

ZTRANS

GUÍA DEL USUARIO DEL SERVICIO DE TRANSPORTE ADAPTADO ADA

El servicio de transporte adaptado ADA es un servicio de transporte compartido puerta a puerta para personas cuyas discapacidades o condiciones de salud les impiden utilizar las rutas de Ztrans. Esta guía está diseñada para ayudarle a comprender el servicio y sus responsabilidades al utilizarlo.

ANTECEDENTES

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990 exige que todos los proveedores de transporte público, como Ztrans, proporcionen un transporte especializado comparable al servicio de autobús público para las personas que no tienen la capacidad funcional para utilizar las rutas de transporte público. El servicio de transporte adaptado ADA en la zona de Alamogordo y Holloman AFB está disponible previa reserva para cualquier propósito de viaje dentro de la zona de servicio designada. Si está interesado en utilizar el servicio de transporte adaptado de la ADA, debe solicitarlo y cumplir los requisitos para poder acceder al mismo.

Formatos accesibles

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

Área de servicio

El área de servicio para el servicio de transporte adaptado está disponible en un radio de 3/4 de milla de todas las paradas de Ztrans en las rutas fijas en el área de Alamogordo y Holloman AFB. Estas rutas son la 10 Verde, la 20 Amarilla y la 30 Púrpura.

Días y horarios de servicio

El servicio de transporte adaptado funciona de lunes a viernes, excepto los días festivos, de 6:00 a. m. a 6:00 p. m.

Cómo solicitarlo

Las solicitudes para el servicio de transporte adaptado de la ADA están disponibles llamando a la oficina de Ztrans al (575) 439-4971 o descargándolas de la página web de Ztrans en www.ztrans.org. Después de completar y enviar por correo la solicitud, determinaremos cómo su discapacidad o condición relacionada con la salud afecta su capacidad para viajar en las rutas de Ztrans. Solo aquellas personas cuyas discapacidades les impiden utilizar las rutas todo el tiempo o parte del tiempo son elegibles.

En un plazo de 21 días a partir de la recepción de su solicitud completa por parte de Ztrans, se le notificará por carta su estado de elegibilidad. Si no recibe una notificación por escrito de la determinación de su elegibilidad en un plazo de 21 días después de que Ztrans reciba su solicitud completa, puede solicitar y recibir el servicio de transporte adaptado hasta que se tome una decisión, llamando al (575) 439-4971.

Privilegios de transporte para visitantes de fuera del área

Los visitantes pueden utilizar el servicio de transporte adaptado de la ADA. Para utilizar el servicio, envíe por fax, correo electrónico o correo postal:

1. La documentación que acredite que ya es elegible para el servicio de transporte adaptado de la ADA (una copia de su carta de elegibilidad o su documento de identidad con fotografía), o
2. La documentación que acredite que tiene una discapacidad, como una nota de un profesional que le trate, y la documentación de su residencia, como una factura de servicios públicos.

Los visitantes también pueden solicitarlo en persona en nuestra oficina situada en 900 First Street, Alamogordo, NM. Si lo solicita en persona, no es necesario presentar documentación que acredite la discapacidad si esta es evidente.

Los visitantes pueden utilizar el servicio durante un máximo de 21 días al año, a partir del primer día de viaje. Para seguir utilizando el servicio después de los 21 días, debe solicitar la elegibilidad.

CÓMO RESERVAR UN VIAJE

Número de teléfono

(575) 439-4971

Se requiere reserva previa

Las solicitudes de viaje se pueden realizar con hasta dos semanas de antelación, pero no más tarde del día anterior a la fecha del viaje. Es posible solicitar el servicio para el mismo día, según disponibilidad.

Cómo reservar un viaje

Para hablar con un operador, llame de lunes a viernes entre las 6:00 a. m. y las 6:00 p. m. Tenga a mano papel, lápiz o bolígrafo y la siguiente información:

- Su nombre y apellidos.
- La fecha del viaje solicitado.
- Las horas de recogida y regreso que prefiera.
- Las direcciones de origen y destino y los números de teléfono de esos lugares (incluido el nombre del edificio y la información específica sobre la recogida y el destino). Si se trata de una cita médica, incluya el nombre del médico y el número de la consulta.
- Si va a viajar con un asistente, un acompañante (incluidos niños) o un animal de servicio, para que podamos disponer de suficientes asientos en la furgoneta.

Los sábados, domingos y festivos, cuando la oficina está cerrada, deje un mensaje en el buzón de voz antes de las 6:00 p. m. con la misma información.

Dado que se trata de un servicio de transporte compartido, es posible que el conductor haga otras paradas de camino a su punto de destino, por lo que es mejor prever tiempo suficiente para llegar y salir de su destino. Si no está seguro de cuánto tiempo debe prever para su viaje, pida sugerencias al operador. También puede indicar al operador la hora de su cita o la hora de llegada deseada y él le recomendará una hora de recogida.

