

Contenido

Qué es el Paratrásito de ADA.....	3
Nuestro Servicio	3
Contáctenos	3
Proveedores de Transporte Regionales Adicionales.....	4
Quejas y No Discriminación	4
Quejas	4
Título IV No Discriminación.....	4
Título II de la Ley de Norteamericanos con Discapacidades.....	5
Elegibilidad para Santa Rosa Paratrásito	5
Determinación de Elegibilidad	6
Proceso de Apelación y Determinación de Inelegibilidad.....	6
Elegibilidad de los Visitantes.....	7
Tarifas.....	7
Mapa del Área y Horarios de Servicio.....	7
Cómo Programar un Viaje.....	8
Consejos Útiles para Programar un Viaje.....	10
Servicio de Suscripción.....	10
Viajes con Transbordos	11
Escoltas, Ayudantes e Invitados.....	11
Asientos de Seguridad para Menores.....	11
Asistencia del Conductor	12
Cancelaciones Tardías/Inasistencias.....	12
Política de Inasistencias	12
Proceso de Suspensión	13
Tiempo de Espera	13
Plazo de Recogida	13
Tiempo de Viaje	14
Dispositivos o Apoyos de Movilidad	14
Cinturones de Seguridad.....	15
Animales de Servicio	15
Renovación/Recertificación	15

Guía del Usuario de Santa Rosa Parátransito

Página | 2

- Responsabilidades del Pasajero16
- Participación17
- Adjunto A - Proveedores Regionales de Transporte..... 18

Santa Rosa Paratransit Users Guide

Page | 3

Qué es el Paratransito de ADA

La Ley de Norteamericanos con Discapacidades (ADA) se firmó como ley federal en 1990. Prohíbe la discriminación de personas con discapacidades en las áreas de empleo, servicios públicos como el transporte, los ajustes necesarios en lugares públicos, los servicios privados y las telecomunicaciones.

La ADA requiere que todos los operadores de transporte público ofrezcan un servicio para las personas elegibles que tienen una discapacidad que les impida utilizar el transporte público equipado con un elevador. Este servicio, llamado "servicio de paratransito", es obligatorio conforme a la ADA para complementar el servicio de transporte público de ruta fija. Por esta razón, es obligatorio operar en horarios similares y áreas similares a las del transporte público (definido por la ADA como en un mínimo de tres cuartos de milla hacia cada lado de una ruta fija existente de transporte público que no sea exclusivamente para viajes habituales).

La ADA también requiere que los operadores de transporte establezcan criterios específicos de elegibilidad para los usuarios del servicio de paratransito, y que no se den prioridades de viaje a ciertos tipos específicos de viaje. Por ejemplo, los viajes a citas médicas no pueden ser prioritarios sobre los viajes a una función de cine.

Nuestro Servicio

La Ciudad de Santa Rosa ofrece un servicio de transporte conforme a la ADA para el día siguiente, los siete días de la semana, a aquellas personas que no pueden (de forma temporal o permanente) utilizar de forma independiente el servicio de CityBus de Santa Rosa debido a una incapacidad o padecimiento de salud relacionado. Este servicio se proporciona en un radio de tres cuartos ($\frac{3}{4}$) de milla desde las rutas existentes de CityBus como parte de los requerimientos de la Ley para Norteamericanos con Discapacidades (ADA).

El servicio es de transporte público compartido, disponible para todos los propósitos de viaje (incluidas compras, educación superior, citas médicas y trabajo). La Ciudad de Santa Rosa se enorgullece de proporcionar un servicio de transporte cortés, confiable, seguro y de alta calidad. Santa Rosa Paratransito está altamente subsidiado. La tarifa de un viaje sencillo de \$3.00 (que es el doble de la tarifa de ruta fija para adulto) cubre una pequeña fracción del costo total del viaje, el cual es de aproximadamente \$30 dólares por viaje sencillo.

La Ciudad de Santa Rosa ha contratado a terceros para que ofrezcan los servicios de paratransito en nuestro nombre. C.A.R.E. Evaluadores es el contratista al que el público llama para programar una entrevista de elegibilidad en persona. Una vez que usted reciba su tarjeta de elegibilidad para paratransito, comuníquese con MV Transportation (el contratista de servicio de Santa Rosa Paratransito) para solicitar sus viajes. La Ciudad de Santa Rosa supervisa, administra, vende boletos y en general se asegura de la alta calidad del servicio de paratransito.

Contáctenos

- Para **determinar la elegibilidad** para el paratransito - (707) 541-7180, TTY:711
- Para **comprar boletos de paratransito** o para consultar preguntas/preocupaciones del paratransito en general, llame a la oficina de transporte público de la Ciudad de Santa Rosa- (707) 543-3333, TTY:711
- Para **programar un viaje** de paratransito - (707) 546-1999, TTY:711

Guía del Usuario de Santa Rosa Parátransito

Página | 4

- Para toda la información relacionada con el paratransito, visite www.srcity.org/paratransit.

Proveedores de Transporte Regionales Adicionales

Ver Adjunto A al final de la Guía.

Quejas y No Discriminación

Quejas

¡Díganos cómo lo hacemos! Las quejas referentes al desempeño del operador del vehículo se deben reportar oportunamente al Director del Programa de Santa Rosa Paratransito para una investigación y las acciones adecuadas. Puede comunicarse con Santa Rosa Paratransito en: Contratista de Santa Rosa Paratransito, Teléfono: (707) 546-1999 o a TTY Relé: 711, mhagali@mvtransit.com

Póngase en contacto – Los comentarios y opiniones de nuestros usuarios son una fuente valiosa de información. Por favor díganos si ha pasado por alguna de las siguientes situaciones:

1. Si usted no recibió su carta de elegibilidad en el plazo de 21 días después de su entrevista.
2. Si se le negó un viaje dentro del plazo de negociación de 1 a 2 horas.
3. Si tenía un viaje programado y el conductor no se presentó para recogerlo(a) en el plazo de 31 minutos para la recogida.
4. Si tuvo un viaje excesivamente largo o si su llegada/recogida no fue a tiempo.

