

Guía informativa de demand-response y
a Massachusetts Pases de Acceso

Autoridad de Tránsito Regional del Sureste

SIRVIENDO LAS COMUNIDADES DE:

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

...desde 1974

INSTALACIONES OPERATIVAS:

**SCTM New Bedford SCTM Fall River**65 Potomska Street 601 Brayton Avenue
New Bedford, MA 02470 Fall River, MA 02721
Phone: (508) 999-5211 Phone: (508) 999-5211

Para el servicio de teletransmisión para personas con problemas de audición, consulte:
[www.mass.gov/eopss/agencies/massrelay](http://www.mass.gov/eopss/agencies/massrelay)
o marque 711 para usar MassRelay

Oficinas Administrativas de SRTA

700 Pleasant Street, Suite 530
New Bedford, MA 02740
Phone: (508) 997-6767
Website: <www.srtabus.com>

Historia de la SRTA

La **AUTORIDAD DE TRÁNSITO REGIONAL DEL SURESTE** (SRTA) fue establecida en 1974 por una ley de la Legislatura de Massachusetts bajo la Ley General 161B de Massachusetts. Ha brindado servicio de autobús de ruta fija a sus comunidades afiliadas desde 1974. Opera 23 rutas fijas en toda su área de servicio. En 1979, SRTA estableció un servicio de respuesta a la demanda para satisfacer las necesidades de la comunidad de discapacitados, muchos de los cuales tienen necesidades de transporte que los autobuses de ruta fija no pueden satisfacer adecuadamente.

La SRTA brinda servicio de “demand-response” y de tarifa reducida en sus autobuses de ruta fija de conformidad con la Ley de Disabilities Act de 1990 (ADA, enmendada), las reglamentaciones de la Administración Federal de Tránsito (FTA) que rigen a los beneficiarios de Medicare, y varias regulaciones de Massachusetts relacionadas a servicios para personas con discapacidad. El servicio de demand-response de SRTA excede los requisitos complementarios de paratránsito de ADA.

SRTA ha establecido las siguientes pautas para registrarse y usar el servicio de demand-response y su Programa de pases de acceso Estatal para autobuses de ruta fija.

Área de servicios

El servicio de demand-response se puede utilizar en cualquier lugar del área de servicio de SRTA. El área de servicio de SRTA son las ciudades de **Nueva Bedford** y **Fall River**, y los pueblos de **Acushnet, Dartmouth, Fairhaven, Freetown, Mattapoisett, Somerset, Swansea y Westport.**

Elegibilidad

Según las políticas de la ADA, hay tres categorías de personas que pueden usar el servicio de demand-response. Estas categorías son:

1. **Individuos que no pueden usar de forma independiente ninguna parte del servicio de ruta fija**

*"Cualquier individuo con una discapacidad que no pueda, como resultado de un impedimento físico o mental (incluido el impedimento de la vista), y sin la ayuda de otro individuo (excepto el operador de un elevador de sillas de ruedas u otro dispositivo de asistencia para abordar), abordar, viajar o desembarcar de cualquier vehículo en el sistema que sea fácilmente accesible y utilizable por personas con discapacidades".* (ADA, 1990)

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

1. **Individuos que usan rutas que no son accesibles**

*"Cualquier persona con una discapacidad que necesite la asistencia de un elevador de sillas de ruedas u otro dispositivo de asistencia para abordar y que pueda, con alguna ayuda, abordar, viajar y desembarcar de cualquier vehículo al que las personas con discapacidad puedan acceder y utilizar fácilmente, si la persona desea viajar en una ruta del sistema durante las horas de operación del sistema en un momento, o dentro de un período razonable de tiempo, cuando dicho vehículo no se esté utilizando para proporcionar transporte público designado en la ruta".*

Debido a que todos los vehículos de ruta fija de SRTA son accesibles, cualquier persona que califique en esta categoría tendrá derecho a un Pase de acceso estatal de Massachusetts. Esto le permite a la persona que recibe este pase acceder al servicio de autobús de ruta fija a la tarifa reducida de $0.75. También le permite a la persona recibir la tarifa para "discapacitados" de CUALQUIERA de las agencias de transporte público en el Estado de Massachusetts. Para recibir la tarifa reducida fuera del área de servicio de SRTA, simplemente muestre la identificación del “Access Pass” al conductor cuando suba al autobús.