Deberá utilizar su “mejor estimación” al programar la hora de regreso, excepto en el caso de citas médicas. Estas se considerarán un “regreso abierto” y se programarán para la recogida tras la notificación después de la cita. El conductor se enviará tan pronto como esté disponible.

Cuando llame para programar, el operador “negociará su viaje” buscando espacio disponible hasta una hora antes o después de la hora de recogida que solicite.

Anote la “hora de preparación” y la fecha del viaje y pida al operador que le repita la información para asegurarse de que todos los detalles son correctos.

REALIZAR UN VIAJE

Vehículos y conductores

No se pueden atender solicitudes especiales de vehículos y conductores específicos.

Hora de embarque

Cuando llame para reservar su viaje, se le dará una “ventana de recogida” de 30 minutos en la que llegará el vehículo. Por favor, esté listo para embarcar al comienzo de su ventana de recogida.

Por ejemplo, si la “hora de salida” acordada es a las 8:00 a. m., su ventana de recogida de 30 minutos será de 7:45 a. m. a 8:15 a. m. En este ejemplo, debe estar listo para subir al vehículo a las 7:45 a. m.

Al estar listo cuando llegue el vehículo de transporte adaptado, ayudará a que todos puedan viajar según lo previsto.

¿Cuánto tiempo esperará el vehículo de transporte adaptado?

Cuando el vehículo llegue dentro del intervalo de recogida, el conductor esperará un máximo de 5 minutos. Si el vehículo llega antes de que comience su intervalo de recogida, puede salir si está listo. Si no está listo, el conductor esperará hasta que comience su intervalo de recogida y luego 5 minutos más.

¿Qué pasa si mi transporte llega tarde?

Si su transporte no ha llegado dentro de los 30 minutos posteriores a su “hora de salida”, llame al (575) 439-4971. Un operador le informará sobre el estado de su transporte.

Asistentes personales

Un asistente personal ayuda al pasajero con las funciones de la vida diaria y puede proporcionar asistencia durante el viaje o en el destino. Los asistentes personales deben ser recogidos y dejados en los mismos lugares y horarios que el pasajero. La necesidad de un asistente personal por parte del pasajero debe registrarse en Ztrans.

Acompañantes

Un acompañante es alguien que viaja con un pasajero registrado, pero no como asistente personal. Puede organizar que uno o más acompañantes le acompañen en cada viaje, además de un asistente personal. Los acompañantes deben ser recogidos y dejados en las mismas direcciones y a las mismas horas que el cliente.

CANCELACIÓN DE UN VIAJE

La línea de cancelación está abierta las 24 horas. Si son más de las 6:00 p. m., la llamada se desviará al sistema de buzón de voz. El aviso mínimo de cancelación requerido para los viajes que no se necesitan es de 1 hora. Si sus planes de viaje cambian o no estará listo para subir al vehículo a la “hora de salida”, llame al (575) 439-4971. Si nadie responde, deje un mensaje.

PREVENCIÓN DE AUSENCIAS

El objetivo de Ztrans es conectar siempre con los pasajeros y proporcionarles el servicio programado. Cuando los pasajeros no cancelan con al menos 1 hora de antelación o no están disponibles para subir al vehículo en un plazo de 5 minutos, se considera una “ausencia”. Los pasajeros pueden evitar situaciones de no presentación cuando:

- Revisan las fechas, horas y direcciones con el encargado de las reservas para asegurarse de que la información es correcta.
- Llaman a Ztrans para cancelar los viajes tan pronto como ya no los necesiten.
- Cancelan con al menos 1 hora de antelación a la hora de recogida programada.
- Están preparados para subir al vehículo a la hora de inicio del intervalo de recogida y en los cinco minutos siguientes a la llegada del vehículo.

VIAJAR EN LA FURGONETA

Subir con un dispositivo de movilidad

Las furgonetas de Ztrans están equipadas con elevadores y pueden acomodar la mayoría de los dispositivos de movilidad, como sillas de ruedas, scooters y andadores, siempre que el dispositivo se

ajuste a las dimensiones especificadas por la ADA y a los límites de peso máximo establecidos por el fabricante del elevador. Todos los conductores están capacitados para manejar el elevador y le asegurarán después de subir.

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

Se permite subir de pie en la plataforma elevadora.

Transporte de equipos de soporte vital

Puede traer un respirador o oxígeno portátil. El dispositivo debe estar bien sujeto.

Transporte de animales

Puede viajar con un animal de servicio, como un perro guía. Debe mantener al animal de servicio bajo su control cuando se encuentre en un vehículo o en las instalaciones de Ztrans. Cuando reserve su viaje, informe al operador de que viajará con un animal de servicio para que podamos asegurarnos de que hay espacio en la furgoneta para el animal. Las mascotas pequeñas y otros animales que no sean de servicio (incluidos los animales de apoyo emocional) pueden viajar en los vehículos del servicio de transporte adaptado en jaulas o contenedores debidamente asegurados.

