

SUNTRAN PARATRANSIT Guía De pasajeros

(Efectiva Julio 2005)
(Revisada Septiembre 2007)
(Revisada Abril, 2008)

SERVICIO PARATRANSITO

Los pasajeros que tienen incapacidades que les previenen el poder tomar algunos o todos de los viajes en las rutas fijas de camiones, el servicio SUNTRAN ofrece un raite compartido, de banqueta a banqueta, que se llama **Paratrásito**. Es referido como "ADA" o "Servicio para necesidades especiales" porque es proveído como parte de nuestros esfuerzos para cumplir con los requerimientos de The Americans with Disabilities Act of 1990 (ADA). El servicio **Paratrásito** se debe de reservar cuando menor con un día de anticipación. El servicio es dado en mini camiones con equipo para levantar sillas de ruedas. El servicio de **Paratrásito** esta esencialmente en las mismas areas y durante las mismas horas que el servicio de rutas fijas. El servicio se puede usar para cualquier propósito de viaje.

La guía para pasajeros de Paratrásito da información acerca del servicio de paratrásito— como se puede hacer elegible para usar el servicio, donde funciona, los días y horas de servicio, como pedir un raite, costos, y otra información importante.

Si usted aun tiene preguntas después de leer la Guía para pasajeros de Paratrásito, llame a la **oficina de SUNTRAN al 435-673-TRAN (8726)**.

QUIEN ES ELEGIBLE PARA EL SERVICIO DE PARATRANSITO?

"Cada individuo con incapacidades que no puede, debido a un impedimento físico o mental (incluyendo impedimento visual) y sin ayuda de otra persona (excepto el operador del equipo levantador de sillas de ruedas o otro equipo de asistencia para subir al camión) subir, ser pasajero, o bajarse de cualquier vehículo en un sistema que es accesible y usado por personas con incapacidades" *"Americans with Disabilities Act of 1990, Section 37.123(e)(1) of the ADA Regulations."*

AREA Y HORAS DE SERVICIO DE PARATRANSITO

Se designa a Paratrásito como "comparable a" (o similar a) las rutas fijas de SUNTRUST. Por esta razón, un servicio de paratrásito ADA solo requiere que se transporten pasajeros a lugares que están dentro de ($\frac{3}{4}$) de milla durante los mismos días y horas de las rutas fijas de camiones existentes de SUNTRAN.

COSTOS

El transporte en una dirección (ida o venida) de Paratrásito cuesta \$2.00 desde Enero 1, 2003. **The El costo se debe pagar al abordar el vehículo.** El costo se puede pagar de las siguientes maneras:

- Dinero en efectivo (la cantidad exacta). Los choferes no tienen cambio.
- Pase de 10 transportes de Paratrásito SUNTRAN. