



SERVICIO DE PARATRÁNSITO POLICIAS Y PROCEDIMIENTOS

Ciudad de Murfreesboro
Transporte público
4765 Florence Road
Murfreesboro, TN 37129
PH: (615) 217-6837

www.murfreesborotn.gov

Revisado: 1 de julio de 2019

Contenido

| | |
|---|----|
| DEFINICIONES | 2 |
| SERVICIO PARATRÁNSITO Mid-Cumberland | 3 |
| PARATRANSITO ADA | 3 |
| QUIÉN CALIFICA PARA EL PARATRÁNSITO? | 3 |
| POLÍTICAS | 4 |
| POLÍTICAS GENERALES | 4 |
| ÁREA DE SERVICIOS | 4 |
| DÍAS Y HORAS DE OPERACIÓN | 5 |
| POLÍTICA DE RESERVA | 5 |
| POLÍTICA DE CANCELACIÓN | 5 |
| POLÍTICA DE TARDE | 6 |
| POLÍTICA DE "NO PRESENTACIÓN" | 6 |
| POLÍTICA DE TARIFAS | 6 |
| POLÍTICA DE ASISTENCIA AL PASAJERO | 7 |
| POLÍTICA SOBRE AYUDAS RESPIRATORIAS PORTÁTILES / ANIMALES DE SERVICIO | 7 |
| POLÍTICA DE VISITANTE | 7 |
| PROCEDIMIENTOS | 7 |
| CÓMO SOLICITAR LA CERTIFICACIÓN ADA PARTRANSIT | 7 |
| CÓMO APELAR SI SU SOLICITUD ES NEGADA | 8 |
| CÓMO PRESENTAR UN CUMPLIMIENTO, QUEJA O SUGERENCIA | 10 |
| ANEXO 1 | |
| SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE PARATRANSITO | 11 |
| ANEXO 2 | |
| FORMULARIO DE CUMPLIMIENTO, QUEJA Y SUGERENCIA | 13 |

DEFINICIONES

ADA – Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990

Paratransito ADA: un servicio que está diseñado para complementar el servicio de autobús de ruta fija y se proporciona a las personas que no pueden viajar en los autobuses de ruta fija.

Destino: el punto final de un viaje de paratransito de la ADA

Tarifa: el costo de realizar un viaje de ADA Paratransit

Servicio de ruta fija: servicio que se brinda de manera repetitiva y con un horario fijo a lo largo de una ruta específica con vehículos que se detienen para recoger y llevar pasajeros a ubicaciones específicas

“No presentarse”: cancelación tardía, cancelación en la puerta o no estar listo a la hora y el lugar de recogida programados

Origen: el punto de inicio de un viaje de paratransito ADA

PCA: asistente de atención personal, alguien designado o empleado específicamente para ayudar a una persona con una discapacidad a satisfacer sus necesidades personales en las actividades de la vida diaria.

Animal de servicio: animales entrenados específicamente para ayudar a una persona a vivir de forma independiente

Viaje: viaje de un origen a un destino

SERVICIO DE PARATRÁNSITO

El paratransito es un servicio de transporte público alternativo, de origen a destino, que responde a la demanda. Está diseñado para ser complementario al servicio de autobuses de ruta fija en términos de horarios y áreas de servicio. El servicio de paratransito es proporcionado por la Ciudad de Murfreesboro bajo contrato con la Agencia de Recursos Humanos de Mid-Cumberland.

PARATRANSITO ADA

El servicio de paratransito de la ADA está diseñado para servir solo a aquellas personas con discapacidades que les impiden usar el sistema de autobuses de ruta fija. Según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA), la discapacidad por sí sola no califica automáticamente a una persona para usar los servicios de paratransito. ADA Paratransit es un servicio de origen a destino. Se brindará asistencia entre la primera puerta del lugar de recogida (origen) y la primera puerta del lugar de entrega (destino). Se requiere que el servicio de paratransito se brinde dentro de $\frac{3}{4}$ de milla de todas las rutas de autobús fijas durante el horario en que los autobuses estén operando. Históricamente, Murfreesboro Transit ha ofrecido su servicio de paratransito a toda nuestra área de servicio; sin embargo, a partir del 1 de febrero de 2022, todos los nuevos solicitantes DEBEN vivir dentro de $\frac{3}{4}$ de milla de una ruta fija para ser considerados elegibles.

QUIÉN CALIFICA PARA EL PARATRÁNSITO?

Los servicios de paratransito de la ADA están diseñados para proporcionar un servicio de transporte público a personas que no pueden utilizar el servicio de autobús de ruta fija. Las personas que son elegibles para el servicio de paratransito generalmente se ubicarán en una de las dos categorías que se describen a continuación.

