



TRANSITO DE BUENA TIERRA

Manual de Paratránsito

137 Intracoastal Dr.
Houma, LA 70363
Teléfono: (985) 850-4616
Fax: (985) 850-4619

tpcg.org/transit
Horario de Oficina: 8am - 5pm | Lunes - Viernes

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido	i
Bienvenido al Servicio de Paratransito	1
Comentarios Sobre Paratransito	1
Direcciones y Números de Teléfono Útiles	1
¿Qué es Paratransito?	2
Elegibilidad	2
Paratransito Ofrece Tres Niveles Diferentes de Servicio	3
Horas de Servicio	3
Área de Servicio	3
Programando Su Viaje	4
Cuando Programar un Viaje	4
Ventana de Recogida	4
Cómo Programar un Viaje	4
Confirmando Solicitudes de Viaje	5
Enviando Solicitudes por Fax o Correo Electrónico	5
Consejos para Solicitar Viajes	5
Viajes de Suscripción	6
Cancelando sus Viajes	7
Cambios de Viaje	7
Si su Cita se Retrasa	7
Cuando Llega el Autobús	7
Asistentes de Cuidado Personal (PCA)	8
Se Recomienda una PCA en las Siguietes Condiciones	8
Viajando con Invitados (Acompañantes)	8
Transportando Niños	8
Animales de Servicio	9
Mascotas	9
Sillas de Ruedas y Otras Ayudas para la Movilidad	9
Otras ayudas	10
El Ascensor	10
Cinturones de Seguridad	10
Información de Tarifas	10
Conductores de Paratransito	11
Visitantes de Fuera de la Ciudad	12
Inclencias del Tiempo o Desastres Locales	12
Algunas Reglas	12
Consideraciones	12
Perdida y Encontrada	13
Póliza de No-Presentación	13
Póliza de cancelación tardía	13
Cancelaciones en la Puerta	13

Advertencias y Suspensiones	13
Modificaciones Razonables	14
Revisión Administrativa	14
¿Cómo Puedo Obtener una Solicitud?	14
Proceso de Apelación de Elegibilidad	14

Bienvenido al Servicio de Paratrásito

Este manual le proporciona instrucciones paso a paso sobre cómo usar el servicio de paratrásito, junto con pólizas, procedimientos, información de contacto útil, y consejos para clientes.

Comentarios Sobre Paratrásito

Sus comentarios, sugerencias, quejas, cumplidos, e inquietudes son importantes. Alguien de la oficina intentará comunicarse con usted dentro de setenta y dos (72) horas. Las siguientes opciones están disponibles para que usted proporcione comentarios sobre el servicio de paratrásito ofrecido por Tránsito de Buena Tierra:

- Llame a la línea de paratrásito al: (985) 850-4616 ext. 410.
- Envíe una carta a: Terrebonne Parish Consolidated Government, Transit Manager, P.O. Box 6097, Houma, LA 70361.
- Envíe un correo electrónico a: paratransit@tpcg.org.

Puede permanecer anónimo si lo desea.

Direcciones y Números de Teléfono Útiles

Good Earth Transit Paratransit Services
137 Intracoastal Drive
Houma, LA 70363

Para programar, cancelar o registrar un viaje, llame a la oficina al (985) 850-4616 ext. 410 entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., de lunes a viernes. Si es fuera del horario de atención, deje un mensaje con su nombre y un número de devolución de llamada y alguien le devolverá la llamada cuando la oficina vuelva a abrir.

Si no puede comunicarse con un conductor, vuelva a llamar y marque la extensión 230 y alguien debería poder ayudarlo.

Si no tiene un teléfono con botón, permanezca en la línea para que el próximo operador disponible atienda su llamada.

Este manual está redactado como si el cliente de paratrásito lo estuviera leyendo. Sabemos que muchos cuidadores y otras personas asumirán la responsabilidad de leer y comprender esta información, así como de hacer reservaciones y otros arreglos para el cliente.

Tenga en cuenta que si la persona a la que cuida viajará en la camioneta de paratrásito sin un asistente, él o ella debe poder seguir las responsabilidades básicas del cliente y cumplir con las Reglas de conducta de Tránsito de Buena Tierra.

Por favor, preste atención a las *notas* al final de algunas secciones. Estos pasajes contienen información importante que puede afectar su servicio de paratrásito.

¿Qué es Paratrásito?

Paratrásito es un servicio de transporte-compartido accesible para sillas de ruedas para personas cuando los efectos de su discapacidad les impiden usar los autobuses regulares de ruta fija.

Paratrásito es un servicio accesible para sillas de ruedas de transporte-compartido para personas cuando los efectos de su discapacidad les impiden usar los autobuses regulares de ruta fija. Esto significa que una persona debe ser **incapaz** de:

- llegar o salir de la parada de autobús
- subir o bajar de un autobús equipado con rampa
- viajar en autobús hacia o desde su destino debido a los efectos de su discapacidad

El servicio de paratrásito es comparable al servicio de transporte de ruta fija, operado en la misma área de servicio, y con el mismo horario de servicio. Paratrásito enfatiza la seguridad, la confiabilidad, y la comodidad del cliente.

Tránsito de Buena Tierra se enorgullece de ofrecer el mejor transporte posible a los clientes que son elegibles para el servicio de paratrásito según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).

El servicio de paratrásito opera trescientos sesenta y cinco (365) días al año.

Elegibilidad

Los autobuses de ruta fija de Tránsito de Buena Tierra se consideran el principal modo de transporte público para todos en nuestra área de servicio. Por lo tanto, los pasajeros que requieren servicio de paratrásito deben aplicar para elegibilidad. Hay tres tipos de elegibilidad que se basan en la discapacidad específica del solicitante:

- Servicio temporal
- Servicio condicional
- Servicio incondicional (completo)

Debido a que los efectos de una discapacidad pueden cambiar con el tiempo, la certificación de elegibilidad para transporte no es permanente. La mayor parte de la elegibilidad se otorga por un período de tres (3) años. Se envía una carta de notificación y un formulario de recertificación al menos 30 días antes de que se venza su elegibilidad.

Determinando Elegibilidad

Todos los solicitantes deben completar el formulario de elegibilidad y la mayoría de los solicitantes deberán completar una entrevista telefónica o en persona en nuestra oficina. Si la División de Paratrásito necesita que usted complete una entrevista en persona, se comunicaran con usted después de que se haya recibido la solicitud para programar una cita. Se proporcionará transporte gratuito a la oficina si es necesario. Después de recibir toda la información requerida, Tránsito de Buena Tierra determinará su elegibilidad dentro de veintiún (21) días de calendario. Se le notificarán los resultados por escrito a través de correo electrónico.

Si determinamos que usted es elegible para los servicios de paratransito, recibirá una carta y una tarjeta de identificación notificándole la decisión. La tarjeta de identificación tendrá impreso su nombre, dirección, fecha de vencimiento y su nivel de elegibilidad. Si no está satisfecho con la decisión, puede apelar dentro de los sesenta (60) días siguientes a la fecha de la carta.

Paratransito Ofrece Tres Niveles Diferentes de Servicio

1. El servicio incondicional (completo) permite a los clientes elegibles tomar la camioneta para todos sus viajes durante nuestro horario de servicio y dentro de nuestra área de servicio.
2. El servicio condicional es para clientes que pueden tomar el autobús algunas veces y requieren servicio de camioneta en otras ocasiones.
3. El servicio temporal es para personas que tienen una necesidad temporal del servicio debido a un evento catastrófico como un derrame cerebral, reemplazo de cadera, fractura de pierna, etc.

Su tarjeta de identificación y su carta tendrán la fecha de vencimiento. Si cree que puede ser elegible para recibir el servicio después de la fecha de vencimiento, deberá completar una nueva solicitud.

Horas de Servicio

Las horas de servicio de paratransito son comparables a las horas de servicio de ruta fija, según los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades. El servicio de paratransito está disponible los siete (7) días de la semana, incluyendo los días festivos.

Si su viaje comienza temprano en la mañana o termina tarde en la noche, el conductor de paratransito identificará los horarios de recogida y devolución que mejor se ajusten a sus necesidades de viaje. Tenga en cuenta que los tiempos de su reserva también dependerán de la duración de su viaje.

Los siguientes son días festivos reconocidos por Tránsito de Buena Tierra:

(Sujeto a cambios)

Día de año nuevo	Juneteenth (diecinueve de junio)
Cumpleaños de Martin L King, Jr.	Día de la Independencia
Día del presidente	Día del trabajo
Lunes de carnaval	Día de los veteranos
Martes de carnaval	Día de acción de gracias
Viernes Santo	Día después del día de acción de gracias
Día de los caídos	Navidad

Si un día festivo cae en sábado, se observará el viernes anterior. Si un día festivo cae en domingo, se observará el lunes siguiente a menos que el presidente de la parroquia haga cambios.

Área de Servicio

Todos sus viajes de paratransito deben comenzar y terminar dentro del área de servicio de paratransito.

El área de servicio de paratransito es comparable al área atendida por el sistema regular de autobuses de ruta fija y cumple con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades. El área de servicio es un corredor que se extiende tres cuartos ($\frac{3}{4}$) de milla alrededor de cada ruta fija.

Si no está seguro de si su hogar o destino se encuentra dentro del área de servicio de paratransito, llame a la oficina al (985) 850-4616.

Programando Su Viaje

El servicio de paratransito de Tránsito de Buena Tierra ofrece varios viajes cada día de la semana. No es un servicio de taxi sino es un servicio de viaje compartido que lleva a varios clientes a diferentes destinos. Sus necesidades se equilibrarán con las necesidades de otros clientes. Debido a que hay una cantidad limitada de vehículos, es posible que no siempre sea posible programar su viaje a la hora exacta que lo solicita.

Combinar viajes es la parte más compleja para llegar a tiempo a donde necesite. Cuando llame, los operadores harán todo lo posible para atender su solicitud. Cuanto más flexible puedas ser en cuanto al tiempo que solicitas, más fácil será atender a un mayor número de clientes. Los viajes están programados para permitir un tiempo de viaje adecuado entre paradas. Los tiempos de viaje están diseñados para ser comparables a los de los autobuses de ruta fija.

Cuando Programar un Viaje

El servicio de paratransito no proporciona servicio el mismo día. Cuanto más temprano programe su viaje, más probable será que podamos programar los horarios exactos de recogida que desea. Los pasajeros deben llamar para solicitar viajes entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. al menos un (1) día antes del día en que desea usar el servicio. Las solicitudes de viaje se pueden programar con hasta catorce (14) días de anticipación.

Ventana de Recogida

Cuando programe un viaje, se le dará una hora para esperar que un autobús de paratransito lo recoja. Los pasajeros deben estar preparados para ser recogidos quince (15) minutos antes de la hora programada en caso de que el autobús llegue temprano. Una vez que el autobús llegue a su recogida, el conductor esperará hasta cinco (5) minutos para que el pasajero suba y luego se irá. El conductor no llamará por teléfono, no llamará por la puerta, no tocará la bocina, ni buscará al pasajero a su llegada. Es responsabilidad del pasajero encontrarse con el autobús o notar su presencia. Por ejemplo, si acepta que lo recojan a las 9:00 a.m., el vehículo puede llegar entre las 8:45 a.m. y las 9:00 a.m. y debe estar listo para abordar en cualquier momento en este rango.

Cómo Programar un Viaje

Llame a la oficina de paratransito al (985) 850-4616 ext. 410.

El operador lo guiará a través del proceso de programación de su viaje. Por favor, tenga a mano la siguiente información antes de llamar:

- Su nombre y dirección de recogida completa, incluyendo el nombre o número del apartamento y/o edificio.
- Dirección exacta y descripción del lugar al que desea ir (por ejemplo, Walmart en Martin Luther King – entrada de comestibles).
- Hora(s) y fecha(s) de viaje.
- Si lo acompañará un asistente de cuidado personal (PCA) y/o un invitado.
- Si un animal de servicio o mascota lo acompañará.
- Si va a utilizar un dispositivo de ayuda para la movilidad (silla de ruedas, andador, oxígeno).

Confirmando Solicitudes de Viaje

Cuando termine de programar su viaje, el operador revisará toda la información con usted. Esta es una buena verificación de precisión para ambos. Esté preparado para anotar la información que le dé el operador. Le sugerimos que anote el nombre del operador que le ayudó a planificar tu viaje.

Enviando Solicitudes por Fax o Correo Electrónico

Comuníquese con la oficina para obtener información sobre esta opción al (985) 850-4616.

Consejos para Solicitar Viajes

Siguiendo estos consejos le ayudará a tener el mejor servicio posible:

- **Llame temprano.** Cuanto antes llame (hasta catorce (14) días de anticipación para un viaje, más tiempo tendrá Tránsito de Buena Tierra para planear la ruta.
- **Permita tiempo de viaje adicional.** Los viajes se programan en régimen de viaje compartido. El vehículo puede detenerse para dejar subir o bajar a otros clientes antes de llegar a su destino. Además, los tiempos de viaje pueden variar debido a demoras en las horas pico, la hora del día, eventos locales, obras en la carretera, accidentes de tráfico, mal tiempo, o el día de la semana.
- **Sea flexible.** Es posible que paratránsito no pueda programar un viaje a la hora que desea. Debido a que el paratránsito es un servicio de transporte compartido, es posible que necesitemos programar su hora de recogida una (1) hora antes o después de lo que usted solicite.
- **Esté preparado.** Cuando los conductores llegan dentro de los tiempos de espera, solo pueden esperar cinco (5) minutos una vez que llegan a su ubicación. Para evitar retrasos, citas perdidas, y multas por no presentarse, esté listo para partir cuando llegue el vehículo a recogerlo. Tenga en cuenta que los conductores de paratránsito no le ayudarán a prepararse para su viaje.
- **Considere un PCA (Asistente de Cuidado Personal).** Tenga en cuenta que es posible que lo dejen solo en el vehículo de paratránsito en cualquier momento que nuestro conductor ayude a otros clientes. El vehículo no siempre estará visible para el conductor en esos momentos. Lo dejarán en su destino incluso si se supone que alguien lo está esperando, pero aún no ha llegado. No podemos esperar con usted hasta que llegue alguien. Si no puede quedarse solo, haga arreglos para que un PCA viaje con usted.
- **Múltiples viajes si es necesario.** Puede programar varios viajes para el mismo día. Sin embargo, debido a que se trata de un servicio de viaje compartido, es importante que deje suficiente tiempo entre la entrega y la recogida de cada viaje.
- **Elija tiendas y otras ubicaciones cercanas a su hogar.** Cuando vaya de compras o a otros lugares, elegir una ubicación cerca de su casa reducirá el tiempo y los costos de viaje, lo que permitirá que el paratránsito funcione de manera más eficiente para el beneficio de todos los clientes.

- **Limite sus paquetes a bordo.** A los pasajeros solo se les permite llevar hasta cuatro (4) bolsas o artículos (que no pesen más de veinticinco (25) libras cada uno) o un carrito de compras personal (sin bolsas adicionales de comestibles colgadas en el exterior del carrito). Paratransito se reserva el derecho de rechazar el transporte de artículos que excedan el límite de peso o artículos voluminosos por falta de espacio en el vehículo. Los conductores solamente brindarán asistencia desde la acera hasta el vehículo. Si necesita más ayuda, debe hacer sus propios arreglos.
- **Tenga un suministro adecuado de oxígeno.** Si está usando oxígeno, traiga un suministro suficiente.
- **Notifique a paratransito sobre cualquier cambio en su información personal.** Llame a la oficina al (985) 850-4616 si se muda a una nueva dirección, cambia de apartamento, y/o cambia su número de teléfono o contacto de emergencia. Es importante mantener actualizada su dirección postal, ya que puede ser diferente a su dirección de recogida.
- **Lleve un registro de su tarjeta de identificación de paratransito.** Sólo las personas elegibles para la ADA están autorizadas a utilizar una tarjeta de identificación de paratransito. Si pierde o le roban su tarjeta de identificación, llame inmediatamente a la Oficina de Elegibilidad de Paratransito al (985) 850-4616. Hay un cargo de cinco dólares (\$5) por reemplazar tarjetas de identificación de paratransito perdidas, robadas, o dañadas.
- **Lleve medicamentos necesarios en caso de retrasos.** Si es diabético o hipoglucémico, lleve un pequeño refrigerio por si viaja más tiempo del previsto.
- **Para emergencias médicas, llame al 911.** Los conductores de paratransito no están capacitados como paramédicos y no pueden proporcionar transporte de emergencia.

Viajes de Suscripción

Si necesita un viaje al mismo lugar y a la misma hora al menos una vez por semana, podrá utilizar el servicio de suscripción siempre y cuando no supere el cincuenta por ciento (50%) de los viajes disponibles en un momento determinado del día. a menos que exista un exceso de capacidad sin suscripción. Debe recordar cancelar cualquier viaje que no esté planeando realizar. Las suscripciones deben ser a largo plazo con cambios y cancelaciones mínimas.

Cancelando sus Viajes

Debe cancelar un viaje si ya no lo necesita. Asegúrese de cancelar ambos extremos de su viaje (recogida y regreso) si corresponde. Los clientes deben cancelar su(s) viaje(s) con un mínimo de dos (2) horas de antelación a la hora programada para evitar una penalización por no presentarse. Si necesita cancelar más de un (1) viaje, asegúrese de informarle al conductor qué viajes cancelar. Los conductores de paratransito no pueden solicitar, cambiar, o cancelar viajes por usted. Es su responsabilidad llamar a la oficina al (985) 850-4616.

Nota: si no cancela su viaje al menos dos (2) horas antes de la hora de recogida programada, se le puede considerar "ausente".

Cambios de Viaje

Los cambios que deban realizarse en viajes reservados previamente deben realizarse antes de 5:00 p.m. el día antes de la programación del viaje. Debido a la planificación de rutas, no aceptamos cambios el mismo día en los viajes reservados.

Si su Cita se Retrasa

Si su cita se retrasa y existe la posibilidad de que no esté listo a la hora de regreso programada, o si perdió el autobús, llame a la oficina al (985) 850-4616 lo antes posible.

Cuando Llega el Autobús

- **Esté preparado para salir.** Cuando el autobús se detenga, prepárese para salir. Se hace todo lo posible para proporcionar recogidas puntuales.
- **Esté preparado dentro del plazo de recogida.** Debe estar listo dentro de su ventana de recogida, hasta quince (15) minutos antes de la recogida programada. El conductor solo lo esperará durante cinco (5) minutos una vez que llegue a la ventana de recogida. Si el conductor llega antes de la ventana de recogida, no es necesario que embarque hasta el inicio de la ventana de recogida.
- **Se proporciona servicio de acera a acera.** La responsabilidad del conductor por su seguridad comienza en la primera barrera donde comienza el viaje y termina en la primera barrera de su destino.
- **Planifique para su PCA/cuidadores si es necesario.** Los conductores no son cuidadores y no brindan servicio de asistente a asistente. Si necesita un servicio personalizado, un PCA o un acompañante debe viajar con usted.
- **Sujete a sus animales en el lugar de recogida.** Los conductores no están obligados a acercarse a una casa donde exista riesgo de encontrarse con un animal suelto.
- **Caminos claros.** Por razones de seguridad, el camino desde la puerta hasta la camioneta debe estar libre de hielo, nieve, y escombros.
- **Tenga su tarifa lista y visible.** Los conductores no llevan cambio y no se les permite registrar carteras, bolsillos, o mochilas en busca de la tarifa.
- **Busque nuestro uniforme.** Todos los conductores de paratransito visten uniformes con el nombre de la empresa bordado. Se identificarán y tendrán disponible su identificación de empleo.

- **Asegúrese de estar en el lugar de recogida.** A los conductores no se les permite atravesar las instalaciones, subir ascensores, escaleras, ni entrar a oficinas individuales para ayudar o localizar a los clientes. Los conductores no pueden entrar a su casa, ni siquiera para ayudarlo con una silla de ruedas, cargar sus paquetes o compras, o ayudarlo con su abrigo.

