las 4:00 PM. Todos los viajes de ADA están dentro de  $\frac{3}{4}$  de milla de nuestro corredor de ruta fija y los tiempos de viaje deben estar dentro de las horas de una ruta de autobús de la SRTA. La SRTA trabajará para adaptarse a todas las solicitudes de viaje que no sean de ADA para nuestros clientes de ADA, pero es posible que no sea garantizado según la capacidad disponible. Nos comprometemos a proporcionar viajes que no tienen una duración (tiempo) excesiva y hemos adoptado la norma de que ningún viaje de ADA tomará más del doble de la cantidad de tiempo que el servicio de ruta fija de la SRTA ejecuta actualmente, incluyendo las transferencias y los tiempos de espera.

## **Reservar un viaje**

¿Dónde empiezo? Pregúntese qué es más importante: ¿necesito estar en algún lugar a cierta hora o quiero que me recojan a cierta hora?

Si necesita estar en algún lugar a cierta hora, pídale a la persona encargada de la reserva que programe su viaje para la hora de la cita. La persona que hace la reserva encontrará su mejor hora de recogida disponible para que llegue antes de su cita.

Si desea que lo recojan en un momento determinado, pídale al agente de reservación que programe su viaje para la hora de recogida. El agente buscará la primera recogida disponible dentro de una hora antes o después de su solicitud. Si solicita una hora de recogida, no podemos darle una hora de llegada. Deje suficiente tiempo extra para llegar a su cita después de que el operador lo deje.

## **¿Qué necesito saber para reservar un viaje?**

Para hacer una reservación, llame al (508) 999-5211, presione la opción #2. El agente de reservación necesitará lo siguiente:

- Su nombre y número de identificación tal como están escritos en su carta de elegibilidad.
- Su domicilio y número de teléfono.
- La fecha de tu viaje.
- La dirección exacta de la calle para que lo recoja.
- La hora que desea para su recogida o la hora de su cita solicitada
- La dirección exacta de la calle a la que se dirige y sería útil contar con un número de teléfono donde se le pueda localizar mientras esté allí.
- Qué ayuda de movilidad utilizará y si va a llevar un tanque de oxígeno.
- Si va a traer a alguien, y si utiliza una ayuda de movilidad o un tanque de oxígeno.
- El tiempo que desea que lo recojan para su viaje de regreso.

La ADA permite que el agente de reservaciones procure un horario de recogida programado, hasta una hora antes o una hora después de la hora solicitada. Una vez que se acuerda una hora de recogida, el operador tendrá una ventana de recogida de 20 minutos, 5 minutos antes y 15 minutos después de su hora programada, en la que podrá recogerlo/a. Esto significa que si tiene una recogida a las 7:45, el operador puede llegar entre las 7:40 y las 8:00, esto es considerado a tiempo. El operador debe esperar al menos 5 minutos para que usted aborde. Después de que esperen 5 minutos, dentro de su ventana de recolección de 20 minutos, es posible que tengan que moverse a su próximo destino sin usted. El despache intentará confirmar su necesidad de transporte antes de que el operador se mueva.

Si necesita cancelar su viaje, no dude en llamarnos y avisarnos. Llame al mismo número que hizo cuando reservó su viaje. La cancelación de viajes por adelantado ayudará a evitar problemas con nuestra política de No Presentarse / Cancelación Tardía que se puede encontrar en la página 11.

Si llama después del horario de atención, puede dejar un mensaje de voz con su nombre, número de teléfono y mensaje detallado y alguien intentará responderle al comienzo del horario laboral habitual.

Para la cancelación del servicio del domingo, no dude en ponerse en contacto con el personal de guardia:

- Número de teléfono de New Bedford (508) 958-6456
- Número de teléfono de Fall River (508) 509-9272



## **Información de tarifas**

La tarifa es de \$ 3.00 para un cliente. Para viajes más allá del radio de 2 millas de una parada de autobús de ruta fija, agregue \$ 1.00. Cualquier pregunta puede ser respondida por el agente de reservación cuando llame para reservar su viaje.