Los comentarios y sugerencias se pueden hacer por correo, fax, en persona o por teléfono. La información de contacto está en la siguiente página. Si le gustaría recibir una respuesta a su comentario o sugerencia, incluya su nombre completo y dirección postal, y se le proporcionará una respuesta por escrito en un plazo no mayor a 14 días. Si no está conforme con el servicio que recibió, por favor sea específico(a) e incluya la hora, fecha, número de vehículo, nombre del conductor o número de identificación, y la naturaleza de su preocupación. City of Santa Rosa Transit, 45 Stony Point Rd, Santa Rosa, CA 95401, teléfono: (707) 543-3333 o a TTY Relé: 711, ykoslen@srcity.org

Título IV No Discriminación

CityBus de Santa Rosa opera su servicio de transporte público apegada a los requerimientos de no discriminación conforme a la Sección 601 del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (Título VI) y a las regulaciones aplicables del Departamento de Transporte de los EE.UU., del Departamento de Justicia de los EE.UU., y de cualquier otra regulación y ley federal aplicable.

Conforme a su Programa del Título VI, Santa Rosa CityBus garantiza que ninguna persona en su área de servicio será excluida, con base en su raza, color u origen nacional, de participar en sus servicios o programas, ni se le negarán los beneficios de los mismos, ni se verá sujeta a discriminación. Para obtener más información sobre nuestras obligaciones de anti-discriminación llame al (707) 543-3333 o a TTY Relé al 711, o visite nuestra página web para estudiar nuestro plan actual de Título VI. (www.srcity.org/transit).

Guía del Usuario de Santa Rosa Parátransito

Página | 5

Puede presentar una queja escrita y firmada en un plazo de 180 días desde la fecha de la presunta discriminación. Hay disponible un Formulario de Queja conforme al Título VI en www.srcity.org/transit, o puede llamar a Servicio al Cliente al (707) 543-3333 o al servicio de TTY Relé al 711 y pedir que le envíen por correo el formulario.

Título II de la Ley de Norteamericanos con Discapacidades

De acuerdo con los requerimientos del Título II de la Ley de Norteamericanos con Discapacidad de 1990 y con la sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 ("ADA"), la Ciudad de Santa Rosa no discrimina a personas con discapacidades en su empleo, servicio, beneficios, instalaciones, programas o actividades.

Modificaciones a las Políticas y Procedimientos: La Ciudad de Santa Rosa hará todas las modificaciones razonables a las políticas y programas para garantizar que las personas con discapacidad tengan una oportunidad equitativa para beneficiarse de sus programas, servicios (por ejemplo, ruta fija, paratransito o instalaciones), y actividades. Por ejemplo, las personas con animales de servicio son bienvenidas en las oficinas de la Ciudad de Santa Rosa, incluso donde generalmente se prohíbe la entrada a mascotas.

Cualquier persona que requiera de un servicio o ayuda auxiliar para una comunicación eficaz, o una modificación de las políticas o procedimientos para participar en un programa, servicio o actividad de la Ciudad de Santa Rosa, debe comunicarse con CityBus o con la oficina de Manejo de Riesgos, con el Coordinador de ADA. Para presentar una Solicitud de Ajustes o Remoción de Barrera formal, visite: <https://srcity.org/200/Americans-With-Disabilities-Act>.

La ADA no requiere que la Ciudad de Santa Rosa haga ninguna acción que fundamentalmente altere la naturaleza de sus programas o servicios, ni que imponga una carga administrativa o financiera indebida.

La Ciudad ha adoptado y publicado un procedimiento formal de agravios que proporciona una resolución pronta y equitativa de las quejas sobre cualquier presunta acción que esté prohibida por el Título II de la Ley de Norteamericanos con Discapacidades. Para obtener más información, visite: <https://srcity.org/222/Complaint-Process>. Las quejas sobre presuntas acciones de incumplimiento y los agravios deben dirigirse a:

City of Santa Rosa, Risk Management, ADA Coordinator
(Ciudad de Santa Rosa, Administración de Riesgos, Coordinador de ADA)
100 Santa Rosa Avenue, Room 1, Santa Rosa, CA 95404
Teléfono: 707-543-3024 o 707-543-3063 TTY
Correo Electrónico: ada@srcity.org

Elegibilidad para Santa Rosa Paratransito

La regulación federal de ADA requiere que los proveedores de transporte realicen un proceso de determinación de elegibilidad que limite de manera estricta la elegibilidad para un servicio complementario de paratransito para las personas que no pueden utilizar el servicio de ruta fija debido a una discapacidad. Llame al contratista de evaluación de la Ciudad de Santa Rosa, C.A.R.E Evaluadores, una organización independiente de evaluación, para programar una entrevista de elegibilidad para paratransito en persona. Santa Rosa Paratransito proporcionará un viaje gratuito hacia y desde la entrevista en persona. Se tendrá en consideración la información que usted proporcione de parte de su proveedor de cuidado de la salud, pero no es necesario que la proporcione. En su

Guía del Usuario de Santa Rosa Parátransito

Página | 6

entrevista, se le pedirá que evalúe su capacidad para utilizar el servicio de ruta fija de CityBus de Santa Rosa, luego se le realizará una evaluación funcional.

Una evaluación funcional se utiliza para determinar su capacidad física y (o) su capacidad cognitiva para utilizar el servicio de ruta fija de CityBus de Santa Rosa y bajo qué condiciones usted es elegible para utilizar los servicios de paratransito. Con el fin de ser elegible para paratransito conforme a la ADA, una persona debe ser incapaz de utilizar o tener una capacidad limitada para utilizar una ruta fija de transporte público regular debido a un impedimento cognitivo o físico. La elegibilidad se determina mediante una entrevista en persona y una evaluación funcional. La evaluación pudiera incluir: cómo usted sorteas los bordillos de las aceras (las banquetas), las rampas, los cruces de calles y si es capaz de seguir indicaciones simples. La evaluación mide el equilibrio, la fuerza, la coordinación y el rango de movimientos con el fin de determinar su elegibilidad.

Su elegibilidad para utilizar el servicio de Santa Rosa Paratransito se basa en la información que usted proporcione al momento de su entrevista y, si es necesario, durante su evaluación funcional. Se considerarán las variables en el ambiente y cómo éstas afectan su capacidad para utilizar CityBus de Santa Rosa. De forma opcional, usted puede proporcionar una lista de medicamentos y (o) una nota de parte de su médico tratante quien está familiarizado con su incapacidad o su capacidad funcional. Su elegibilidad para utilizar Santa Rosa Paratransito pudiera estar sujeta a condiciones, lo cual significa que usted pudiera ser elegible para utilizar el servicio solamente bajo ciertas condiciones específicas o durante un tiempo limitado.

Se le debe enviar un aviso por escrito en un plazo de 21 días desde su entrevista con respecto a su elegibilidad. Si no ha recibido una carta en ese plazo de tiempo, por favor comuníquese con la oficina de Transporte Público de la Ciudad de Santa Rosa.