1. **Individuos que no tienen la capacidad física para acceder a una ruta fija en todo momento**

*"Cualquier persona con una discapacidad que tenga una condición relacionada con un impedimento específico que le impida viajar a un lugar de embarque o desembarque en dicho sistema".*

Condiciones que hacen que, el llegar y salir de las paradas sea más difícil, NO lo hacen elegible para el servicio de demand-response. La distancia desde una ruta fija NO la hace elegible para el servicio de demand-response. Las barreras arquitectónicas que se salen del control de la Autoridad NO lo hacen elegible para el servicio de demand-response. Las condiciones climáticas o del terreno por sí solos NO lo hacen elegible para el servicio de demand-response. Estos factores, EN COMBINACIÓN con la discapacidad de una persona, SI PODRIAN hacerla elegible.

Tipos de elegibilidad

**Para ser elegible para el servicio de respuesta a la demanda (ADA Paratransit), una persona no debe poder viajar en nuestro sistema de ruta fija accesible y debera cumplir con uno o más de los siguientes criterios:**

* **Elegibilidad incondicional:** Su discapacidad o condición de salud siempre le impide usar autobuses de ruta fija y califica para el servicio de paratránsito ADA para todos sus viajes.
* **Elegibilidad condicional:** La persona puede usar autobuses de ruta fija para algunos de sus viajes y calificar para el servicio de paratránsito de la ADA para otros viajes cuando su discapacidad o las condiciones ambientales le impiden usar autobuses de ruta fija.
* **Elegibilidad temporal:** Tiene una condición de salud o una discapacidad que temporalmente le impide usar los autobuses de ruta fija.

Hay varias formas de recibir una solicitud de demand-response (ADA Paratransit):

* Llame a las oficinas administrativas de SRTA al (508) 999-5211 y solicite que le envíen una por correo.
* Correo electrónico maquino@srtabus.com y solicite que se le envíe uno por correo.
* Descargue una copia del sitio web de SRTA ([www.srtabus.com](http://www.srtabus.com)).
* Recoja una en persona en la terminal de buses de New Bedford o Fall River.

Si tiene dificultades para completar la solicitud, comuníquese con las oficinas administrativas y lo ayudaremos. Si desea recibir una solicitud en un **FORMATO MAS ACCESIBLE** además de los mencionados anteriormente, proporcionaremos una versión en CD del folleto, las instrucciones y la aplicación A SOLICITUD. Comuníquese con la oficina administrativa para analizar sus necesidades.

Complete las páginas 3 a 9 de la solicitud y solicite a un profesional de la salud que complete las páginas 10 a 13. No es necesario que sea un médico. Una enfermera visitante, un fisioterapeuta o un consejero pueden completar la parte correspondiente al profesional de la salud. Cuando la solicitud esté completa y TODAS las preguntas necesarias hayan sido respondidas, envíe el formulario completo por correo a:

Southeastern Regional Transit Authority
700 Pleasant Street, Suite 530
New Bedford, MA 02740

Cuando se reciba la solicitud, la SRTA revisará que esté completa y se hará una determinación de elegibilidad.

Proceso de certificación

El solicitante recibirá una carta de aprobación, una carta explicando la necesidad de información adicional, o una carta de rechazo. Este proceso no tomará más de 21 días hábiles.

Si se necesita información adicional para determinar la elegibilidad, el proceso de certificación se detiene y el reloj de los 21 días comienza nuevamente una vez se reciba la información adicional. Una persona está registrada para el servicio de demand-response por un máximo de cuatro años.

Es posible que la SRTA solicite programar una llamada o una reunión en persona, en caso de que surjan preguntas al revisar su solicitud. Si se necesita una reunión en persona, la SRTA proporcionará transporte de tarifa cero hacia y desde nuestras oficinas, sin costo alguno para el solicitante y los cuidadores o asistentes de atención personal (PCA) que puedan necesitar asistir.