Los libros o talonarios de descuento de 10 viajes se pueden comprar por

\$25 en las terminales de New Bedford y Fall River. También puede comprarlos en nuestros vehículos de Respuesta a la Demanda. Si desea comprar boletos en nuestros vehículos, solicite sus boletos a través de los agentes de reservaciones al momento de reservar su viaje. Nuestros conductores solo llevarán los tickets solicitados.

Acompañamiento: La misma tarifa que el jinete

Niños (5 años y menos): No se le cobra

PCA No se le cobra

## **Pedidos Pendientes / Servicios de Suscripción**

El Servicio de Órdenes Pendientes / Suscripción es para clientes de SRTA que hacen una reserva desde y hacia los mismos lugares al menos una vez por semana. Centro de llamadas (despacho) para solicitar que estos viajes se programen automáticamente, lo que elimina la necesidad de llamar individualmente para cada viaje. **El servicio de suscripción está sujeto a disponibilidad.** La no presentación múltiple o cancelaciones tardías puede dar lugar a la interrupción de la orden permanente. Se le notificará al cliente por teléfono o por escrito antes de que se suspenda la orden permanente.

**El servicio de suscripción / viajes en espera no se proporcionan en días festivos;** por lo tanto, usted es responsable de reservar sus viajes en esos días. Los siguientes días feriados debe reservar sus viajes si tiene un pedido pendiente:

En Año Nuevo, En los días de Martin Luther King, President`s Day, Día del Patriota (Patriot`s Day), Memorial Day, Día de la Independencia, Día del Trabajo (Labor Day), Día de Colón (Columbus Day), Día de los Veteranos (Veteran's Day), Día de Acción de Gracias y Navidad.

## **Alojamiento para clientes de Paratransit**

### **Asistentes de cuidado personal**

Un Asistente de Cuidado Personal (PCA, por sus siglas en inglés) es cualquier persona que se desempeña como asistente del cliente.

Cada usuario registrado tiene permitido que UNA persona los acompañe en el servicio. Si el registrante utiliza un asistente de cuidado personal (PCA), es posible que haya otra persona que los acompañe. Si el usuario registrado desea tener más de una persona, se puede acomodar si hay espacio disponible. Cualquier persona que acompañe a un individuo y no se considere un PCA se cobrará a la misma tarifa que el cliente.

Las solicitudes de ajustes razonables se pueden hacer por escrito, por teléfono o en persona al personal de la Autoridad Regional, a los encargados de las reservaciones, a los supervisores o a los conductores cuando sea necesario.

### **Acompañantes**

Los clientes pueden tener un (1) acompañante que los acompañe. Si va a viajar con un acompañante, notifíquelo al agente de reservaciones al momento de programar su viaje. Los acompañantes pagan la misma tarifa que el cliente y deben ser recogidos y dejados en el mismo lugar. Los acompañantes adicionales pueden viajar con clientes de *paratransporte* (paratransit) en un "espacio disponible" y pagarán la misma tarifa que el cliente.

### **Uso de la rampa/elevador por las plataformas**

Cualquier persona puede solicitar el uso del ascensor o la rampa. Un individuo no necesita tener un dispositivo de movilidad o un impedimento de movilidad para utilizar ese equipo.

### **Individuos que usan oxígeno, respirador y concentradores con oxígeno**

Cualquier persona que necesite usar oxígeno, respiradores o concentradores con oxígeno puede traer esos dispositivos tanto en paratransporte (paratransit) como en vehículos de ruta fija.

### **Política de condiciones perjudiciales**

La SRTA ha establecido un proceso administrativo a través del cual las personas cuyas necesidades superan lo que el transporte público puede ofrecer o que se involucran en una conducta violenta, seriamente perjudicial o ilegal pueden ser suspendidas o prohibidas de usar el servicio de SRTA. Se le notificará por teléfono y por escrito las inquietudes que se hayan planteado.

Nota: El consumo de bebidas alcohólicas o fumar de cualquier tipo está prohibido en todo momento.

## **Transporte de niños**

- Los niños elegibles para ADA deben pagar la tarifa completa y deben estar acompañados por un adulto.
- Los niños mayores de 6 años que viajen como acompañantes también deben pagar la tarifa completa.
- Los niños menores de 6 años o que pesen menos de 40 libras deben estar asegurados en un asiento de seguridad aprobado para niños provisto por el cliente.
- Los cochecitos deben estar plegados para que quepan entre el asiento y el cliente. Los cochecitos no plegables están prohibidos.
- Los niños capaces de sentarse solos deben sentarse en un asiento.