Determinación de Elegibilidad

En un plazo no mayor a 21 días a partir de la entrevista, usted debe recibir una tarjeta de registro con fotografía de plástico rígido, la Guía de Usuarios de Paratransito y el Folleto de Transporte Público CityBus. Su tarjeta con fotografía indicará su elegibilidad, la duración de la elegibilidad y si puede ser atendido por PCA. Por favor háganos saber si tiene alguna pregunta o preocupación sobre la información de su tarjeta. Si su nivel de elegibilidad es menor a incondicional (es decir, elegibilidad temporal o condicionada), la determinación por escrito mencionará las razones para una elegibilidad menor a la incondicional, y explicará el derecho del solicitante para apelar la decisión y cómo solicitar dicha apelación.

Se solicitarán las tarjetas de registro con fotografía de plástico rígido cuando se viaje con Santa Rosa Paratransito y con CityBus. Los usuarios que tengan una Tarjeta de Santa Rosa Paratransito y que utilicen una ruta fija de CityBus pueden viajar, sin cargo, mostrando la Tarjeta de Paratransite de Santa Rosa.

Proceso de Apelación y Determinación de Inelegibilidad

Si la determinación es que usted no es elegible, el aviso establecerá las razones para dicha determinación. Usted puede presentar una apelación. La Ciudad de Santa Rosa tomará una decisión sobre la apelación en un plazo de 30 días. Si no está satisfecho(a) con su determinación de elegibilidad para Santa Rosa Paratransito, debe llenar una apelación y devolverla en un plazo de 65 días a:

Guía del Usuario de Santa Rosa Parátransito

Página | 7

City of Santa Rosa Transit, 45 Stony Point Rd, Santa Rosa, CA 95401, tel: (707) 543-3333 o a TTY Relé: 711, ykoslen@srcity.org.

Elegibilidad de los Visitantes

El gobierno federal requiere que los proveedores de paratransito de todo el país respeten la elegibilidad de los visitantes para el paratransito. Antes de viajar a un área nueva, comuníquese con el proveedor del área y con Santa Rosa Paratransito para asegurarse de que haya disponibilidad de servicios de paratransito para usted en las nuevas áreas.

El servicio de paratransito está disponible para cualquier persona que visite la Ciudad de Santa Rosa. La elegibilidad requerirá de una identificación que muestre que la persona reside fuera del Área de la Bahía y documentos de la elegibilidad para el servicio de paratransito de un sistema de transporte público de ruta fija que ofrezca el servicio en el área en la que usted reside principalmente. Santa Rosa dará plena fe y crédito al respetar la tarjeta de identificación o los documentos de elegibilidad de otra entidad. Si el visitante no puede presentar documentos de su entidad, pero el visitante tiene una discapacidad evidente, Santa Rosa Paratransito proporcionará al visitante una elegibilidad temporal para viajar con Santa Rosa Paratransito. Al visitante sin una discapacidad evidente (por ejemplo, padecimientos cognitivos o cardiacos) se le pedirán documentos sobre su discapacidad, como una carta de un profesional médico o de elegibilidad o de otros servicios basados en una determinación de su discapacidad. Una vez que se proporcione la documentación básica, los servicios estarán disponibles con base en la declaración de la persona de que no puede utilizar el sistema de transporte público de ruta fija. Una vez que un visitante haya presentado de forma satisfactoria la documentación descrita anteriormente, el visitante será elegible durante veintiún (21) días de servicio dentro de un periodo de 365 días.

Tarifas

Se espera que los pasajeros paguen la tarifa completa de \$3,00 dólares por cada viaje. La tarifa para un viaje sencillo en Santa Rosa Paratransito es generalmente el doble que la tarifa actual para adulto en una ruta fija. Viajes sencillos o redondos se pueden pagar directamente al conductor solamente con la tarifa exacta en efectivo (tenga en cuenta que los conductores no llevan cambio). Los talonarios de boletos de paratransito tienen diez (10) boletos sencillos y se pueden comprar:

- En línea en www.srcity.org/paratransit con una tarjeta de crédito
- por teléfono al (707) 543-3333 o TTY Relé al 711, con una tarjeta de crédito (luego le enviaremos sus boletos por correo)
- visitando el kiosko en la Central de Transito en la avenida Santa Rosa y la calle Segunda, con efectivo, tarjeta de crédito o cheque.

Mapa del Área y Horarios de Servicio

Santa Rosa Paratransito ofrece servicios de transporte de acera a acera en un radio de tres cuartos ($\frac{3}{4}$) de milla desde las rutas existentes de CityBus, ver en línea www.srcity.org/paratransitarea. Esto cumple con los requerimientos establecidos en la Ley de Norteamericanos con Discapacidades. No es necesario que un pasajero tenga su domicilio dentro del área de servicio de Santa Rosa Paratransito, pero solamente se puede programar el

servicio para recoger/dejar al pasajero dentro del área. Si un pasajero puede llegar por sus propios medios hasta el área de servicio, Santa Rosa Paratransito considerará su elegibilidad.

Los servicios de paratransito conforme a la ADA de Santa Rosa operan durante las mismas horas en que opera el sistema de ruta fija de Santa Rosa CityBus. A partir del 1 de agosto de 2018, el servicio operará de lunes a sábado con el primer viaje recogido a partir de las 6:00 AM y el último viaje sale a las 8:00 PM. El servicio dominical comienza a las 9:00 a.m. y el último viaje sale a las 5:30 p.m.. El servicio se proporciona todos los días con excepción de los siguientes feriados: Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias, Navidad, Día de Año Nuevo, Domingo de Pascua y Día de los Caídos.

Cómo Programar un Viaje

Llame al (707) 546-1999 o a TTY Relé al 711 para programar un viaje o envíe su solicitud de reservación por correo electrónico a uno de nuestros agentes de reservaciones: Mohamed Hag Ali en mhagali@mvtransit.com. Se pueden hacer reservaciones de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a sábado, y de 9:00 a.m. a 3:00 p.m. los domingos.