Asistentes de Cuidado Personal (PCA)

- Un asistente de cuidado personal (PCA) es alguien que viaja con usted y le ayuda con su cuidado personal y/o sus actividades.
- Su PCA viaja gratis y debe abordar y desembarcar en el mismo lugar que usted.
- Su PCA también puede reunirse con usted en ambos extremos de sus viajes.
- Su PCA también puede acompañarlo en el autobús de ruta fija y viajar gratis. Muestre al conductor del autobús su tarjeta de identificación de paratransito.
- Paratransit employees cannot serve as a PCA.
- Los empleados de paratransito no pueden servir como PCA.

Se Recomienda una PCA en las Sigüientes Condiciones

- No puede quedarse solo ni viajar de forma independiente más allá de la puerta del lugar de recogida o entrega.
- Utiliza una silla de ruedas y debe subir o bajar más de un escalón.
- Está viajando por un terreno accidentado o irregular, o cualquier otra condición que presente un peligro para la seguridad.
- Requiere supervisión durante el transporte en paratransito.

Viajando con Invitados (Acompañantes)

- Cada pasajero elegible puede viajar con un invitado además de su PCA. Invitados adicionales pueden viajar si hay espacio disponible.
- Sus invitados deben abordar y desembarcar en el mismo lugar que usted cuando programe su viaje.
- Operators cannot transport passengers who are not prescheduled for a trip.
- Los conductores no pueden transportar pasajeros que no tengan un viaje programado previamente.
- Sus acompañantes pagan la misma tarifa que usted paga cuando lo acompañan en el autobús.
- En caso de que haya programado un viaje para que un invitado lo acompañe y no vaya a realizar el viaje, llame al conductor para cancelar su viaje para que podamos ofrecer ese asiento vacío a otro cliente.

Transportando Niños

- Los niños de tres (3) años o menos pueden acompañar a un cliente elegible para la ADA de forma gratuita.
- Niños adicionales o niños de cuatro (4) años de edad o más deben pagar la tarifa de paratransito actual.
- No es necesario que tenga un asiento de coche, pero si trae uno, usted es responsable de asegurar el asiento y de asegurar a su hijo(a) en el asiento de coche.
- Usted es responsable de su hijo(a) durante los viajes.

Animales de Servicio

- Service animals are animals that have been trained to perform specific tasks to assist the customer in their daily activities.
- Los animales de servicio son animales que han sido entrenados para realizar tareas específicas para ayudar al cliente en sus actividades diarias.
- Los animales de servicio son bienvenidos en los vehículos de paratransito.
- Un animal de servicio puede viajar en el suelo cerca de su guía o, si es pequeño, en el regazo de su guía y debe estar bajo control en todo momento.
- Los conductores no se encargarán de su animal de servicio.
- Si necesita ayuda para subir o bajar de la camioneta con su animal de servicio, planea traer un PCA o un invitado para que le ayude.
- Cualquier animal que no esté controlado y/o muestre un comportamiento cruel no podrá viajar en los vehículos de paratransito.

Mascotas

- Si está viajando con una mascota, debe estar encerrado en un transportín para mascotas seguro.
- Debe poder encargarse del transportín para mascotas usted mismo.
- El transportín para mascotas debe caber debajo del asiento o en su regazo.

Sillas de Ruedas y Otras Ayudas para la Movilidad

- La ADA exige que Tránsito de Buena Tierra transporte dispositivos de movilidad manuales o eléctricos (sillas de ruedas y scooters) utilizados por personas discapacitadas y con problemas de movilidad.
- Un cliente de paratransito y su silla de ruedas deben caber en el ascensor de autobús y en el área de seguridad de la silla de ruedas.
- Si no está seguro de si su dispositivo de movilidad se ajustará debido al largo, ancho, o peso, comuníquese con la oficina para obtener más información.
- **Si usted junto con su dispositivo de movilidad pesan más de seiscientos (600) libras, comuníquese con nuestra oficina.**
- Por razones de seguridad, los conductores no pueden ayudar a las personas que usan sillas de ruedas o scooters eléctricos a subir o bajar escalones o bordillos.
- Los conductores no operarán sillas de ruedas eléctricas o scooters.
- Los conductores no lo transportarán en una silla de ruedas eléctrica o scooter que no esté operativo.
- Si su silla de ruedas eléctrica o scooter deja de funcionar mientras se encuentra en la comunidad y tiene un viaje programado, llame a la oficina para informarle a paratransito sobre la situación.
- Si tiene una rampa en el sitio de su casa, debe cumplir con los requisitos de pendiente de la ADA, estar construida de manera segura, y estar libre de obstrucciones.
- Si el conductor determina que no puede usar su rampa de manera segura, se le notificará a un supervisor de paratransito. Los conductores no lo acompañarán por la rampa hasta que un supervisor haya determinado que es seguro.
- Si tiene preguntas sobre la seguridad o el diseño de su pasarela o rampa en su lugar de recogida o entrega, llame a la oficina para obtener ayuda.
- Nadie más que el conductor puede operar el ascensor de sillas de ruedas o los dispositivos de sujeción del vehículo.

- Si utiliza una silla de ruedas o otra ayuda para la movilidad, le pedimos que la mantenga limpia y en buen estado de funcionamiento.
- Algunos scooters y sillas eléctricas pueden ser difíciles de asegurar o no son seguros de utilizar durante el tránsito. Debido a esto, el conductor puede recomendarle que se traslade al asiento del pasajero por su seguridad. No es requerido que se traslade a un asiento de pasajero, pero le recomendamos que lo haga cuando su conductor recomiende el traslado.

Otras ayudas

- El conductor asegurará los andadores/caminadores dentro del vehículo. Los andadores, además de cualquier accesorio como cestas, bolsas, o botellas de agua, no deben pesar más de veinticinco (25) libras en total.
- Si necesita viajar con una unidad de oxígeno, se prefiere una unidad portátil. Si tiene un cilindro de oxígeno, debe transportarlo en un soporte para cilindros y sujetarlo firmemente a una ayuda de movilidad o en un carro para cilindros con ruedas. El conductor asegurará su carro de cilindros dentro del vehículo.
- El conductor cargará y asegurará su carrito de compras en el vehículo. Los artículos deben estar en el carrito y no colgando del carrito.
- Si el carrito de compras personal tiene ruedas y se utiliza el elevador, no se aplica el límite de peso de veinticinco (25) libras.

El Ascensor

Los clientes que no utilizan sillas de ruedas podrán utilizar el ascensor para subir a la camioneta.

- Dígame al conductor que desea utilizar el ascensor cuando reserve el viaje.
- Si no ha hecho arreglos para usar el ascensor, pero necesita hacerlo, infórmele al conductor y él/ella bajará el ascensor por usted.

Cinturones de Seguridad

- Por motivos de seguridad, todos los clientes, invitados, y PCAs deben usar cinturones de seguridad y permanecer sentados con el cinturón asegurado durante el transporte.
- Hay extensiones de cinturón de seguridad disponibles para su comodidad. Informe al conductor si desea utilizar uno.
- Tránsito de Buena Tierra recomienda que los clientes en sillas de ruedas utilicen un cinturón de seguridad personal para evitar caídas de la silla de ruedas durante el transporte.
- Hay cinturones de hombro disponibles para clientes que viajan en sillas de ruedas. Los cinturones de hombro son opcionales; sin embargo, recomendamos a los clientes que los utilicen durante el transporte.

Información de Tarifas

El conductor confirmará la tarifa de los viajes de paratransito solicitados al momento de la reserva. Las tarifas están sujetas a cambios.

- La tarifa base actual es de dos dólares (\$2.00) por cada viaje de ida por zona correspondiente a la ruta fija.
- La tarifa máxima dependiendo del origen y destino no será superior a seis dólares (\$6.00) por viaje de ida.
 - Tenga lista la tarifa exacta. Los conductores no llevan cambio y no se les permite buscar en

carteras, bolsillos, o mochilas para la tarifa.

- Coloque la tarifa en la caja de tarifas o entréguela al conductor cada vez que suba al vehículo.
- Invitados/acompañantes y niños de cuatro (4) años o más deben pagar una tarifa.
- Los PCA no están obligados a pagar una tarifa.
- No hay ningún cargo por animales de servicio y mascotas.

Puede pagar la tarifa usando dos opciones:

1. Puede pagar en efectivo, que se depositará en la caja de tarifas al momento del embarque.
2. Puede comprar una tarjeta prepagada con valor de veinte dólares (\$20) que el conductor perforará a medida que se canjeen los viajes.

Conductores de Paratrásito

- Los conductores de paratrásito están capacitados en conducción defensiva, asistencia a pasajeros, concientización sobre discapacidad, y operación segura de vehículos de paratrásito.
- Por favor coopere con los conductores y siga sus instrucciones.
- La primera responsabilidad del conductor es la seguridad de todos los clientes y del vehículo.
- Minimiza las distracciones del conductor. Los conductores no tendrán conversaciones innecesarias con usted. Para ayudar al conductor a concentrarse en su conducción, limite la conversación a preguntas o inquietudes sobre su viaje.
- Los conductores, siempre que sea posible, deben permanecer a la vista del vehículo.
- Tenga en cuenta que es posible que lo dejen solo en el vehículo de paratrásito cuando el conductor ayude a otros clientes.
- Se permiten pasajeros con hasta cuatro (4) bolsas (que no pesen más de veinticinco [25] libras cada una) o un carrito de compras personal (sin bolsas adicionales colgadas en el exterior del carrito).
- Los conductores no pueden recoger paquetes (como recetas) por usted y entregárselos.
- Los conductores no están autorizados a encargarse de medicamentos ni dinero, excepto su tarifa.
- Operators cannot accept tips, but they do appreciate letters of praise for good service.
- Los conductores no pueden aceptar propinas, pero sí aprecian las cartas de agradecimiento por un buen servicio.
- Los conductores no se acercarán a una casa donde exista el riesgo de encontrarse con un animal hostil o desenfrenado. Cuando llegue el operador, asegúrese de que su animal esté contenido o con correa.

Visitantes de Fuera de la Ciudad

- Si planea viajar fuera de la ciudad y desea utilizar un servicio de paratransito ADA en otra área, comuníquese con la oficina para obtener ayuda para configurarlo.
- Los visitantes que son elegibles para el servicio de paratransito según la ADA por otro proveedor de transporte, o que proporcionen documentación de una discapacidad o auto-certifiquen que tienen una discapacidad que les impide usar los autobuses regulares de ruta fija, pueden usar el servicio de paratransito de Tránsito de Buena Tierra para hasta veintiún (21) días en un año sin completar el proceso de solicitud formal.
 - Si se necesitan más de veintiún (21) días de servicio en un año, los visitantes deben presentar la solicitud a través del proceso de elegibilidad de Tránsito de Buena Tierra. Para pedir una solicitud, comuníquese con la oficina, de lunes a viernes, entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. al (985) 850-4616 extensión 410.

Inclencias del Tiempo o Desastres Locales

Tránsito de Buena Tierra puede retrasar o cancelar el servicio de transporte público cuando el clima adverso causa condiciones peligrosas para los clientes y conductores o cuando los vehículos no pueden llegar a su residencia o destino de manera segura.

Algunos viajes pueden cancelarse con poca antelación. Se hará todo lo posible para proporcionar viajes de soporte vital, como diálisis o quimioterapia, siempre que los vehículos puedan llegar de manera segura a su residencia y destino.

Los anuncios del servicio de paratransito se incluirán con la información sobre el cierre de escuelas en la radio, la televisión, y las redes sociales. Si las condiciones climáticas se deterioran después de que el servicio de paratransito lo haya dejado en su destino, organizaremos un viaje de regreso a casa.

Algunas Reglas

Paratransito es un servicio de viaje compartido y nuestro objetivo es brindar un viaje seguro y cómodo para todos nuestros clientes. Tránsito de Buena Tierra quiere que conozca algunas reglas importantes para viajar en paratransito.

Lo siguiente es un resumen de las actividades que no están permitidas:

- No se permitirán malas palabras o conductas abusivas.
- No se permiten armas en los vehículos TPCG.
- Los reproductores de música deben estar equipados con auriculares mientras se utilizan en vehículos del sistema de tránsito TPCG.
- No está permitido comer, beber, ni fumar.
- Si se suben bebidas a bordo, deben estar en un vaso seguro con tapa con cierre para evitar derrames.

Consideraciones

- Los perfumes y colonias pueden provocar reacciones alérgicas que resulten en problemas cardiorrespiratorios en otros clientes. Evite el uso de artículos perfumados cuando vaya a realizar el servicio.

- Para la comodidad y salud de todos los clientes, la higiene personal debe mantenerse dentro de estándares aceptables. Los olores fuertes, la caspa de animales, y otros alérgenos pueden causar malestar a otros clientes.

Perdida y Encontrada

Tránsito de Buena Tierra no es responsable por artículos dejados en el autobús. Los clientes son responsables por sus pertenencias personales que traen al autobús. Si descubre que ha dejado un artículo en un autobús, llame a la oficina lo antes posible. Los artículos encontrados en el autobús se conservarán por no más de treinta (30) días.

Póliza de No-Presentación

Una “no presentación” ocurre cuando un cliente:

- no está en la dirección de recogida solicitada y el operador no puede localizar al cliente; o
- no está listo para abordar el vehículo dentro de cinco (5) minutos de la llegada a tiempo del autobús; o
- no ha llamado para cancelar el viaje con un mínimo de dos (2) horas de antelación a la hora de recogida programada.

Si ha solicitado un viaje y no puede viajar, es su responsabilidad cancelar el viaje programado. No cancelar los viajes retrasa el autobús, les cuesta a los contribuyentes miles de dólares al año, y afecta a los clientes que estaban programados para compartir el viaje con usted. Las inasistencias excesivas darán lugar a penalización, incluyendo suspensiones del servicio.

Póliza de cancelación tardía

Las cancelaciones de última hora pueden ralentizar el servicio y aumentar nuestros gastos. En caso de una emergencia que le obligue a cancelar el día de su viaje, llame lo antes posible.

- Los servicios de paratransito solicitan un aviso mínimo de dos (2) horas para cancelaciones. Las cancelaciones con un aviso más corto se consideran “no presentación”.
- Cuando llame para cancelar un viaje, asegúrese de cancelar todos los viajes que no realizará en esa fecha, incluyendo los viajes de regreso.

Cancelaciones en la Puerta

Las cancelaciones realizadas en la puerta para una recogida a tiempo se considerarán “no presentación”. Las cancelaciones realizadas en la puerta porque el autobús llega después de los quince (15) minutos no se considerarán una infracción.

Nota: Las “no presentaciones” o cancelaciones tardías que se produzcan debido a circunstancias fuera del control del cliente deben informarse a la oficina lo antes posible.

Advertencias y Suspensiones

Establecer un patrón o práctica de no presentarse resultará en penalizaciones que resulten en una advertencia y/o suspensión.

- Las penalizaciones son progresivas, lo que significa que la gravedad de la consecuencia aumenta si continúa el patrón y la práctica de no presentarse.

- Cada penalización se calculará en función del historial de no presentación del cliente durante el período anterior de doce (12) meses.

Modificaciones Razonables

El modo de servicio de paratransito de TPCG brinda servicio de acera a acera; sin embargo, proporcionaremos modificaciones razonables más allá de la acera, a menos que esa asistencia resulte en una alteración fundamental o una amenaza directa.

Revisión Administrativa

Tránsito de Buena Tierra reserva el derecho de suspender su servicio por violaciones flagrantes y/o repetidas de las Reglas de Conducta. Se le notificará cuando ocurre alguna infracción.

Si no está de acuerdo con la advertencia o decisión de Tránsito de Buena Tierra de suspender el servicio, tiene derecho a solicitar una revisión administrativa por escrito o en un formato alternativo dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha de la advertencia o decisión. Para solicitar una revisión administrativa comuníquese con:

Terrebonne Parish Consolidated Government
Transit Manager
P.O. Box 6097
Houma, LA 70361
(985) 850-4616

Nota: Si no está de acuerdo con el resultado de la revisión administrativa, puede solicitar una apelación formal. Esto debe hacerse antes de tres (3) días hábiles del inicio programado de su suspensión.

¿Cómo Puedo Obtener una Solicitud?

Comuníquese con la División de Paratransito al (985) 850-4616 ext. 410 para solicitar una aplicación de paratransito o puede descargar una solicitud desde tpcg.org/transit.

Complete la solicitud con respuestas completas a cada pregunta y envíe el original por correo a Tránsito de Buena Tierra. Asegúrese de firmar la solicitud y completar la parte médica antes de enviarla. Tránsito de Buena Tierra no procesará solicitudes incompletas.

Proceso de Apelación de Elegibilidad

Si no está de acuerdo con su determinación de elegibilidad, puede apelar dentro de 60 días de calendario a partir de la fecha de su carta de determinación de elegibilidad. Se incluye un formulario para solicitar su apelación con su carta de determinación de elegibilidad.

Una apelación de su determinación de elegibilidad le brinda la oportunidad de presentar información y argumentos sobre por qué cree que la determinación no es correcta. Querrá proporcionar información que demuestre cómo los efectos de su discapacidad le impiden hacer lo siguiente de forma independiente:

- Llegar a la parada de autobús más cercana,
- subir y viajar en el autobús regular de ruta fija,

- y/o bajarse del autobús y navegar a su destino.

Puede solicitar una audiencia de apelación en persona que se llevará a cabo en Tránsito de Buena Tierra. Si lo desea, puede traer a alguien a la audiencia. Tránsito de Buena Tierra proporcionará transporte de paratransito hacia y desde la audiencia.

Si prefiere apelar por escrito, puede presentar una carta de apelación. Dentro de los treinta (30) días posteriores a su audiencia o después de que Tránsito de Buena Tierra haya recibido toda la información que desea que se considere en su apelación; recibirá una decisión final por escrito sobre su elegibilidad para el servicio de paratransito.

Envíe su aviso de apelación y cualquier información adicional a:

Terrebonne Parish Consolidated Government
Public Transit Administration
P.O. Box 6097
Houma, LA 70361



Determinación de Elegibilidad de Paratransito ADA Formulario de Solicitud de Apelación

Complete este formulario si desea apelar nuestra determinación con respecto a su elegibilidad para los servicios de paratransito de Tránsito de Buena Tierra. Una vez completado, devuélvalo a la dirección a continuación. Los formularios completos deben tener matasellos dentro de los sesenta (60) días posteriores a la fecha de su carta de determinación de elegibilidad.

INFORMACIÓN PERSONAL			
Nombre Apellido	<i>Sufijo</i>	<i>Primer</i>	<i>Inicial del Segundo Nombre</i>
Dirección	<i>Ciudad</i>	<i>Estado</i>	<i>Código Postal</i>
Fecha de Nacimiento	Número de Teléfono con Código de Área		
MÉTODO DE APELACIÓN			
<input type="checkbox"/> Elijo enviar información adicional para la consideración del panel de apelación, pero no quiero apelar en persona. <i>(Si elige esta opción, envíe toda la información adicional que desea que el panel de apelación considere junto con este formulario. Considere la información en la página adjunta a su carta de determinación titulada "Base de la determinación" al preparar información adicional.)</i>			
<input type="checkbox"/> Elijo apelar en persona. <i>(Si elige esta opción, nos comunicaremos con usted para programar un día y una hora mutuamente acordados para la audiencia de apelación. Puede traer información adicional a la audiencia y traer otras personas que puedan brindar información en su nombre).</i>			
FIRMA			
Firma del Solicitante		Fecha	

En una hoja de papel separada, puede incluir información que apoye la apelación.

Devuelva el formulario completo a:
Terrebonne Parish Consolidated Government
Public Transit Administration
P.O. Box 6097
Houma, LA 70361