El servicio de demand-response se puede utilizar para cualquier tipo de viaje en el área de servicio de SRTA. El servicio puede ser utilizado para **compras, citas médicas, empleo, educación, funciones sociales, etc.**

Proceso de recertificación

Todos los clientes deberán volver a aplicar al servicio de demand-response antes o en la fecha de vencimiento indicada en su carta de aprobación de elegibilidad. La oficina de SRTA le notificará a los clientes por correo sobre su recertificación dentro de las tres a cuatro semanas antes de la fecha de vencimiento.

Proceso de apelaciones de la ADA

Si se le concede una elegibilidad menos que la “elegibilidad incondicional” o se le suspende el servicio de demand-response y usted cree que esta determinación es incorrecta, tiene derecho a apelar.

Para presentar esta apelación, debe notificar a la SRTA de dicha apelación, ya sea 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 los servicios. Su apelación por escrito deberá indicar las razones por las que cree que la determinación de inelegibilidad emitida es injusta y explicar cómo su discapacidad le impide utilizar o acceder a los autobuses de ruta fija. Todas las apelaciones se dirigirán a:

SRTA Administrator
700 Pleasant Street, Suite 530
New Bedford, MA 02740

A la persona denegada se le dará la oportunidad de ser escuchada ante un comité de apelaciones. Después de recibir su apelación, se programará una audiencia para evaluar su caso. Este proceso de audiencia le permitirá presentar información y argumentos en que usted se basa. Puede así mismo hacer que otras personas que conocen sus limitaciones físicas y/o mentales hablen en su nombre.

Los solicitantes que necesiten acomodaciones especiales deberán hacer esta solicitud con anticipación. SRTA hará todo lo posible para garantizar que los recursos adecuados estén disponibles para su audiencia.

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 apelaciones. Para determinaciones distintas a la elegibilidad de Paratránsito de ADA, el comité de apelaciones presentará su decisión al Administrador de SRTA para su confirmación. Si el Administrador confirma la decisión negativa de un comité de apelaciones, el fallo será definitivo.

La SRTA no está obligada a brindarle el servicio de demand-response mientras se considera su apelación. Sin embargo, para las apelaciones por suspensión, el servicio se brindará desde el día después de que SRTA reciba una carta de apelación de la suspensión hasta que el comité de apelaciones haya tomado una decisión. Si el comité de apelaciones no ha tomado una decisión dentro de los 30 días posteriores a la fecha de su solicitud de apelación por escrito, la persona tiene derecho al servicio de demand-response desde ese momento y hasta que se tome una decisión final.

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

Si recibe un aviso de una advertencia o suspensión temporal basada en la violación de las reglas del programa, también tendrá derecho a apelar esa determinación y utilizar el mismo proceso descrito anteriormente.

Horas de operación de paratransit

La ADA requiere que el servicio de demand-response de SRTA (ADA Paratransit) opere los mismos días y horas que el servicio de autobús de ruta fija.

Horario de servicio de Demand-response:

**Días de la semana:** 5:20 a.m. a 10:10 p.m.
**Sábados/Festivos:** 6:10 a.m. a 8:05 p.m.
**Domingos:** 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

Reservación/programación de un viaje y negociación de viajes

Las reservaciones de demand-response se pueden realizar de lunes a sábado entre las 8:00 a. m. y las 4:00 p. m. Las reservaciones se pueden hacer hasta con siete días de anticipación, pero no mas tarde del día anterior a las 4:00 p.m. Todos los viajes ADA deben estar dentro de ¾ de milla de nuestro corredor de ruta fija y los tiempos de viaje deben estar dentro de las horas de una ruta de autobús SRTA. Estamos comprometidos a proporcionar viajes que no sean de una duración excesiva (tiempo) y hemos adoptado el estándar de que ningún viaje de paratránsito de la ADA tomará más del doble del tiempo que tomaría un viaje en el servicio de ruta fija de SRTA, incluidos los transbordos y los tiempos de espera. . La ADA permite que el Operador negocie la hora de recogida dentro una hora antes o una hora después de la hora solicitada por la persona, así mismo habrá momentos en los que se necesite su cooperación para poder cumplir con muchas solicitudes simultáneas.