1. Individuos que tienen condiciones específicas relacionadas con la discapacidad que hacen que sea imposible (no solo difícil) viajar hacia y desde la parada de autobús.
2. Individuos que no pueden abordar, viajar o salir de los autobuses incluso si pueden llegar a la parada del autobús y el autobús está equipado con una rampa/ascensor para sillas de ruedas.

Las personas pueden ser certificadas para elegibilidad permanente, temporal o condicional.

Permanente – es poco probable que cambie el motivo de su elegibilidad, y seguirá siendo elegible para el servicio

Temporal: el motivo de su elegibilidad tiene una duración limitada y, al final de ese período de tiempo, ya no será elegible para el servicio.

Condicional: el motivo de elegibilidad es circunstancial (por ejemplo, nieve y hielo o cuando está oscuro) y solo es elegible durante estos momentos

POLÍTICAS

POLÍTICAS GENERALES

1. Los pasajeros deberán pagar la tarifa al abordar el vehículo.
2. No se permite fumar, comer, beber o comportamiento perturbador.
3. Limite las conversaciones con el conductor a preguntas sobre los servicios para que pueda concentrarse en conducir con seguridad.
4. Permanezca sentado hasta que el vehículo se haya detenido por completo en su destino.
5. Los pasajeros solo pueden llevar artículos en el vehículo que se puedan llevar en un viaje y se puedan almacenar de manera segura dentro del vehículo.
6. No deje ningún objeto personal en la furgoneta. Murfreesboro Transit y el proveedor de servicios de paratransito no son responsables de ningún artículo que se deje desatendido.
7. Se permiten respiradores, oxígeno portátil y animales de servicio a bordo de los vehículos.
8. Los dispositivos de movilidad, incluidas las sillas de ruedas y los scooters, deben estar asegurados al vehículo.

ÁREA DE SERVICIOS

El servicio de paratransito se ofrece en cualquier lugar dentro del área de servicio de Murfreesboro Transit. Se le proporcionará un mapa que muestre nuestras rutas fijas y el área de servicio si lo solicita. No se atenderán orígenes y destinos fuera de esta zona. Solo se atenderán los lugares donde el vehículo se pueda estacionar de manera segura y los pasajeros puedan abordar y salir del vehículo de manera segura.

Procedimientos y políticas de paratransito de la ADA

DÍAS Y HORAS DE OPERACIÓN

Los días y horarios de atención son de lunes a viernes de 6:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 4:30 pm. El servicio se brindará a todas las áreas al mismo tiempo que el servicio de autobús comenzará en esas áreas. El servicio de transporte no está disponible los domingos. El servicio no opera en los siguientes días festivos: Año Nuevo, Día de Martin Luther King Jr., Día de los Presidentes, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de los Veteranos, Día de Acción de Gracias/Día siguiente, Nochebuena y Navidad.

POLÍTICA DE RESERVA

Las reservas para el servicio al día siguiente y con hasta 14 días de anticipación se pueden hacer entre las 8:00 am y las 4:30 pm de domingo a viernes. No se aceptarán reservas antes ni después de este horario. Los domingos y festivos anteriores a un día de servicio, se podrán realizar reservas a través de contestador automático.

Cuando programe su(s) cita(s), tenga lista toda la información pertinente. El despachador necesitará su nombre, dirección, número de teléfono, hora de recogida solicitada, dirección y hora de vencimiento, así como su dirección de destino. Para maximizar la eficiencia de nuestro servicio y servir a la mayor cantidad de personas posible, su viaje puede programarse hasta una hora antes o después de la hora de recogida solicitada. Esté listo para el conductor una hora antes de la hora solicitada.

Por favor mantenga un registro de las fechas y horas de las citas que haga. No se realizarán llamadas de recordatorio o de seguimiento.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN

Si es necesario cancelar su cita, hágalo antes de la hora de recogida programada. Los pasajeros que no están listos para la hora programada de recogida hacen que el sistema se retrase e incomodan a otros pasajeros. Si no está listo para partir cuando llega el vehículo para que lo recojan o no puede ser ubicado en el lugar de recogida, se considerará que no se presentó.

Procedimientos y políticas de paratransito de la ADA

POLÍTICA DE TARDE

Para dar servicio a la mayor cantidad de personas posible, es fundamental que todos los pasajeros estén listos a la hora prevista. Los pasajeros que no están listos para la hora de recogida programada hacen que el conductor se retrase y cause molestias a otros pasajeros. Por lo tanto, hay un límite de cinco minutos para la cantidad de tiempo que los conductores de paratransito esperarán a un pasajero que llega tarde.

Es responsabilidad del pasajero estar listo y esperando en su puerta (o en la acera, si puede) a la hora programada de recogida. Si el pasajero no está listo y en la puerta dentro de los cinco minutos de la hora de recogida programada, y no ha llamado al despachador para reprogramar o cancelar el viaje, el conductor notificará al despachador y partirá para la próxima recogida. Si es posible, un pasajero que ha perdido su la recogida se realizará de nuevo cuando, y si, el espacio y el tiempo lo permitan.

POLÍTICA DE "NO PRESENTACIÓN"

Las "ausencias" son perjudiciales para la operación efectiva del servicio y niegan a otros pasajeros un transporte público eficiente. Las multas por "no presentarse" se calculan sobre una base de 12 meses. Todas las "ausencias" se registrarán en el archivo del cliente. Las "ausencias" fuera de su control (p. ej., recogida tardía, emergencia familiar o médica) o el error del operador no se contarán en su contra. El día 11 de "no show" se enviará una carta de advertencia al cliente. La 12ª "no presentación" resultará en la suspensión del servicio por 60 días. El pasajero tiene derecho a apelar la decisión de suspensión. Las apelaciones se deben recibir por escrito en la Ciudad de Murfreesboro, Departamento de Transporte, 111 West Vine St. Murfreesboro, TN 37130.

Los pasajeros que apelen podrán continuar usando el servicio hasta que se tome una decisión sobre la apelación. La notificación de una decisión de apelación se enviará por escrito.

POLÍTICA DE TARIFAS

La tarifa para un viaje de paratransito ADA es de \$2.00 por trayecto. La tarifa debe pagarse en cambio exacto.

Puede traer un asistente de atención personal (PCA) sin cargo adicional; sin embargo, la necesidad de un PCA debe indicarse en su solicitud o notificación a las reservas cuando se reserva el viaje antes de que puedan viajar gratis. También puede traer un acompañante con usted en su viaje. Los acompañantes deben pagar la tarifa de \$2.00 por viaje. Se acomodarán acompañantes adicionales si hay espacio disponible en el vehículo. Informe al despachador cuando haga su cita si lo acompañará un PCA o un acompañante.

Procedimientos y políticas de paratransito de la ADA

POLÍTICA DE ASISTENCIA AL PASAJERO

Somos un servicio de origen a destino y estamos obligados a brindar asistencia entre el vehículo y la primera puerta de entrada para los clientes que necesitan asistencia adicional para completar el viaje. No entraremos en su casa ni en la ubicación de su destino. Si está en una silla de ruedas y no tiene una rampa o no puede maniobrarla por sí mismo, le sugerimos que lo acompañe un asistente de cuidado personal. Cuando sea necesario, el operador ayudará a las personas con discapacidades en el uso del sistema de sujeción de 4 puntos y el cinturón de hombro. Es política de Murfreesboro Transit y Mid-Cumberland que todos los dispositivos de movilidad estén asegurados. El servicio puede ser denegado si un pasajero se niega. Si no está en una silla de ruedas y necesita el ascensor, se desplegará a pedido.

Si no puede cargar sus compras o bolsas de compras hacia o desde el vehículo, permitiremos que nuestros operadores carguen todo lo que puedan cargar en un solo viaje hasta la puerta de su casa o edificio de apartamentos. No entraremos en su casa.

POLÍTICA SOBRE AYUDAS RESPIRATORIAS PORTÁTILES / ANIMALES DE SERVICIO

Las personas con discapacidades que usan respiradores u oxígeno portátil y animales de servicio pueden viajar en autobuses de ruta fija y paratransito. Los tanques de oxígeno deben estar asegurados para que no se muevan durante el transporte.

POLÍTICA DE VISITANTE

Los visitantes de fuera de la ciudad serán elegibles para el Paratransito ADA si son elegibles para usar el Paratransito ADA proporcionado por su sistema local. Los visitantes deben proporcionar prueba de certificación de paratransito de su sistema de origen. Los visitantes recibirán solo 21 días de servicio de paratransito por año calendario. Las personas que tengan la intención de utilizar el servicio durante más de 21 días deberán solicitar la certificación.

PROCEDIMIENTOS

CÓMO SOLICITAR LA CERTIFICACIÓN ADA PARTRANSIT

Para solicitar la certificación de paratransito de la ADA, el coordinador de elegibilidad de paratransito debe completar y aprobar una solicitud (Anexo 1). La aplicación solicita información sobre la naturaleza, el alcance, el efecto y la duración

Procedimientos y políticas de paratransito de la ADA

de su discapacidad. Se requiere un médico para completar la parte de certificación profesional de la solicitud.