- Los viajes se programan con base en el orden en el que se hacen las reservaciones. Se puede programar un número ilimitado de viajes desde un día hasta siete días de anticipación.
- Las solicitudes de viajes "del mismo día" se cumplirán si es posible, pero debido al alto número de pasajeros, esto sólo es posible en raras ocasiones.
- Santa Rosa no utiliza una "lista de espera". Todas las solicitudes que se hacen con al menos un día de anticipación se cumplen dentro de los parámetros de programación de las regulaciones de la ley federal ADA.
- Si requiere un transbordo a otro proveedor de paratransito, por favor proporcione un día adicional por transbordo para dar oportunidad a que los proveedores se coordinen entre ellos (ver Viajes con Transbordos más adelante).
- El servicio de paratransito conforme a la ADA es un viaje compartido, así que usted quizá tenga a pasajeros adicionales que viajen con usted.
- Los viajes planificados para nuestra hora pico del servicio, entre 7:00 a.m. y 9:00 a.m., y entre 3:00 p.m. y 6:00 p.m., pudieran durar más tiempo debido a la alta demanda de parte de todos los usuarios de paratransito. Si usted planifica su viaje entre las 9:00 a.m. y las 3:00 p.m., hay menos personas que viajan a esas horas, así que es probable que su viaje dure menos tiempo.

Ya que el servicio es compartido, Santa Rosa Paratransito, especialmente durante las horas pico, necesitará negociar los horarios de recogida para programar de forma más eficiente su viaje. Las regulaciones federales permiten un "plazo de negociación" que sea de una (1) hora antes más una (1) hora después de la hora en la que la persona desee salir (una ventana total de dos horas). En ninguna ocasión el paratransito de la Ciudad de Santa Rosa le negará un viaje dentro de esta ventana de negociación, ya que tenemos una tasa cero de negación de viajes. Las negaciones de viajes deben reportarse a la Ciudad de Santa Rosa. Santa Rosa Paratransito no da prioridad a viajes flexibles o estrictos, como se describe a continuación, y estas son solamente dos maneras distintas de negociar su periodo para recogerle.

- **Viajes Flexibles:** La Ciudad de Santa Rosa negocia los viajes no obligatorios (por ejemplo, mandados, visitar amigos) dentro de este plazo de negociación de 2 horas.

Viajes con Propósito Flexible

El planificador negociará un tiempo de recogida dentro de un intervalo de 2 horas para viajes con un **propósito flexible**

Por ejemplo, si el tiempo de recogida solicitado es 9:00 AM

Hora más temprano
de recogida negociable es

8:00 AM

Última hora de
recogida negociable es

10:00 AM

recogida solicitada para las 9:00 AM

8:00 AM

9:00 AM

10:00 AM

11:00 AM



- **Viajes Estrictos:** Para viajes en los que los usuarios de paratransito tengan citas hechas (por ejemplo, clases, trabajo o citas), Santa Rosa Paratransito programará su viaje de forma que usted llegue no más de 1 hora antes de su cita. De igual forma, en los viajes de regreso (es decir, al final del día laboral), la recogida pudiera programarse no más de 1 hora después de que finalice su cita.

Viajes con Propósito Estricto

Para un viaje de propósito estricto en el que necesita llegar a un horario determinado, como una cita médica, escuela o trabajo—puede llegar hasta 1 hora antes

puede **llegar a su destino** hasta 1 hora antes

9:00 AM

si su cita es para las 10 AM

10:00 AM

11:00 AM



Consejos Útiles para Programar un Viaje

1. Antes de llamar a Santa Rosa Paratrásito, escriba lo siguiente:
 - Fecha y hora de su viaje.
 - Nombre de la persona a la que verá.
 - Dirección completa, incluido número de apartamento o suite de su destino.
 - Número telefónico de su destino.
 - Hora a la que estará listo(a) para regresar, si desea un viaje redondo.
2. Si su solicitud es para una hora pico del día (7:00 a.m. a 9:00 a.m. o 3:00 p.m. a 5:00 p.m.), llame para hacer su reservación con tanta anticipación como sea posible.
3. Recuerde, una solicitud de viaje se puede hacer hasta con siete días de anticipación y todos los viajes se programan según el orden en que se reserven.
4. Si tiene flexibilidad de tiempo para su viaje, por favor hágase saber a los programadores de Santa Rosa Paratrásito al inicio de su llamada.

La demanda por el servicio de paratrásito es muy alta y Santa Rosa Paratrásito siempre intenta maximizar el número de viajes proporcionados cada día de servicio. Si solicita un viaje un día que no haya mucha demanda, sólo le tomará unos pocos minutos programar su viaje. Sin embargo, si usted necesita viajar en un día muy ocupado o en una hora pico del día, tomará al programador algunos minutos más incluir su viaje en el programa del día.

Servicio de Suscripción

El servicio de suscripciones es un método eficiente de reservaciones y programación de viajes con un patrón de repetición: el mismo origen y destino, la misma hora de recogida y llegada, y los mismos días. Los usuarios se suscriben al servicio una vez y después Santa Rosa Paratrásito proporciona el servicio de forma repetida. Los usos típicos para el servicio de suscripción incluyen:

- Viajar al trabajo o la escuela
- Viajar a citas médicas

Después de que los usuarios y las agencias de transporte público establecen el servicio de suscripción, no hay necesidad de hacer más arreglos hasta que cambien las necesidades de viaje del usuario.

Santa Rosa ADA Paratrásito estableció una moratoria en 2013 para las nuevas reservaciones de suscripción durante los días entre semana, en horas pico de 8:00 a.m. a 9:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 3:00 p.m., para reservar una capacidad para los viajes que no fueran con suscripción. Se mantiene una "lista de espera" para estas solicitudes de suscripciones en hora pico para que, en caso de que un viaje esté disponible, nos comuniquemos con usted. Todas las solicitudes de viaje por suscripción que no se puedan cumplir se procesarán en forma de viajes individuales.

Las inasistencias reiteradas a un servicio de suscripción pudieran resultar en la pérdida del servicio de suscripción.

Guía del Usuario de Santa Rosa Parátransito

Página | 11

Viajes con Transbordos

Cuando planifique un viaje que requiera de un transbordo a un servicio vecino de paratransito, comuníquese con Santa Rosa Paratransito para arreglar los viajes regionales que requieren de un transbordo. Es muy importante, al programar un viaje que involucre a otro proveedor, que usted avise a Santa Rosa Paratransito todas las necesidades de su viaje al menos con dos días de anticipación o, si hará tres transbordos, con tres días de anticipación a la fecha del viaje. Esto permite una coordinación entre las agencias, que luego comunicarán a los usuarios los detalles de la tarifa, el transbordo y el viaje. Los viajes con un aviso menor a dos días de anticipación requieren que usted coordine el viaje de transbordo con cada proveedor de servicio por separado. Santa Rosa Paratransito le recomienda tener a la mano el número telefónico del/ de los otro(s) proveedor(es) involucrado(s) durante su viaje al salir del área de servicio de CityBus de Santa Rosa, en caso de que surja algún problema durante esa parte de su viaje.

La ubicación del transbordo en Santa Rosa es en YMCA, en 111 College Avenue. Los proveedores regionales de Paratransito son:

- Volunteer Wheels de Sonoma County Transit - 1-800- 992-1006 o a TTY Relé al 711
<http://www.sctransit.com/paratransit>
- Whistlestop Wheels de Golden Gate Transit - 1-800-454-1006 o a TTY Relé al 711
<http://www.marintransit.org/paratransit.html> para viajes al Condado de Marin, San Francisco o East Bay

Escoltas, Ayudantes e Invitados

Los conductores de CityBus y de Paratransito no son asistentes/cuidadores. Los conductores están ahí para transportar de manera segura a los pasajeros de un origen a un destino. Los usuarios elegibles de Santa Rosa Paratransito cuya tarjeta identifique la necesidad de un Asistente de Cuidado Personal (Personal Care Attendant, PCA) pueden ir acompañados de un PCA, tanto en el paratransito como en el CityBus de ruta fija, sin cargo para el PCA. Los clientes de paratransito tienen permitido llevar un PCA (que puede ser un familiar o amigo) para ayudarlo durante el viaje y para proporcionarle la asistencia necesaria que el conductor no puede darle.

Los amigos y familiares adicionales pueden viajar dependiendo de si hay espacio disponible, pero deben pagar la tarifa completa. Los niños de cuatro años y menores viajan gratis, con un límite de tres niños por cada usuario elegible de paratransito.

Se debe informar a los programadores de Santa Rosa Paratransito el número total de personas que harán el viaje cuando éste se programe. Todas las personas que viajen con el cliente de paratransito deben viajar con la persona registrada desde el mismo lugar de origen hasta el mismo destino del viaje. Una persona elegible para ADA no puede programar un viaje y luego enviar a un escolta o ayudante solo en un viaje. Los vehículos de Santa Rosa Paratransito están obligados a transportar a personas elegibles para ADA.

Asientos de Seguridad para Menores

Los menores deben ser colocados en un asiento de seguridad aprobado de acuerdo con las leyes federales y estatales. Ningún menor puede viajar sobre el regazo de un pasajero. El cliente es responsable de traer e instalar un asiento de seguridad para menores.

Asistencia del Conductor

Los conductores están obligados a ayudar a las personas registradas a subir y bajar del autobús y a instalarse de forma segura en sus dispositivos de movilidad. Si la persona registrada lo solicita, los conductores escoltarán a las personas registradas hacia y desde la puerta del edificio principal al que lleguen, tanto desde el origen como en el destino, con las siguientes limitaciones:

- Los conductores de paratransito no pueden ingresar a ningún área interior de un hogar o un apartamento.
- Los conductores de paratransito nunca pueden perder de vista el vehículo de paratransito ni dejar un vehículo sin supervisión con pasajeros a bordo.
- Los conductores no pueden ayudar a los pasajeros en sillas de ruedas ni con otros dispositivos para movilidad en más de un escalón.

La ley ADA no reconoce la diferencia entre servicio de puerta a puerta y servicio de acera a acera. La ley ADA sólo reconoce el servicio de origen a destino. Los conductores tienen prohibido levantar, empujar o jalar para evitar las barreras. Se debe retirar cualquier barrera que pudiera poner en riesgo la salud o la seguridad del pasajero, o de los voluntarios o del personal de Santa Rosa Paratransito. Si no hay un acceso seguro disponible, Santa Rosa Paratransito proporcionará SÓLO el servicio hasta la acera.

Cancelaciones Tardías/Inasistencias

Llame a Santa Rosa Paratransito tan pronto como le sea posible si necesita cancelar su reservación. Al cancelar con anticipación, usted ayuda a Santa Rosa Paratransito a mejorar su servicio para todos los clientes.

Las cancelaciones que se hagan con menos de dos horas de anticipación de una hora programada para recoger se consideran como inasistencias.

Una inasistencia ocurre cuando los viajeros no cancelan un viaje programado al menos con dos horas de anticipación o no están disponibles para abordar en un plazo de cinco minutos desde la llegada del vehículo dentro del plazo para recoger. Santa Rosa Paratransito intentará comunicarse con el pasajero cuando ocurra una inasistencia. Los usuarios pueden evitar situaciones de inasistencia al:

- Revisar la hora y fecha con los programadores para asegurarse de que la información es correcta.
- Llamar a Santa Rosa Paratransito y cancelar los viajes tan pronto como sepa que el viaje ya no es necesario.
- Cancelar al menos con 2 horas de anticipación de la hora programada para recoger.
- Estar preparados para abordar a la hora de inicio del plazo para recoger y en menos de 5 minutos desde la llegada del autobús.

Política de Inasistencias

La política de inasistencia/cancelación tardía de Santa Rosa Paratransito está diseñada de acuerdo con el estándar de la industria. Su propósito es garantizar un servicio de paratransporte de calidad. El abuso del sistema de paratransito afecta la capacidad de proporcionar los servicios de paratransito a otros clientes elegibles.

Guía del Usuario de Santa Rosa Parátransito

Página | 13

Cada vez que ocurre una inasistencia/cancelación tardía, ésta se ingresa en el registro de viajes del usuario. Si usted tiene dos o más inasistencias/cancelaciones tardías dentro de cualquier periodo de 30 días, se revisará el registro de viajes del usuario. Si se determina que hay un patrón de, o una práctica de inasistencia a viajes (al menos dos periodos de 30 días con más de dos cancelaciones tardías/inasistencias), repetidas o intencionales, el cliente podría recibir una advertencia (verbal o por escrito/correo electrónico). Las infracciones continuas pudieran resultar en la suspensión del servicio de Santa Rosa Paratrásito (al menos tres periodos de 30 días con más de dos cancelaciones tardías/inasistencias). Si un usuario tiene el servicio de suscripción, pudiera seguirse el proceso mencionado, resultando en la remoción del servicio de suscripción, pero el usuario pudiera conservar su derecho a programar viajes individuales.

Cuando hay circunstancias fuera del control del usuario, no se considera una inasistencia. Si, por alguna razón, Santa Rosa Paratrásito llega después de su plazo de tiempo de 31 minutos para recoger y usted ha hecho otros arreglos o ha cancelado su viaje, esto no se considera una inasistencia.