Para hacer una reservación, llame al centro de despacho al (508) 999-5211 y presione la opción #2. Si llama fuera del horario de atención, deberá dejar un mensaje de voz con su nombre, número de teléfono y un mensaje detallado.

Si está haciendo una cancelación para el servicio dominical, comuníquese con el personal de guardia:

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

SRTA tiene un sistema de notificación que le llamara la noche anterior para confirmar su viaje del día siguiente y también le llamara cuando su vehículo de demand-response está cerca. También ofrecemos este sistema de notificación como mensajes de texto y correo electrónico. Todos los clientes recién suscritos se inscriben automáticamente en este sistema. Si desea optar por no participar, comuníquese con SRTA.

Información de las tarifas

La tarifa de demand-response es de $ 3.00 para un usuario registrado. Para viajes más allá del radio de dos millas de una ruta fija, agregue $1.00. El despachador podrá responder sus preguntas relacionadas con la tarifa cuando llame para reservar su viaje.

Las libretas de descuento de diez viajes se pueden comprar por $25 en las terminales de New Bedford y Fall River, así como a bordo de los vehículos de demand-response. Si desea comprar boletos a bordo de un vehículo, solicítelos a través del despachador al reservar su viaje. Nuestros conductores solo llevan los boletos solicitados.

**Tarifa acompañante:** Misma tarifa que el pasajero
**Tarifa para niños (menores de cinco años):** Sin tarifa (gratis)
**Tarifa PCA:\*** Sin tarifa (gratis)

\*El archivo de elegibilidad del cliente debe indicar que el cliente requiere un PCA.

Órdenes Permanentes/Servicios de Suscripción

El servicio de pedidos permanentes o suscripción es para clientes de SRTA que hacen la misma reservación hacia y desde las mismas ubicación al menos una vez por semana. Llame al 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.** Múltiples ausencias o cancelaciones tardías pueden resultar en la interrupción del pedido permanente. El cliente será notificado por teléfono o por escrito antes de la interrupción del pedido permanente.

**Los pedidos permanentes/viajes de servicio de suscripción no están disponibles en días festivos**; por lo tanto, usted es responsable de reservar sus viajes en días festivos, que son:

*Día de Año Nuevo, Día de Martin Luther King, Día de los Presidentes, Día de los Patriotas, Día de los Caídos Guerra, Día de emancipación de los Esclavos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de la Raza, Día de los Veteranos, Día de Acción de Gracias y Navidad.*

Servicio puerta a puerta

Los conductores ayudarán a los clientes, previa solicitud, a subir y bajar del vehículo y/o viajar hacia y desde la puerta exterior a nivel del suelo de un edificio. Los pasajeros que requieran asistencia puerta a puerta deben llamar al despacho solo una vez para notificarles que requieren esta asistencia. Este aviso se agregará a su archivo de cliente. Los conductores no pueden acompañar a los clientes más allá de la planta baja del edificio y no se les permite ingresar a las residencias.

Acomodaciones para clientes de paratransit

Asistentes de cuidado personal (PCA)

Un asistente de atención personal (PCA) es cualquier persona que se desempeña como asistente del cliente. Para utilizar el servicio de demand-response de SRTA con un PCA, el cliente debe hacer que su profesional de atención médica certificador indique la necesidad de dicha asistencia en el momento de llenar la solicitud.

Cada usuario registrado puede tener UNA persona que lo acompañe en el servicio. Si el registrante usa un PCA, puede tener otra persona que lo acompañe. Si el usuario registrado desea tener más de una persona, se podrá acomodar sólo SI HAY ESPACIO DISPONIBLE. A cualquier persona que acompañe a un individuo y que no se considere un PCA se le cobrará la misma tarifa que el cliente.

Un PCA no tiene que pagar para acompañar a un usuario registrado, SIEMPRE Y CUANDO el profesional de atención médica certificador haya indicado en la solicitud del cliente la necesidad de un PCA. Para este servicio no existe tarifa de niños. Esto está de acuerdo con las pautas actuales del TLC.

Las solicitudes de acomodación razonables se pueden realizar por escrito, por teléfono o en persona al personal de la SRTA, encargados de reservaciones, supervisores o conductores.

**Si se necesita un PCA por seguridad:** Cuando el conductor nota que el cliente no se puede dejar solo, la oficina de SRTA se comunicará con el cliente (o el cuidador) para determinar el tipo de dificultades que se podrían experimentar. Si no se pueden hacer los arreglos adecuados para garantizar que el cliente tenga un cuidador esperando en el lugar de entrega, se le notificará al cliente que la SRTA no podrá transportarlo sin la ayuda de un PCA. El servicio podría suspenderse para aquellos clientes que hayan sido notificados de la necesidad de viajar con un PCA y continúen intentando viajar sin un PCA. La preocupación principal de SRTA en este tipo de situación es que el cliente tenga dificultades después de que el conductor se haya ido, lo que podría crear un peligro para la seguridad del cliente. SRTA se compromete a brindar a nuestros clientes el transporte más seguro posible.

Acompañantes

Los clientes pueden tener un acompañante que los acompañe. Si va a viajar con un acompañante, debe notificárselo al encargado de reservaciones al momento de programar su viaje. A los acompañantes se les cobra la misma tarifa que al cliente y deben ser recogidos y dejados en el mismo lugar. Los acompañantes adicionales pueden viajar con un cliente de demand-response en función del "espacio disponible" y pagarán la misma tarifa que el cliente.

Silla de ruedas/Ayuda de movilidad

Si una persona desea utilizar el ascensor de silla de ruedas, simplemente se lo solicita al conductor. El conductor debe poder sujetar adecuadamente cualquier dispositivo de movilidad. A los clientes que usan un scooter de tres ruedas se les puede pedir que se trasladen a un asiento regular, ya que los scooters de tres ruedas son difíciles de asegurar. Sin embargo, la elección de pasarse a un asiento regular queda a discreción del cliente.

Por razones de seguridad, el American Safety Council recomienda que los clientes en sillas de ruedas aborden en retroceso el ascensor.

Uso del ascensor por personas de pie

Cualquier persona puede solicitar el uso del ascensor o rampa. No necesitan tener un dispositivo de movilidad o impedimento de movilidad.

Oxígeno, Respirador y/o Concentradores con Oxígeno

Cualquier persona que necesite usar oxígeno, respiradores y/o concentradores con oxígeno puede traer dichos dispositivos tanto en vehículos de paratránsito como en los vehículos de ruta fija.

Política de Comportamiento Disruptivo

SRTA ha establecido un procedimiento administrativo a través del cual las personas que se involucran en conductas violentas, seriamente perturbadoras o ilegales podrán ser suspendidas o prohibírseles el uso del servicio SRTA.

El uso de alcohol o viajar bajo la influencia de drogas intoxicantes o alcohol está prohibido en todo momento.

Transporte de niños

* Los niños elegibles para ADA deben pagar la tarifa completa y estar acompañados por un adulto.
* Los niños de seis años en adelante que viajen como acompañantes también deben pagar la tarifa completa.
* Los niños menores de seis años o que pesen menos de 40 libras deben estar asegurados en un asiento de seguridad aprobado para niños y será proporcionado por el cliente.
* Los cochecitos deben plegarse para que quepan entre el asiento y el cliente. Los cochecitos no plegables están prohibidos.
* Los niños capaces de sentarse solos deberán sentarse en un asiento.

Transporte con animales de servicio

* Los animales de servicio son bienvenidos a viajar sin tarifa.
* Un animal problemático está sujeto a la suspensión del servicio.
* Los animales de servicio deben sentarse en el piso o en el regazo del pasajero.
* No podrán ocupar un asiento de pasajero.
* Los pasajeros deben tener el control de sus animales de servicio en todo momento mientras estén en el vehículo.