Una vez completada la solicitud, puede enviarla por correo a la dirección que figura en la solicitud. Asegúrese de que la solicitud esté completa al 100%. La información faltante o incompleta podría ocasionar que se retrase una decisión.

Una vez que se reciba su solicitud, se evaluará y recibirá una notificación por escrito de la decisión dentro de los 21 días. Si no se ha tomado una decisión dentro de los 21 días, es posible que se le permita usar el servicio hasta que se le notifique la decisión de denegación.

Si tiene preguntas adicionales sobre el proceso de solicitud o el servicio de paratransito, llame al (615) 801-3039.

CÓMO APELAR SI SU SOLICITUD ES NEGADA

La ADA requiere que los proveedores de transporte establezcan un proceso para que las personas apelen las decisiones si se les niega el acceso a los servicios de paratransito. Murfreesboro Transit ha establecido un procedimiento de apelación para las personas cuya solicitud de elegibilidad para el paratransito sea denegada o para las personas que hayan recibido avisos de suspensión por otros motivos. Una persona puede presentar una apelación si se le niega el servicio de paratransito por cualquiera de las siguientes razones.

1. Negación de elegibilidad
2. Suspensión por exceso de ausencias o cancelaciones
3. Suspensión por comportamiento gravemente disruptivo

Murfreesboro Transit informará a un solicitante o cliente de una decisión de negar el estado de elegibilidad o suspender el servicio por carta. Las personas tienen 60 días a partir de la fecha de la carta para solicitar una apelación. La solicitud de apelación debe enviarse por escrito a la siguiente dirección:

Tránsito de Murfreesboro
111 West Vine St. Murfreesboro, TN 37130
Atención: Asist. Director de Transporte

Procedimientos y políticas de paratransito de la ADA

El proceso de apelaciones permitirá a las personas la oportunidad de ser escuchadas y presentar argumentos ante la junta de apelaciones. La junta de apelaciones administrativas está compuesta por el Subdirector de Transporte, el Gerente de Operaciones y el Coordinador de Elegibilidad de Paratransito. Las personas que hayan presentado una apelación serán notificadas de la decisión de la junta de apelaciones por escrito dentro de los 30 días. Si Murfreesboro Transit no ha tomado una decisión con respecto a la apelación dentro de los 30 días, se proporcionará el servicio de paratransito hasta que Murfreesboro Transit emita una decisión para denegar la apelación.

Procedimientos y políticas de paratransito de la ADA

CÓMO PRESENTAR UN CUMPLIMIENTO, QUEJA O SUGERENCIA

Si desea hacer una sugerencia, reconocer a alguien en nuestra organización que le brindó un excelente servicio o informarnos sobre un problema con el servicio que se le brindó, complete el formulario de elogios, quejas y sugerencias (Anexo 2). Una vez que haya completado el formulario, simplemente envíelo por correo a:

Tránsito de Murfreesboro
111 West Vine St. Murfreesboro, TN 37130
Attn: Subdirector de Transporte

Proporcione su nombre, número de teléfono y dirección para que podamos comunicarnos con usted para analizar o aclarar el problem



Solicitud de elegibilidad para Paratransit ADA de cortesía Servicios

| USO DE OFICINA SOLAMENTE | |
|--------------------------|-------|
| Date Received | _____ |
| Date Processed | _____ |
| Date Approved | _____ |
| Date Denied | _____ |
| Date Notified | _____ |
| Status Code | _____ |

*** A partir del 1 de febrero de 2022, todos los NUEVOS solicitantes DEBEN vivir dentro de los ¾ de milla de una ruta fija para ser considerados elegibles. ***

- Categoría 1 de la ADA:** Una persona que no puede abordar, viajar o salir de ningún vehículo de forma independiente en el sistema de ruta fija al que las personas con discapacidad pueden acceder fácilmente y utilizarlas. ADA
- Categoría 2 de la ADA:** Una persona que necesita la asistencia de un elevador de silla de ruedas y uno no está disponible en el servicio de ruta fija durante el tiempo que la persona desea viajar. (Todos los vehículos de ruta fija Rover son totalmente accesibles).
- Categoría 3 de la ADA:** Una persona que tiene una afección relacionada con una discapacidad que impide llegar o salir de una parada de autobús.
- Si no se completan todos los espacios, se devolverá este formulario.
- Lea la solicitud completa e imprima ordenadamente o escriba; solo una persona por aplicación. Esta aplicación está disponible en formato accesible. Si tiene alguna pregunta sobre esta solicitud o necesita ayuda para completar el formulario, llame al (615) 801-3039 o TDD (615) 849-2689.

