

ZTRANS

GUÍA DEL USUARIO PARA EL SERVICIO DE PARATRÁNSITO ADA

El servicio de paratrásito de la ADA es un transporte compartido de puerta a puerta para personas cuyas discapacidades o problemas de salud les impiden usar las rutas de Ztrans. Esta guía está diseñada para ayudarlo a comprender el servicio y sus responsabilidades mientras lo usa.

ANTECEDENTES

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) de 1990 requiere que todos los proveedores de transporte público como Ztrans brinden transporte especializado que sea comparable al servicio de autobús de transporte público para personas que no tienen la capacidad funcional para viajar en rutas de transporte público. El servicio de paratrásito de la ADA en el área de Alamogordo/Holloman o Ruidoso/Ruidoso Downs está disponible con arreglo previo para cualquier propósito de viaje dentro del área de servicio designada. Si está interesado en utilizar el servicio de paratrásito de la ADA, debe presentar una solicitud y ser elegible para el servicio.

Formatos Accesibles

Esta guía también está disponible en letra grande llamando al (575) 439-4971.

Vía de Servicio

El área de servicio para el servicio de paratrásito está disponible dentro de 3/4 de milla de todas las paradas de Ztrans en rutas fijas en el área de Alamogordo/Holloman AFB y en el área de Ruidoso/Ruidoso Downs. Estas rutas son 10 (verde), 20 (amarilla), 30 (púrpura), 60 (marrón), 70 (blanca).

Días y horas de servicio

El servicio de paratrásito opera de lunes a sábado, excepto festivos, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m.

Cómo aplicar

Las solicitudes para el servicio de paratrásito ADA están disponibles llamando a la oficina de Ztrans al (575) 439-4971 o descargándolas [haciendo clic aquí](#). Complete y envíe por correo la solicitud. Cuando recibamos su solicitud completa, determinaremos cómo su discapacidad o condición relacionada con la salud afecta su capacidad para viajar en las rutas de Ztrans. Sólo aquellas personas cuyas discapacidades les impiden las rutas todo el tiempo o parte del tiempo son elegibles.

Dentro de los 21 días posteriores a la recepción de su solicitud completa por parte de Ztrans, se le notificará por carta sobre su estado de elegibilidad. Si no recibe un aviso por escrito de su determinación de elegibilidad dentro de los 21 días posteriores a que

Ztrans reciba su solicitud completa; puede solicitar y recibir el servicio de paratransito hasta que se tome una decisión, llamando al (575) 439-4971.

Privilegios de viaje para visitantes fuera del área

Los visitantes pueden viajar en paratransito ADA. Para viajar por fax, correo electrónico o correo postal:

1. Documentación de que ya es elegible para el paratransito ADA (una copia de su carta de elegibilidad o su identificación con foto), o
2. Documentación de que tiene una discapacidad, como una nota de un profesional tratante, y documentación de residencia, como una factura de servicios públicos.

Los visitantes también pueden presentar su solicitud en persona en nuestra oficina en 900 First Street, Alamogordo, NM. Al presentar la solicitud en persona, no se requiere documentación de discapacidad si la discapacidad es aparente.

Un visitante puede utilizar el servicio hasta 21 días durante un año, a partir del primer día de viaje. Para continuar viajando después de 21 días de servicio, debe solicitar la elegibilidad.

HACER UNA RESERVA DE VIAJE

Número para llamar

(575) 439-4971

Se requieren reservaciones anticipadas

Las solicitudes de viaje se pueden realizar con hasta dos semanas de anticipación, pero a más tardar el día anterior a la fecha de su viaje. El servicio de emergencia el mismo día está disponible según la disponibilidad. La tarifa para el servicio el mismo día es de \$4.00 por viaje.

Cómo reservar un viaje

Para hablar con un despachador, llame de lunes a sábado entre las 6:00 a. m. y las 6:00 p. m. Los domingos y días festivos cuando la oficina está cerrada, deje un mensaje en el sistema de correo de voz antes de las 11:59 p. m. Esté preparado con papel, bolígrafo/lápiz y la siguiente información:

- Tu nombre y apellido.
- La fecha de su viaje solicitado.
- Sus horarios preferidos de recogida y devolución.

- Sus direcciones de origen y destino y números de teléfono en esos lugares (incluido el nombre del edificio, información específica para dejar y recoger). Si es una cita médica, incluya el nombre del médico y el número de suite.
- Si viajará con un asistente, un acompañante (incluidos los niños) o un animal de servicio para que tengamos suficientes asientos en la camioneta.

Dado que se trata de un servicio de viaje compartido, el conductor puede hacer otras paradas en el camino a su punto de entrega, por lo que es mejor contar con suficiente tiempo para ir y volver de su destino. Si no está seguro de cuánto tiempo debe asignar para su viaje, solicite sugerencias al despachador. También puede darle al despachador la hora de su cita o la hora de llegada deseada y él o ella le recomendará una hora de recogida.

Deberá usar su "mejor suposición" al programar su hora de regreso, excepto en el caso de las citas médicas. Se considerarán como una "devolución abierta" y se programarán para que se recojan al recibir una notificación después de la cita. El conductor será enviado tan pronto como esté disponible.

Cuando llame, el despachador "negociará su viaje" buscando espacio disponible hasta una hora después de la hora de recogida que solicitó.

Anote la "hora de preparación" y la fecha del viaje y pídale al despachador que vuelva a leer la información para asegurarse de que todos los detalles sean correctos.

Viajes de suscripción

Las reservas de suscripción se ofrecen para viajes que se repiten al mismo tiempo hacia y desde las mismas direcciones. Le invitamos a realizar una solicitud de suscripción con el despachador.

DE VIAJE

Vehículos y Conductores

Las solicitudes especiales para vehículos y conductores específicos no se pueden cumplir.

Tiempo de abordar

Cuando llame para reservar su viaje, se le dará una "ventana de recogida" de 30 minutos en la que llegará el vehículo. Esté listo para abordar al comienzo de su ventana de recogida.

Por ejemplo, si su "hora de preparación" negociada es a las 8:00 a. m., su ventana de recogida de 30 minutos es de 7:45 a. m. a 8:15 a. m. En este ejemplo, debe estar listo para abordar a las 7:45 AM.

Al estar listo cuando llega el vehículo de paratransito, ayuda a mantener el viaje de todos a tiempo.

¿Cuánto tiempo esperará el vehículo de paratransito?

Cuando el vehículo llega dentro de la ventana de recogida, el conductor no esperará más de 5 minutos. Si el vehículo llega antes de que comience su período de recogida, puede irse si está listo. Si no está listo, el conductor esperará hasta que comience su ventana de recogida y luego 5 minutos adicionales.

¿Qué pasa si mi viaje llega tarde?

Si su viaje no ha llegado dentro de los 30 minutos posteriores a su "tiempo de preparación", llame al (575) 439-4971. Un despachador lo actualizará sobre el estado de su viaje.

Asistentes personales

Un asistente personal ayuda al pasajero con las funciones de la vida diaria y puede brindar asistencia durante el viaje o en el destino. Los asistentes personales no están obligados a pagar tarifas y deben ser recogidos y dejados en los mismos lugares y horarios que el pasajero. La necesidad de un pasajero de un asistente personal debe registrarse en Ztrans.

Compañeros

Un acompañante es alguien que viaja con un pasajero registrado, pero no como asistente personal. Puede hacer arreglos para traer uno o más acompañantes en cada viaje, además de un asistente personal. Los acompañantes deben ser recogidos y dejados en las mismas direcciones y horarios que el cliente. Los acompañantes pagan la misma tarifa que el pasajero registrado.

CANCELAR UN VIAJE

La línea Cancel está abierta las 24 horas. Si es después de las 6:00 p. m., la llamada pasará al sistema de correo de voz. El aviso de cancelación mínimo requerido para viajes que no son necesarios es de 2 horas. Si sus planes de viaje cambian o no estará listo para abordar en su "tiempo de preparación", llame al (575) 439-4971. Si nadie responde, por favor deje un mensaje.

PREVENCIÓN DE NO PRESENTACIÓN

El objetivo de Ztrans es conectarse siempre con los pasajeros y brindarles su viaje programado. Cuando los pasajeros no cancelan con al menos 2 horas de anticipación o no están disponibles para abordar dentro de los 5 minutos, se considera que no se presentaron. Los pasajeros pueden evitar situaciones de ausencia cuando:

- Revise las fechas, horas y direcciones con el encargado de reservas para asegurarse de que la información sea correcta.
- Llame a Ztrans para cancelar los viajes tan pronto como ya no los necesite.
- Cancele al menos 2 horas antes de la hora de recogida programada.
- Están preparados para abordar a la hora de inicio de la ventana de recogida y dentro de los cinco minutos posteriores a la llegada del vehículo.