Inclemencias del tiempo

La capacidad de SRTA para proporcionar transporte puede verse reducida en caso de mal tiempo, como nieve, hielo o inundaciones. Si no necesita viajar con temporal de clima severo, llame al despacho para cancelar sus viajes de manera oportuna. SRTA hará todo lo posible para proporcionar transporte, pero las consideraciones por motivos de seguridad ante clima severo podrían impedir que se proporcione el viaje.

Política de ausencia/Política de cancelación tardía

Según la política actual de ausencia o cancelación tardía, se le suspenderá el servicio a los pasajeros que reservan un viaje pero se ausentan y no abordan el vehículo en repetidas ocasiones y/o cancelan viajes menos de una hora antes de la hora establecida para recoger. El cumplimiento de esta política beneficia a todos los pasajeros porque las ausencias y las cancelaciones tardías impiden que otros pasajeros reciban un servicio rápido y confiable.

Definiciones

* **No presentarse:** Una 'ausencia' ocurre cuando un pasajero no aborda el vehículo dentro de los cinco minutos posteriores a la llegada del vehículo dentro de la ventana de recogida de 20 minutos.
	+ Ejemplo: El margen de recogida del pasajero de 20 minutos es de 9:55 a. m. a 10:15 a. m. El conductor llega a las 10:00 AM. El conductor esperará cinco minutos a que el pasajero aborde el vehículo. Si el pasajero no aborda el vehículo a las 10:05 a.m., se considera que el pasajero no se presentó.
* **Cancelación tardía:** Una 'cancelación tardía' ocurre cuando un pasajero cancela un viaje menos de una hora antes del comienzo de la ventana de recogida programada. Esto incluye cancelar con el conductor en la puerta.
	+ Ejemplo: Si la ventana de recogida programada de 20 minutos del pasajero es de 9:55 a.m. a 10:15 a.m., el pasajero debe llamar antes de las 8:55 a.m. para evitar una cancelación tardía.

Sanciones por no presentarse/cancelación tardía

Un cliente recibirá una advertencia o suspensión si pierde el 25 % o más de sus viajes en un período de 30 días, o tres viajes consecutivos, y utiliza el servicio al menos una vez a la semana. Si un cliente usa el servicio menos de una vez por semana, perder tres o más viajes consecutivos no resultará en una advertencia o suspensión. Sin embargo, el cliente puede ser contactado para discutir opciones de mejora. Los viajes de ida y vuelta que no se realicen por haberse perdido el primer tramo del viaje no se contabilizarán como parte de los tres viajes consecutivos.

Los viajes que se cancelan más de una hora antes del comienzo de la ventana de recogida programada no se consideran como cancelaciones tardías o como ausencias.

Un pasajero recibirá una advertencia o suspensión si se cumplen las características anteriores. Todas las suspensiones comenzarán un lunes. La duración de la suspensión se ajustará al siguiente cronograma:

Calendario de infracciones

1. **Primera infracción en un período continuo de 12 meses:**

Recibirá llamada telefónica del consejero.

1. **Segunda infracción en un período de 12 meses consecutivos:**

Recibirá carta de advertencia

1. **Tercera infracción en un período de 12 meses consecutivos:**

Recibirá suspensión de tres días

1. **Cuartas infracciones/posteriores en un período de 12 meses consecutivos:**

Recibirá suspensión de siete días

Si un pasajero no se presenta o cancela tarde debido a circunstancias fuera de su control, puede comunicarse con SRTA al (508) 999-5211 para explicar las circunstancias. En ese momento, el cliente podrá solicitar que el viaje no sea considerado como ausencia o cancelación fuera de plazo.

El cliente podrá argumentar las ausencias o las cancelaciones tardías dentro de los 15 días posteriores a la infracción. Antes de enviar una carta de suspensión, la SRTA revisará todas las ausencias y cancelaciones tardías en la cuenta del cliente para garantizar que el proceso y las pautas se hayan seguido correctamente. Cualquier ausencia o cancelaciones tardías que se registren por error se eliminarán del archivo del cliente.

Proceso de apelaciones

Si un cliente no está de acuerdo con una carta de advertencia o una suspensión, tiene derecho a presentar una apelación. Las solicitudes de apelación deben presentarse por escrito y enviarse por correo a las oficinas de SRTA en:

Southeastern Regional Transit Authority
Service Appeals
700 Pleasant Street, Suite 530
New Bedford, MA 02740

Una vez recibida la apelación, la suspensión del pasajero se suspenderá por un período que no exceda una semana. Durante este tiempo, el personal de SRTA revisará la apelación y determinará si tiene mérito. Si el personal de la SRTA determina que la apelación tiene mérito, el servicio continuará y las cancelaciones tardías o las ausencias se eliminarán del registro del cliente. Si no hubiere lugar al recurso de apelación, la suspensión continuará el lunes siguiente. Los viajes perdidos o los viajes no realizados debido a un error del operador del autobús no se imputarán al cliente.

**CONSIDERACIÓN ESPECIAL: POLÍTICA DE 'AUSENCIAS' PARA VIAJES QUE COMIENZAN O TERMINAN EN UN PROGRAMA DE GUARDERÍA SOCIAL, SITIO DE CAPACITACIÓN LABORAL O LUGAR DE TRABAJO.** SRTA no suspenderá a los clientes de realizar viajes que ellos o sus tutores realicen y que comiencen o terminen en un lugar de capacitación, un centro de atención y cuidado o un lugar de trabajo. Esos viajes se mantendran. Los viajes para otros fines, sin embargo, estarán sujetos a la suspensión y el servicio no se prestará en esos viajes hasta el final del período de suspensión.

Visitantes

Cualquier visitante que presente documentación de elegibilidad de ADA de otra jurisdicción recibirá el servicio. Aceptaremos una certificación del visitante de que no puede usar el tránsito de ruta fija. El visitante recibirá 21 días de servicio dentro de un período de 365 días.

Pase de acceso estatal (servicio de autobús de ruta fija)

De acuerdo con las pautas de la FTA y el Departamento de Transporte de Massachusetts, la SRTA reconoce que algunas personas con discapacidades aún pueden usar los servicios de ruta fija. Se recomienda encarecidamente a las personas certificadas como elegibles para demand-response y que también pueden usar autobuses de ruta fija que usen dichos autobuses de la ruta fija cuando puedan. Estas personas pueden recibir tarifas reducidas en autobuses de ruta fija. La tarifa actual para discapacitados de SRTA en rutas fijas es de $0.75. Si usa una silla de ruedas y desea usar el servicio regular, el conductor desplegará el elevador o la rampa y asegurará su silla de ruedas a bordo del vehículo.

Si tiene uno de los siguientes, puede obtener un pase de acceso al transporte (TAP) CharlieCard de tarifa reducida:

* Tarjeta Medicare
* Identificación de veteranos del Departamento de Asuntos de Veteranos con una calificación de discapacidad del 70 % o más
* Identificación de la tercera edad
* Certificado de ceguera
* Carta de certificado de demand-response
* Identificación del Pase de Acceso al Transporte de cualquier Autoridad de Tránsito Regional en Massachusetts.
* Una carta con membrete de la agencia, del representante autorizado de la agencia (o proveedor) que verifique su estado como cliente actual de:
	+ Departamento de Servicios de Desarrollo (DDS)
	+ Comisión de Rehabilitación de Massachusetts (MRC)
	+ Departamento de Salud Mental (DMH y/o proveedores del DMH)

Las identificaciones con foto se toman de lunes a viernes.durante las horas de operación en las terminales de Fall River y New Bedford, así como en las oficinas administrativas de SRTA. La identificación con foto cuesta $5.00. Si pierde o le roban su documento de identidad, la segunda 2nd copia cuesta $3.00. una tercera 3rd copia le costara $5.00.

Quejas

Quejas SRTA, Política de quejas de la ADA y procedimientos de resolución

Si tuvo un problema con un viaje de demand-response, usted puede presentar una queja de servicio formal. Todas las quejas formales son investigadas. Para presentar una queja formal, los clientes pueden comunicarse con el Gerente de Servicio al Cliente de SRTA al (508) 999-5211 ext. 3309, por correo electrónico a info@srtabus.com, o en línea en [www.srtabus.com/contact](http://www.srtabus.com/contact)-us. Para presentar la queja, se le proporcionará una copia del formulario de queja para completar. Alternativamente, puede descargar el formulario de quejas [aquí](https://www.srtabus.com/wp-content/uploads/SRTA-ADA-Complaint-Form-Updated-by-SMT.pdf) y devolver el formulario por correo electrónico, correo postal o en persona a las oficinas administrativas de SRTA.