Proceso de Suspensión

Antes de suspender el servicio, la Ciudad de Santa Rosa:

- Avisar al usuario al menos dos veces verbalmente con respecto a su registro de viajes.
- Enviar un correo al usuario con la Guía de Usuario de Paratrásito
- Le avisará a la persona por escrito, con detalles (fecha de inicio, duración y fecha de finalización) sobre la propuesta de suspensión del servicio y sobre las razones para la propuesta de la suspensión.
- Dará a la persona una oportunidad para que se le escuche y presente información y argumentos;
- Dará a la persona un aviso por escrito sobre la decisión y las razones para ella, junto con detalles sobre la oportunidad de la persona para presentar una apelación de la decisión.
- Las apelaciones deben presentarse en un plazo de 60 días.

Tiempo de Espera

Santa Rosa Paratrásito no esperará más de cinco minutos por un pasajero tras llegar a una recogida programada. Si un vehículo de paratrásito llega antes de la hora/periodo acordado, el tiempo de cinco minutos de espera no comienza hasta la hora acordada. Santa Rosa Paratrásito siempre intentará comunicarse con el usuario, antes de irse de la ubicación sin el pasajero.

Plazo de Recogida

Se espera que todos los pasajeros estén listos a su hora programada de recogida para evitar que otros pasajeros se enfrenten a retardos evitables. Para compensar las irregularidades del tráfico, se considera que Santa Rosa Paratrásito está "a tiempo" cuando el vehículo de paratrásito llega hasta treinta minutos después de la hora acordada para la recogida programada. Por favor planifique su viaje hasta con una flexibilidad de 30 minutos en mente. Si el vehículo de paratrásito llega más de 31 minutos tarde y está claramente fuera del plazo de la recogida, no habrá un cargo por ese viaje si usted decide aún hacerlo.

Plazo de 30-Minutos Para Recogidas



Tiempo de Viaje

El paratransito complementario es un servicio compartido de transporte público para personas que tienen una discapacidad. Un parámetro máximo de tiempo de viaje a bordo se define de acuerdo con las regulaciones de ADA. El paratransito de la Ciudad de Santa Rosa trabaja activamente para garantizar que no exista un patrón de viajes excesivamente largos, debido al hecho de que esto desalentaría y tendría un impacto en los usuarios de paratransito. Es importante entender que "excesivo" sería en comparación con el tiempo requerido para hacer un viaje similar utilizando el sistema de ruta fija (incluyendo el tiempo de caminata hacia la parada, el tiempo de espera, el tiempo de viaje de la ruta fija, el tiempo del transbordo y el tiempo de caminata al destino final); aunque un tiempo de viaje de 1 hora para un viaje de paratransito complementario de 4 millas pudiera parecer excesivo en abstracto, si el mismo viaje toma una hora utilizando el sistema de ruta fija, es comparable, no excesivo. El servicio de paratransito complementario es, por naturaleza, un servicio de viajes compartidos. El estándar de servicio no tiene como finalidad equipararse al de un servicio de taxi.

Dispositivos o Apoyos de Movilidad

Los dispositivos y apoyos de movilidad que no puedan ser asegurados con las correas de Santa Rosa Paratransito, o que no son seguros para subir al ascensor, no se permitirán en los vehículos de Santa Rosa Paratransito. Si utiliza un scooter, se recomienda ampliamente que pase a un asiento si es posible. Si un usuario necesita ayuda para pasar de un scooter o una silla de ruedas a un asiento, se recomienda ampliamente que él/ella traiga un escolta/ayudante para realizar este servicio. Todos los pasajeros que utilicen dispositivos de movilidad están obligados a utilizar los cinturones para el regazo proporcionados. Se recomienda ampliamente que también se utilicen los cinturones para el hombro.

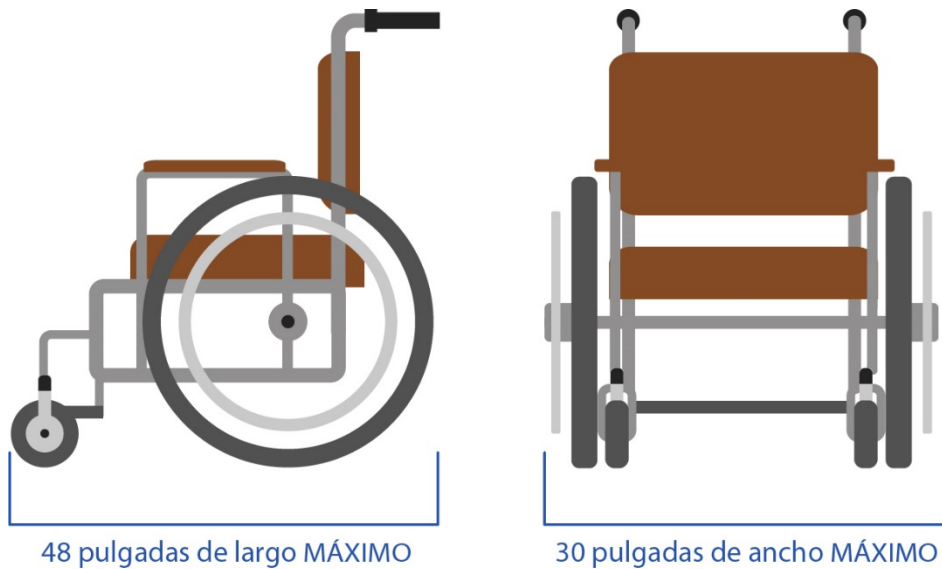
¿Qué tan grande puede ser mi scooter o silla de ruedas? Al comprar un scooter o silla de ruedas nueva, los clientes deben asegurarse de que cabrá en los vehículos de Santa Rosa Paratransito.

- **Tamaño máximo:** 48 pulgadas de largo y 30 pulgadas de ancho
- **Peso máximo:** 600 libras (incluyendo al pasajero)

Guía del Usuario de Santa Rosa Parátransito

Página | 15

Cualquier silla de ruedas más grande que esto se considera de dimensiones excesivas. Conforme a los lineamientos de ADA, los vehículos y el equipo de paratransito están diseñados para llevar sillas de ruedas comunes, las cuales se ajustan a estas dimensiones. Una silla de ruedas se define como cualquier dispositivo de movilidad de tres o cuatro ruedas y de hasta 48 pulgadas de largo por 30 pulgadas de ancho, y que no pesa más de 600 libras (incluyendo al pasajero).



PESO DE LA SILLA DE RUEDAS: 600 libras MÁXIMO

Cinturones de Seguridad

Todos los pasajeros deben asegurar de forma adecuada sus cinturones de seguridad.