EN LA FURGONETA

Tarifas

La tarifa en efectivo es de \$2.00 por trayecto, o un pase de paratransito comprado en Ztrans.

Los Pases Punch se pueden comprar al conductor del vehículo Paratransit o en la oficina de Ztrans ubicada en 900 First St, Alamogordo. Los pases se venden en denominaciones de:

5 viajes.....	\$10	30 viajes.....	\$60
10 viajes.....	\$20	40 viajes.....	\$80
15 viajes.....	\$30	50 viajes.....	\$100
20 viajes.....	\$40		

No se requiere tarifa para los asistentes personales. Todos los demás invitados acompañantes deben pagar la tarifa correspondiente. Los conductores deben cobrar las tarifas al abordar, así que tenga a mano la tarifa exacta ya que no pueden dar cambio.

La tarifa para el servicio el mismo día es de \$4.00 por viaje.

Embarque con un dispositivo de movilidad

Las furgonetas Ztrans están equipadas con elevadores y se adaptan a la mayoría de los dispositivos de movilidad, como sillas de ruedas, scooters y andadores, siempre que el dispositivo se ajuste al sobre de embarque especificado por la ADA y dentro de los límites de peso máximo establecidos por el fabricante del elevador. Todos los conductores están capacitados para operar el ascensor y lo asegurarán después de abordar.

NOTA: Algunos scooters no se pueden asegurar de manera segura. Si viaja en uno de estos vehículos, el conductor le notificará que no se puede asegurar correctamente. Se le pedirá que se transfiera a uno de los asientos del autobús.

Se permite subir de pie en el ascensor .

Transporte de equipos de soporte vital

Puede traer un respirador u oxígeno portátil. El dispositivo debe estar asegurado.

Transporte de animales

Puede viajar con un animal de servicio, como un perro guía. Debe mantener al animal de servicio bajo su control cuando esté en un vehículo de Ztrans o en una instalación de Ztrans. Informe al despachador cuando reserve su viaje que viajará con un animal de servicio. En eso podemos asegurarnos de que haya espacio en la furgoneta para el animal. Las mascotas pequeñas y otros animales que no sean de servicio pueden transportarse en vehículos de servicio de paratrásito en jaulas o contenedores debidamente asegurados.

RESPONSABILIDADES DEL PASAJERO

Ztrans tiene una breve lista de responsabilidades de sentido común diseñadas para garantizar la seguridad y la comodidad de todos los pasajeros y conductores. Los pasajeros tienen la responsabilidad de:

- Lea atentamente todas las secciones de la Guía de información para pasajeros de paratrásito.
- Haga las reservas por lo menos el día anterior al viaje programado con anticipación.
- Estar en los lugares de recogida designados a la hora acordada.
- Aborde el vehículo tan pronto como llegue.
- Llame para preguntar si el vehículo no ha llegado dentro de su ventana de recogida de 30 minutos.
- Llame para cancelar viajes que no son necesarios.
- Pague la tarifa correcta al abordar en efectivo o con un Punch Pass.
- Usar cinturones de seguridad.
- Evite distraer al conductor o molestar a otros pasajeros con un comportamiento inapropiado.
- Mantener estándares aceptables de higiene personal.
- Abstenerse de comer, beber en los vehículos.

Además de estas responsabilidades, debe cumplir con las políticas generales de transporte de pasajeros de Ztrans.

RESPONSABILIDADES DEL CONDUCTOR

Los conductores de paratransito lo tratarán con cortesía y dignidad mientras lo acompañan hacia y desde la puerta principal de sus lugares de recogida y lo ayudan a subir y bajar del vehículo, si es necesario y se lo solicitan. Pueden guardar pequeñas pertenencias personales, pero si necesita otro tipo de ayuda, como surtir recetas, manejar varias bolsas o paquetes, etc., traiga un asistente personal o acompañante.

Los conductores no están autorizados a:

- Transferir pasajeros de sillas de ruedas/scooters a asientos de vehículos
- Levantar o transportar pasajeros
- Subir o bajar escalones para pasajeros o sillas de ruedas
- entrar en el hogar

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Suspensión por "No-Shows"

Un pasajero será suspendido si, dentro de un período de 30 días, el pasajero tiene tres o más ausencias y las ausencias representan el 10 por ciento o más de sus viajes programados. (Solo se contabilizarán las no presentaciones por razones distintas a las de carácter necesario o de emergencia, según lo determine el Director de Ztrans).

Los periodos de suspensión son:

Primera suspensión: 7 días

Segunda suspensión: 14 días

Tercera suspensión: 30 días

No se impondrán suspensiones por circunstancias que estén fuera de su control. Los ejemplos son:

- Una emergencia personal repentina
- Enfermedad repentina o que empeora
- Incapacidad para comunicarse con las líneas telefónicas de Ztrans
- Llegada tardía del vehículo

Suspensión del servicio por comportamiento abusivo o disruptivo

Los pasajeros que participen en conductas violentas, gravemente perturbadoras o ilegales dirigidas a otros pasajeros o al personal de Ztrans serán suspendidos. Tal conducta incluye, pero no se limita a:

- Amenazas o miedo al abuso físico o verbal
- Acoso ilegal, incluido el comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado que tenga connotaciones sexuales o raciales
- Uso no autorizado de equipo en el vehículo
- Violar voluntaria y repetidamente las reglas de conducción de vehículos, incluido fumar en el vehículo, comer o beber sin indicación médica o desfigurar el equipo.

No se impondrán suspensiones por conducta disruptiva causada por una discapacidad.

Proceso de suspensión

Se le brindará la oportunidad de explicar el motivo de cada ocurrencia. Antes de una suspensión, recibirá una advertencia por escrito sobre el período de suspensión propuesto y los motivos de la suspensión. También recibirá instrucciones por escrito para apelar su suspensión, si desea apelar la decisión de suspenderlo.

MANTENER LA ELEGIBILIDAD Y LA INFORMACIÓN ACTUALIZADA

Llame a Ztrans al (575) 439-4971 si hay un cambio en lo siguiente:

- Su dirección o número de teléfono.
- El nombre o número de teléfono de su contacto de emergencia.
- El tipo de dispositivo de movilidad que está utilizando.
- Su condición física o mental.
- Su necesidad de un asistente personal.

Cuando una persona está registrada como elegible para el servicio de paratransito de la ADA y no usa el servicio durante 12 meses consecutivos, se le considera un cliente "inactivo" y el expediente se "archiva". Si Ztrans le informa que es un cliente inactivo, se le pedirá que verifique información básica en su archivo. Ztrans reactivará su registro y le brindará el servicio, siempre que su elegibilidad no haya vencido.

DEFENSA Y ASISTENCIA AL CLIENTE DE PARATRÁNSITO

A Ztrans le importa lo que piensas y agradecemos tus elogios, quejas y sugerencias. Escriba o llame a Ztrans tan pronto como haya ocurrido una buena o mala acción y hágales saber: ¿Quién? ¿Qué? ¿Dónde? ¿Cuándo? ¿Por qué?

La dirección postal de Ztrans es: 900 First Street, Alamogordo, NM 88310.

Nuestro número de teléfono es (575) 439-4971.

Ztrans trabajará arduamente para resolver las inquietudes de los pasajeros y brindar resultados positivos.

SERVICIO DE AUTOBUSES

Servicios y funciones accesibles

Ztrans ofrece un servicio de ruta totalmente accesible en las áreas de Alamogordo/Holloman AFB y Ruidoso/Ruidoso Downs. Ztrans alienta a las personas mayores y a las personas con discapacidades a aprovechar la independencia y la flexibilidad que brinda este sistema de autobuses, que ofrece los siguientes servicios y características accesibles:

- Tarifa reducida para personas mayores
- Detener anuncios
- Asientos prioritarios para personas mayores y personas con discapacidades
- Autobuses equipados con elevadores para ayudar a los pasajeros que usan dispositivos de movilidad o tienen dificultades para subir y bajar los escalones del autobús
- Espacios reservados para asegurar sillas de ruedas en los autobuses

Aprender a viajar en autobuses Ztrans

Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para recorrer las rutas de Ztrans, llámenos al (575) 439-4971 y podemos brindarle capacitación sobre las rutas de tránsito. Ztrans se dedica a garantizar que tenga una experiencia positiva al usar nuestro servicio.