## **Transporte con Animales Que Dan Servicio**

- Son bienvenidos los animales de servicio, viajan gratis y son responsabilidad del cliente.
- Un animal perturbador está sujeto a la suspensión del servicio.
- Los animales no pueden ocupar un asiento de pasajero.

## **Inclencias del Clima**

En el caso de condiciones climáticas adversas, como nieve, hielo, inundaciones, etc., la capacidad de proporcionar transporte puede verse obstaculizada. Si no necesita viajar en esos días, llame a la oficina de reservas para cancelar sus viajes. Se harán todos los esfuerzos para proporcionar transporte, pero las consideraciones de seguridad pueden impedir que las operaciones continúen ese día.

## **La Política al No Presentarse**

Bajo la política actual de (No Show / Late Cancel) No Presentarse / Cancelación Tardía, el servicio se suspenderá para los clientes que reserven viajes y muestren repetidamente un patrón de no abordar el vehículo y / o cancelar viajes menos de una hora antes de la ventana de recogida. La adhesión a esta política beneficia a todos los pasajeros, ya que al No Presentarse / Cancelación Tardía impiden que otros pasajeros reciban un servicio oportuno y eficiente.

## **Definiciones**

Un "No Show / No Presentarse" ocurre cuando un cliente no aborda el vehículo dentro de los 5 minutos de la llegada del vehículo dentro de la ventana de recogida de 20 minutos. Ejemplo: la ventana de recogida de 20 minutos del cliente es de 9:55 a 10:15. El conductor llega a las 10:00. El conductor esperará 5 minutos para que el cliente aborde el vehículo. Si el cliente no aborda el vehículo antes de las 10:05 AM. El pasajero es considerado un "No-Show / No Presentarse".

Una "Cancelación tardía" ocurre cuando un pasajero cancela un viaje menos de una hora antes de la hora programada de recogida. Esto incluye cancelar con el conductor en la puerta. Ejemplo: si la hora programada de recogida de 20 minutos del pasajero es de 9:55 a 10:15 a.m., el pasajero debe llamar antes de las 8:55 a.m. para evitar una cancelación tardía. Llame al despachador tan pronto como sepa que no tomará el transporte.

### **Política de No Presentación / Cancelación Tardía**

*(No-Show/Late Cancellation Policy)*

Para estar sujeto a una Advertencia o Suspensión, un cliente debe perder más del 25% o más de los viajes en un período de 30 días o 3 viajes consecutivos y utilizar el servicio al menos una vez por semana. Si un cliente utiliza el servicio menos de una vez a la semana, el faltar 3 o más viajes consecutivos no resultará en una advertencia o suspensión, sin embargo, se puede contactar al cliente para discutir las opciones para mejorar. Los viajes de regreso que no se tomen como resultado de perder el primer tramo del viaje no se contarán como parte de los 3 viajes consecutivos.

Los viajes que se cancelan más de una hora antes de la hora programada de recogida no se consideran una cancelación tardía o como no presentarse. Tenga en cuenta que los viajes perdidos o que no se tomaron debido a un error del operador del autobús no se serán contenidos en contra del cliente.

Un pasajero estará sujeto a una advertencia o suspensión si se cumplen las características anteriores. Todas las suspensiones comenzarán un lunes.

### **Violación de Horario**

Primera violación en un período continuo de 12 meses

*Llamada telefónica del Concejo*

Segunda infracción en un período de 12 meses sucesivo

*Carta de advertencia*

Tercera violación en el período continuo de 12 meses

*3 días*

Cuarta / subsecuentes violaciones en un período de 12 meses consecutivos *7 días*

Si un cliente no se presenta o hace una cancelación tarde debido a circunstancias fuera de su control, deben comunicarse con SRTA al (508) 999-5211 para explicar las circunstancias de la infracción. En ese momento, el cliente puede solicitar que el viaje no sea considerado como no presentarse o cancelado tarde. La no presentación o cancelaciones tardías pueden ser disputadas dentro de los 15 días posteriores al viaje. Antes de enviar una carta de suspensión, la SRTA revisará todos los casos de no presentación y cancelaciones tardías en la cuenta del cliente para garantizar que el proceso y las pautas se hayan seguido correctamente. Se eliminarán del archivo del cliente cualquier cancelación o cancelación tardía que se detecte como errónea.