RESPONSABILIDADES DE LOS PASAJEROS

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:

- Leer atentamente todas las secciones de la Guía de información para pasajeros del transporte adaptado.
- Hacer las reservas con al menos un día de antelación al viaje programado.
- Estar en los lugares de recogida designados a la hora acordada.
- Subir al vehículo tan pronto como llegue.
- Llamar para preguntar si el vehículo no ha llegado dentro de los 30 minutos de la franja horaria de recogida.
- Llamar para cancelar los viajes que no sean necesarios.
- Usar los cinturones de seguridad.
- Evitar distraer al conductor o molestar a otros pasajeros con comportamientos inapropiados.
- Mantener unos niveles aceptables de higiene personal.
- Abstenerse de comer o beber en los vehículos.

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

RESPONSABILIDADES DEL CONDUCTOR

Los conductores de Paratransit le tratarán con cortesía y dignidad mientras le acompañan hasta la puerta principal de su lugar de recogida y le ayudan a subir y bajar del vehículo, si es necesario y se les solicita. Pueden guardar pequeños objetos personales, pero si necesita otro tipo de ayuda, como rellenar recetas, llevar varias bolsas o paquetes, etc., por favor, traiga consigo a un asistente personal o acompañante.

Los conductores no están autorizados a:

- Trasladar a los pasajeros de sillas de ruedas/scooters a los asientos del vehículo.
- Levantar o transportar a los pasajeros.
- Transportar a los pasajeros o sillas de ruedas por escaleras.
- Entrar en la vivienda.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Suspensión por “ausencias”

Se suspenderá a un pasajero si, en un período de 30 días, tiene tres o más ausencias y estas representan el 10 % o más de sus viajes programados. (Solo se contarán las ausencias por motivos que no sean de naturaleza necesaria o de emergencia, según lo determine el director de Ztrans).

Los períodos 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. Algunos ejemplos son:

- Una emergencia personal repentina
- Una enfermedad repentina o que empeora
- Imposibilidad de comunicarse por teléfono con Ztrans
- Llegada tardía del vehículo

Suspensión del servicio por comportamiento abusivo o perturbador

Se suspenderá el servicio a los pasajeros que participen en conductas violentas, gravemente perturbadoras o ilegales dirigidas a otros pasajeros o al personal de Ztrans. Dichas conductas incluyen, entre otras:

- Amenazas o miedo a sufrir abusos físicos o verbales.
- Acoso ilegal, incluyendo comportamientos verbales, no verbales o físicos no deseados con connotaciones sexuales o raciales.
- Uso no autorizado del equipo del vehículo.
- Violación voluntaria y repetida de las normas de uso del vehículo, incluyendo fumar en el vehículo, comer o beber sin indicación médica o dañar el equipo.

No se impondrán suspensiones por comportamientos perturbadores causados por una discapacidad.

Proceso de suspensión

Antes de la suspensión, recibirá una advertencia por escrito del período de suspensión propuesto y los motivos de la misma. También recibirá instrucciones por escrito para apelar su suspensión, en caso de que desee apelar la decisión de suspenderlo. Se le dará la oportunidad de explicar el motivo de cada incidente.

MANTENER ACTUALIZADA LA ELEGIBILIDAD Y LA INFORMACIÓN

Llame a Ztrans al (575) 439-4971 si se produce algún 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 utiliza.
- Su condición física o mental.
- Su necesidad de un asistente personal.

RECERTIFICACIÓN

La recertificación es necesaria cada 3 años. Le enviaremos por correo un paquete de recertificación que deberá completar y devolvernos antes de la fecha de vencimiento. Si no lo hace, tendrá que volver a presentar la solicitud.

DEFENSA Y ASISTENCIA AL CLIENTE DE PARATRÁNSIT

Ztrans se preocupa por lo que usted piensa y agradece sus elogios, quejas y sugerencias. Escriba o llame a Ztrans tan pronto como se produzca una acción positiva o negativa y comuníquenos:

¿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 se esforzará por resolver las inquietudes de los pasajeros y ofrecer resultados positivos.

SERVICIO DE AUTOBÚS

Servicios y características de accesibilidad

Ztrans ofrece un servicio de rutas totalmente accesible en las zonas de Alamogordo y Holloman AFB. Ztrans anima a las personas mayores y a las personas con discapacidad a aprovechar la independencia y la flexibilidad que ofrece este sistema de autobuses, que cuenta con los siguientes servicios y características de accesibilidad:

- Anuncios de paradas
- Asientos prioritarios para personas mayores y personas con discapacidad
- Autobuses equipados con elevadores para ayudar a los pasajeros que utilizan dispositivos de movilidad o tienen dificultades para subir y bajar los escalones del autobús
- Espacios reservados para fijar sillas de ruedas en los autobuses

Cómo aprender a viajar en los autobuses de Ztrans

Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para viajar en las rutas de Ztrans, llámenos al (575) 439-4971 y le proporcionaremos formación sobre las rutas. Ztrans se compromete a garantizar que tenga una experiencia positiva al utilizar nuestro servicio.