Animales de Servicio

La ley ADA define a un animal de servicio como cualquier perro guía, perro de señales, u otro animal entrenado individualmente para proporcionar ayuda a una persona con incapacidad. Si cumplen con estas definiciones, los animales se consideran animales de servicio conforme a la ADA, sin importar si han sido aprobados o certificados por un gobierno local o estatal.

Al programar un viaje, por favor avise al programador que viajará también un animal de servicio. El animal de servicio debe permanecer cerca del piso del vehículo y estar bajo control y comportarse bien en todo momento. Cualquier animal de servicio será retirado si muestra señales de agresión u otra conducta inadecuada como orinarse o defecar en el vehículo de paratransito.

Renovación/Recertificación

Todos los usuarios de paratransito deberán renovar su elegibilidad al menos cada tres años. La Ciudad de Santa Rosa se comunicará con usted para renovar su elegibilidad para paratransito si actualmente tiene el estado

"permanente". Si no nos hemos comunicado con usted, puede llamarnos con toda confianza al: (707) 543-3333 o a TTY Relé al 711, o por correo electrónico a ykoslen@srcity.org.

Todos los usuarios de Santa Rosa Parátransito deberán hacer al menos una entrevista en persona. Si un usuario de parátransito se hubiera hecho elegible para los servicios de parátransito antes de que se empezaran a realizar las entrevistas en persona en Santa Rosa o si es transferido desde una jurisdicción que no hace entrevistas, entonces se programará una entrevista en persona con el usuario antes de la renovación.

Personas con Registro Permanente: La Ciudad de Santa Rosa enviará una carta de renovación a todas las personas con estado "permanente" que hayan hecho la entrevista en persona en el pasado, ya sea que su elegibilidad sea condicional, basada según cada viaje o para viajes completos/sin restricciones. Las personas con registro permanente pueden extender su elegibilidad sin otra entrevista en persona.

Personas con Registro Temporal: Todos los usuarios de parátransito con elegibilidad temporal deberán asistir a otra entrevista en persona para extender la elegibilidad para el parátransito. Los usuarios de parátransito con elegibilidad temporal no serán contactados de forma automática por la Ciudad de Santa Rosa para renovar su elegibilidad.

Responsabilidades del Pasajero

La Ciudad de Santa Rosa requiere que todos los contratistas, y especialmente los contratistas de parátransito, cumplan con la Parte 37 - Regulaciones del Servicio de Transporte para una Persona con Discapacidades proporcionado por la Dirección Federal de Transporte (FTA), Departamento de Transporte. Esta regulación dirige la implementación de la Ley de Norteamericanos con Discapacidades de 1990 (ADA) que prohíbe la discriminación y garantiza igualdad de oportunidad y acceso para las personas con discapacidades.

La política de la Ciudad de Santa Rosa es garantizar un transporte eficaz y seguro para todos los pasajeros y el personal junto con la operación adecuada de los vehículos. Se ha establecido la siguiente lista de Responsabilidades del Pasajero para garantizar esta política; sin embargo, no significa que ésta incluya todos los casos. La infracción de cualquier Responsabilidad del Pasajero puede resultar en que el pasajero reciba desde una carta de advertencia hasta una suspensión temporal de los servicios de Santa Rosa Parátransito.

1. Conducta Social Inadecuada

- a. Todos los pasajeros, incluyendo el personal de parátransito, tienen el derecho de participar sin ninguna amenaza o miedo de maltrato verbal o físico y con comodidad personal. Se espera que los pasajeros demuestren una conducta social adecuada mientras interactúan con otros pasajeros y con el personal de parátransito..

2. Conducta Violenta

- b. Estallidos verbales en voz alta o repentinos que pudieran amenazar la salud de viajeros delicados o la atención segura del conductor al conducir.
- c. Manchar el vehículo con fluidos corporales o desechos, o crear así un peligro para los demás.
- d. No conservar una higiene personal razonable, lo cual resulte en un olor corporal excesivo.

3. Conducta Peligrosa y Maltrato Físico

- a. Las conductas peligrosas y el maltrato físico se definen como cualquier amenaza o acción que pudiera resultar en cualquier daño físico al conductor, otros pasajeros, la persona o el personal o equipo de Santa Rosa Parátransito, incluyendo el vehículo.
- b. La penalización por un incidente comprobado de conducta insegura o peligrosa o de maltrato físico será determinada por Santa Rosa Parátransito. Las penalizaciones pueden ir desde una carta de advertencia hasta una suspensión permanente del servicio de Santa Rosa Parátransito.

4. Maltrato Verbal

- a. El maltrato verbal se define como cualquier presentación oral que sea ofensiva para un pasajero, conductor o personal de Santa Rosa Parátransito. La penalización por un incidente comprobado de maltrato verbal será determinada por Santa Rosa Parátransito. Las penalizaciones pueden ir desde una carta de advertencia hasta una suspensión temporal del servicio de Santa Rosa Parátransito.

5. Causas de Negación de Servicio

- a. Las conductas peligrosas o el maltrato verbal o físico hacia los conductores u otros pasajeros en el vehículo son causas de negación inmediata del servicio de Santa Rosa Parátransito.

Participación

Grupo de Usuarios de Parátransito (Paratransit User Group, PUG): los usuarios de parátransito y el Personal de Transporte Público de la Ciudad de Santa Rosa trabajan para facilitar un servicio eficiente, seguro y cómodo. El grupo habla sobre los problemas de CityBus y parátransito de la Ciudad de Santa Rosa. Las juntas de PUG están abiertas al público y se hacen cada 2-3 meses. Para recibir el correo electrónico con la orden del día de la junta de PUG ykoslen@srcity.org. Para más información, llame al (707) 543-3335.

Comité de Coordinación de Parátransito en el Transporte Público (Transit Paratransit Coordinating Committee, TPCC): administrado por la Autoridad de Transporte del Condado de Sonoma (Sonoma County Transportation Authority, SCTA). Funge como el grupo coordinador y de defensa para abordar los problemas relacionados con los servicios de transporte para personas con discapacidades, adultos mayores y otras personas que no pueden conducir. Las juntas son cada dos meses. Las órdenes del día y las minutas se publican en: <http://scta.ca.gov/meetings-and-events/advisory-committee-meetings/> o llame al 707-565-5373 o al servicio TTY Relé al 711.

Guía del Usuario de Santa Rosa Parátransito

Página | 18

Adjunto A - Proveedores Regionales de Transporte

La lista a continuación de proveedores, servicios e información de contacto puede cambiar sin actualizarse. Esta lista se proporciona para que los usuarios de paratransito tengan una lista de los diferentes tipos de servicios de transporte que pueden estar disponibles en el área de Santa Rosa.

Proveedor de Servicios	Descripción	Teléfono	Sitio Web
City of Santa Rosa CityBus	Servicios de ruta fija y paratransito dentro de la ciudad de Santa Rosa	707-543-3926	www.srcity.org/CityBus
Catholic Charities: St. Rose CARES	Los voluntarios de St. Rose Parish brindan transporte y otra ayuda para acceder a los servicios médicos, sociales y de emergencia para personas mayores de 60 años o discapacitadas. Llame con 5 días hábiles de anticipación	707-528-2063	www.srcharities.org/get-help/senior-services
Sonoma County Transit	Servicios de ruta fija y paratransporte en el Condado de Sonoma	Información General 707-576-7433 Elegibilidad de Paratransito 707-585-7516 Programar un viaje de Paratransito 707-573-3377	www.sctransit.com
Golden Gate Transit	Servicio de autobús y ferry entre Santa Rosa y San Francisco	415-257-4554	www.goldengate.org
Marin Access	Provee paratransporte para el área de Golden Gate Transit que generalmente incluye Hwy 101 al norte de Santa Rosa	800-454-0964	www.marintransit.org/paratransit
Sonoma-Marin Area Rail Transit (SMART Train)	Servicio de tren de pasajeros entre el norte de Santa Rosa y el centro de San Rafael	707-794-3330	www.sonomamarin-train.org
Clipper Card	La tarjeta Clipper se puede utilizar en TODOS los servicios de ruta fija del Área de la Bahía. Tarjeta Adult,	877-878-8883	www.clippercard.com

Guía del Usuario de Santa Rosa Parátransito

Página | 19

	Youth, Senior y RTC Clipper (para clientes con discapacidades))		
Google	Planifique el tránsito, andar en bicicleta, caminar o conducir. Para el tránsito simplemente haga clic en el ícono del autobús.		www.google.com/maps
511 SF Bay	511 es su fuente telefónica y web única para obtener información minuto-a-minuto sobre el tráfico, el tránsito, el uso compartido del automóvil, el uso de bicicletas y el estacionamiento en el Área de la Bahía. Es gratis y está disponible cuando lo necesite, las 24 horas del día	511	www.511.org
Mendocino Transit Authority	Ofrece servicio diario entre Point Arena, Mendocino, Ukiah y Santa Rosa	800-696-4682	www.mendocinotransit.org
Go Go Grandparent	Utilice Lyft o Uber sin un teléfono inteligente	855-464-6872	www.gogograndparent.com
Greyhound Lines INC.	Brinda servicios de transporte en autobús	800-231-2222	www.greyhound.com
Amtrak	Brinda servicio de autobús dentro del área de Santa Rosa y brinda servicios de trenes en todo el país y en muchos lugares dentro del Área de la Bahía, incluida la estación de tren Martinez Amtrak	800-872-7245	www.amtrak.com
Women Driving Women	Women Driving Women Inc. es el viaje seguro para mujeres, niños y ancianos. Somos aproximadamente la mitad del precio del taxi. Todos deben pasar una verificación de antecedentes. Somos una membresía exclusiva, debe ser miembro para obtener su propio controlador personal. No se necesita una computadora o un teléfono inteligente.	800-277-1753	www.womendrivingwomen.org

Guía del Usuario de Santa Rosa Parátransito

Página | 20

Sonoma County Indian Health Project	Proporciona información de transporte y asistencia para ciudadanos de la tercera edad nativos americanos. Para la población de nativos americanos desde Gualala hacia el norte hasta los servicios de transporte de Irish Beach, puede estar disponible.	707-521-4545	www.scihp.org
Becoming Independent	Llevar a las personas hacia y desde sus hogares y trabajos, sitios del programa Becoming Independent y eventos comunitarios en todos los condados de Sonoma y Napa. BI-EXPRESS, proporciona un servicio crítico de fin de semana y noche para personas con discapacidades.	707-524-6600	www.becomingindependent.org
American Cancer Society	Provides free transportation to and from treatment for cancer patients	800-227-2345	www.cancer.org/treatment/supportprograms/services/road-to-recovery
Face To Face	Ofrece programas específicamente para personas diagnosticadas con SIDA o VIH	707-544-1581	www.f2f.org
Rohnert Park Sunshine Bus	Ofrece traslados con cita previa en horas y días limitados	707-585-6780	http://www.ci.rohnert-park.ca.us/city_hall/departments/community_services/senior_center/services
iRide Petaluma & Rohnert Park	Proporciona información especializada y referencias a recursos de transporte	707-765-8488	www.petalumapeople.org/seniors/transportation
City of Petaluma Transit & Paratransit	Rutas fijas y ADA paratransito para aquellos que no pueden usar rutas fijas dentro de Petaluma	707-778-4460	http://transit.cityofpetaluma.net
Friends in Sonoma Helping (FISH)	Proporciona transporte a citas médicas solo para residentes del Valle de Sonoma-llame con anticipación para programar una solicitud de transporte	707-996-0111	www.friendsinsonomahelping.org
Vintage House	Los fines no médicos (es decir, compras de comestibles, peluquería, etc.) en Sonoma Valley de lunes a viernes de 9:00 a.m. a	707-996-0311	www.vintagehouse.org/programs-and-services/limo

Guía del Usuario de Santa Rosa Parátransito

	4:00 p.m. para personas mayores de 60 años o más		
Sebastopol Area Senior Center - Volunteer Driving Program	Brinda transporte a las necesidades médicas, sociales y de compras para los residentes del oeste del condado que tienen más de 60 años. Servicios disponibles de lunes a viernes, llame para programar 5 días hábiles de anticipación	707-829-2440	www.sebastopolseniorcenter.org/transportation
AM-Care Non Emergency Medical Transportation	Un servicio que no es de emergencia, basado en honorarios para transporte en silla de ruedas, camilla con oxígeno disponible	707-578-1144	
Transport Care	Proporciona transporte en silla de ruedas y camilla por una tarifa para personas mayores	707-478-8856	www.transportcare1.com
WheelCare Express	Proporciona transporte en silla de ruedas que no sea de emergencia para personas mayores	707-573-3055	www.wheelcareexpress.com/
Covia	Recursos para personas mayores en el hogar	707-539-9000	https://covia.org
Transport Care	Proporciona transporte en silla de ruedas y camilla por una tarifa para personas mayores	707-478-8856	www.transportcare1.com
Verihealth	Proporciona un hospital de transporte no médico inscrito en el programa Verihealth	707-766-2400	www.verihealth.com