### **Proceso de Apelaciones**

Si un cliente disputa una carta de advertencia o una suspensión bajo esta política, tienen el derecho de presentar una apelación. Siga el proceso de apelaciones de la ADA en la página 5 de este folleto.

Una vez recibida la apelación, se suspenderá la suspensión del pasajero por un período que no excederá de una semana (7 días). Durante este tiempo, el personal de SRTA revisará la apelación. Si el personal de SRTA se pronuncia a favor de la apelación de los clientes, el servicio continuará y el No Presentarse / Cancelaciones Tardías serán eliminadas del registro del cliente. Si la Autoridad Regional confirma la apelación, la suspensión continuará el lunes siguiente.

### **Visitantes**

Cualquier visitante que presente documentación de elegibilidad de ADA de otra jurisdicción o una nota médica, recibirá un servicio. Aceptaremos una certificación por parte del visitante de que no pueden utilizar el tránsito de ruta fija. El visitante recibirá 21 días de servicio dentro de un período de 365 días. La SRTA deberá certificar a un visitante que quiera usar el servicio por más de 21 días.

### **Pase de Acceso Estatal (servicio de autobús de ruta fija)**

De acuerdo con las pautas de FTA y Mass DOT, la Autoridad reconoce que algunas personas están deshabilitadas, pero aún pueden usar los servicios de ruta fija. Para aquellas personas que están certificadas como elegibles para Respuesta y Demandas (Demand Response), se recomienda encarecidamente que utilicen autobuses regulares cuando puedan. Estas personas deben usar autobuses regulares, pero pueden recibir tarifas reducidas en este servicio. La tarifa actual para discapacitados de la Autoridad en rutas fijas es de \$ .75. Si usa una silla de ruedas y desea un servicio regular, el conductor desplegará el elevador o la rampa que se le colocará en el autobús y se asegurará en su posición.

Si tiene uno de los siguientes podría obtener una tarjeta Charlie sin el proceso de solicitud.

- Titular de una tarjeta de Medicare.

- (ID) Identificación de veteranos del Departamento de Asuntos de Veteranos con una calificación de discapacidad del 70% o más.
- Identificación de Anciano (Senior ID)
- Certificado de ceguera.
- Carta de certificado de respuesta de demanda (Demand Response)
- Identificación de pase de acceso de transporte de cualquier RTA en Massachusetts

Presente la carta original con el membrete de la agencia, del representante de la agencia autorizada (o proveedor) que verifique el estado como cliente actual.

- **DDS** / Departamento de Servicios de Desarrollo

*(Department of Developmental Services)*

- **MRC** Comisión de Rehabilitación de Massachusetts

*(Massachusetts Rehabilitation Commission)*

- **DMH** / Departamento de Salud Mental (incluidos los proveedores de DMH)

Las identificaciones con foto se toman de **lunes a viernes** de 9:30 am a 3:00 pm en las terminales de Fall River y New Bedford, así como en las oficinas administrativas de SRTA (700 Pleasant Street, Suite 320, New Bedford, MA 02740-6263). El costo de esta identificación con foto es de \$5.00. (Si pierde o le roban su identificación, la segunda copia cuesta \$3.00; la tercera copia cuesta \$5.00). Esta tarifa se cargará en su tarjeta y se puede utilizar para su tarifa.