SRTA está comprometido a proteger la confidencialidad de sus pasajeros. Las quejas de servicio anónimas serán investigadas, pero no recibirán una respuesta.

Cuando un cliente presenta una queja, un representante de servicio al cliente la coloca en un software de comentarios inmediatamente después de recibirla. El contratista de SRTA, South Coast Transit Management (SCTM), revisará, investigará y responderá a la queja dentro de los tres a cinco 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 la ADA, la seguridad y las que se consideren graves recibirán una revisión adicional por parte de la SRTA. Se proporcionarán comentarios de SCTM o SRTA al individuo y tendrán la oportunidad de discutir cualquier cambio de servicio o arreglos de programación hechos en respuesta al incidente.

Seguimiento de quejas y retención de registros

El Coordinador del Título VI de la SRTA será responsable de rastrear las quejas del Título VI y el Coordinador de la ADA de la SRTA será responsable de rastrear 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 de ADA. Todos los documentos y materiales de denuncia recopilados durante la investigación se conservan durante al menos siete años.

Objetos perdidos

Los objetos perdidos y encontrados en los vehículos se almacenan en un área cerrada. Se harán todos los esfuerzos para mantener la propiedad en las mismas condiciones en que fue recuperada. Los artículos se mantendrán durante 10 días. Para reclamar un artículo perdido, llame al (508) 999-5211. Los clientes son responsables de reclamar los artículos perdidos.

Responsabilidades del cliente

Ningún servicio podrá ser exitoso si ambas partes no trabajan juntas. Usted puede ayudar siguiendo los procedimientos que están a continuación:

* Informar a la SRTA de cambios de dirección, cambios de contactos de emergencia o cualquier otra información relacionada con sus necesidades o cambios de accesibilidad.
* Lea atentamente todas las secciones de esta guía informativa.
* Esté preparado cuando llame para hacer una cita y tenga la información necesaria disponible. Esto mantendrá el proceso en movimiento rápidamente.
* Haga todo lo posible por llegar a tiempo cuando utilice el servicio de demand-response. Esto ayudará a garantizar viajes oportunos para todos.
* Pague la tarifa exacta en efectivo o boletos (los conductores no dan cambio). No será transportado si no paga la tarifa antes de salir de su lugar de recogida.
* Mantenga las sillas de ruedas y otras ayudas para la movilidad en condiciones seguras, de acuerdo con las especificaciones del fabricante.
* Si tiene un animal de compañía, manténgalo bajo control para su seguridad, la seguridad del animal y la de los demás que prestan el servicio.
* Cuando reserve una cita con el médico, indique una hora de recogida para su viaje de regreso si es posible. Esto permite un mejor servicio a todos los usuarios. En caso de que no sea posible designar una hora de recogida específica, llame al despacho cuando esté listo y un vehículo regresará por usted lo antes posible.
* Espere un servicio de viaje compartido; otras personas pueden ser recogidas o dejadas antes de llegar a su destino.
* Llame para cancelar viajes innecesarios para evitar una infracción por 'ausencia'.
* Mantenga estándares aceptables de higiene personal.
* Use los cinturones de seguridad.
* Llame para preguntar en caso de que el vehículo no llegue al final del período de recogida de 20 minutos.
* No comer, beber o fumar en los vehículos de SRTA. No viajar bajo la influencia del alcohol o drogas ilegales.

*Esta guía informativa de demand-response se actualizó por última vez en febrero de 2022.*

*Este documento se revisará cada dos años para verificar que esté completo y preciso, a menos que se produzcan cambios importantes en el servicio o la política, en cuyo caso se revisará antes.*

*PARA UTILIZARSE JUNTO CON LOS FORMULARIOS SRTA ADA 10/2016*