Sección 1 – Información personal

Fecha de aplicación: _____

Nombre (Escriba en letra de imprenta): _____

Habla a: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código Postal: _____

Teléfono de casa: _____ Trabajo / Celular: _____

Fecha de nacimiento: _____ Dirección de correo electrónico: _____

Contacto de emergencia (la solicitud será devuelta si se deja en blanco).

Nombre: (Por favor escriba): _____

Habla a: _____

Teléfono de casa: _____ Trabajo / Celular: _____

Relación: _____

Certifico que la información provista en esta solicitud es verdadera, autorizo al profesional de atención médica que certifica esta solicitud a divulgar información sobre mi discapacidad a ROVER y Mid-Cumberland Human Resource Services

Firma del aplicante: _____

Si esta solicitud ha sido completada por alguien que no sea la persona que solicita elegibilidad de tarifa reducida, esa persona DEBE COMPLETAR COMPLETAMENTE lo siguiente:

Nombre del individuo o agencia: _____

Habla a: _____

(Ciudad/Estado/Código postal): _____

Teléfono: número de fax: _____

Firma: _____ Fecha: _____

Solicitud de elegibilidad para Servicios de paratransito

Sección 2: Información sobre discapacidad

1. Describa su discapacidad y / o enfermedad y marque los elementos aplicables a continuación (ejemplos incluyen ceguera, esclerosis múltiple, afección cardíaca): _____

- a. Discapacidad visual: Total _____ Parcial _____ Visión: Derecha 20 / _____ Izquierda 20 / _____
b. Personas con discapacidad auditiva: _____
c. Discapacidad mental o del desarrollo: _____
d. Dispositivo de movilidad: Powered _____ Manual _____ Scooter _____
e. Muletas: aparatos ortopédicos _____ Andador _____ Prótesis _____ Otro _____
f. Otras limitaciones de movilidad o impedimentos físicos (por favor describa): _____

2. Requiere que alguien lo ayude cuando viaja en tránsito? (Es un jinete discapacitado responsable de proporcionar un asistente de cuidado personal y un dispositivo de movilidad que funcione correctamente. No se cobra ninguna tarifa por un asistente de cuidado personal que viaja con un conductor discapacitado).
(No dejar en blanco) SÍ _____ NO _____

3. Utiliza alguna de las siguientes ayudas? (Marque todo lo que corresponda)
_____ silla de ruedas; si su silla de ruedas es más grande que una silla de ruedas común (30 pulgadas de ancho; 48 pulgadas de largo; más de 600 libras cuando está ocupada), describa: _____

_____ Scooter con motor. Si usa un scooter, ¿podrá transferirse a un asiento? Si _____ No _____
_____ Animal de servicio _____ Tablero del alfabeto _____ Tanque de oxígeno
_____ Otros dispositivos de asistencia. En caso afirmativo, describa: _____

Sección 3: Certificación profesional de atención médica

Esta certificación debe ser completada por un profesional de la salud certificado o con licencia, y Rover debe recibirla dentro de los 60 días de la firma del profesional de la salud. La información permanecerá archivada en Rover y no está sujeta a revisión pública.

Nombre del profesional de la salud: _____
Número de licencia / Estado emitido: _____ Teléfono: _____
Habla a: _____
Ciudad/Estado/Código postal: _____

Marque uno: _____ Médico: (Especialidad) _____
_____ Asistente del médico _____ Enfermero practicante _____ Audiólogo _____ Podólogo
_____ Optometrista _____ Psicólogo clínico con licencia _____ Psicólogo escolar certificado
_____ Terapeuta ocupacional con licencia _____ Terapeuta físico con licencia

Duración prevista de la discapacidad del solicitante:
_____ Temporal: condiciones a corto plazo que probablemente mejoren dentro de un año
_____ Largo plazo: condición con potencial de mejora o períodos de registro de remisión
_____ Permanente: condiciones sin ninguna expectativa de mejora

Certifico que el solicitante se ve afectado por la discapacidad / enfermedad descrita y, como resultado, requiere los dispositivos de asistencia descritos y no puede utilizar los servicios de transporte masivo de manera tan efectiva como las personas que no están tan afectadas.

Firma: _____ Fecha: _____

Por favor devuelva la solicitud a:
Coordinador de elegibilidad de ROVER
4765 Florence Road
Murfreesboro, TN 37129