### **Política de Quejas y Procedimientos de Resolución de Quejas de la Ley de Quejas Americanas y con Discapacidades (ADA)**

Si tiene algún problema con:

- un paseo específico
- una llamada
- si tiene una queja del Título VI, lo que significa que cree que ha sido discriminado por raza, color u origen nacional (incluida la competencia limitada en el inglés)
- Si tiene una queja a ADA o discapacidad

Es posible que desee presentar una queja formal de servicio. Todas las quejas formales son investigadas. Para presentar una queja formal u obtener formularios de quejas, los clientes pueden comunicarse con Servicio al Cliente al (508) 999-5211 ext: 3309 o por correo electrónico a [info@srtabus.com](mailto:info@srtabus.com) o en línea en [www.srtabus.com/contact-us](http://www.srtabus.com/contact-us) o [www.srtabus.com/complaints](http://www.srtabus.com/complaints) para encontrar formularios y más información.

Como mejor pueda, por favor tenga la siguiente información:

- Nombre, dirección y número de teléfono del pasajero.
- Fecha y hora del incidente.
- Número de autobús, ruta y dirección.
- Detalles del incidente.

SRTA se compromete a proteger la confidencialidad de sus pasajeros. Sin embargo, las quejas de servicio anónimas serán investigadas, pero no recibirán respuesta.

Cuando un cliente envía una queja, el representante de servicio al cliente ingresa la queja en un software de retroalimentación inmediata después de recibir la queja.

El operador del contrato (SCTM *por sus siglas en inglés*) revisará, investigará y responderá dentro de los 3-5 días hábiles posteriores a la recepción de la queja y proporcionará cualquier información complementaria para determinar la validez de la queja. Las quejas relacionadas con ADA, Título VI, seguridad y aquellas de las cuales se consideran servicio recibirán una revisión adicional por parte de la SRTA. Los comentarios de SCTM o SRTA se proporcionarán a la persona y tendrán la oportunidad de analizar cualquier cambio en el servicio o los arreglos de programación realizados en respuesta al incidente.

### **Dándole Seguimiento a Quejas y Retención de Registros**

El coordinador del Título VI será responsable del seguimiento de las quejas del título VI y el coordinador de la ADA será responsable del seguimiento de las quejas de la ADA, con el fin de establecer tendencias en las denuncias de discriminación.

El coordinador del Título VI mantendrá un registro resumido de todas las quejas del título VI. El coordinador de ADA mantendrá un registro resumido de todas las quejas ADA. Además, toda la documentación de la queja y los materiales recopilados durante la investigación se mantienen por no menos de siete (7) años.

### **Artículos Perdidos y Encontrados**

La propiedad de objetos perdidos se almacena en un área asegurada / restringida para mantener la responsabilidad, la custodia y la seguridad. Se hacen todos los esfuerzos razonables para mantener la propiedad en las mismas condiciones en que se recuperó. Los artículos se retendrán por durante 10 días. Para reclamar un artículo perdido, llame al (508) 999-5211. Los consumidores son responsables de reclamar artículos perdidos.

### **Responsabilidades del cliente**

Usted puede ayudar a contribuir a un servicio exitoso siguiendo las recomendaciones que se enumeran a continuación:

- Informar a SRTA sobre cambios de su dirección, cambios en números de teléfono de emergencia o cualquier otra información relacionada con necesidades o cambios de accesibilidad.
- Por favor, tenga la tarifa correcta en efectivo o boletos, los conductores no dan cambios.
- \* Usted no será transportado si la tarifa no se paga antes de partir de su lugar de recogida.
- Este es un servicio de - *shared -ride* - o "paseo compartido"; otros pueden ser recogidos después, o dejados antes de llegar a su destino.
- Llame para cancelar viajes innecesarios.
- Mantener estándares aceptables de higiene personal.
- Para su seguridad, nuestros operadores contratados recomiendan el uso de cinturones de seguridad y restricciones cuando sea apropiado.
- Llame para preguntar si el vehículo no ha llegado al final de la "ventana de tiempo de 20 minutos".
- No comer, beber o fumar a bordo.

**SOUTHEASTERN REGIONAL TRANSIT AUTHORITY**

**ADA COMPLIANCE BOOKLET**

**12/15/18**

**(ESTE FOLLETO SE REVISARÁ CADA 2 AÑOS PARA SU FINALIDAD Y EXACTITUD AL MENOS QUE SUCEDAN MAYORES CAMBIOS EN LA POLÍTICA O EL LUGAR DEL SERVICIO)**

**PARA SER UTILIZADO JUNTO CON FORMAS SRTA ADA 10/2016**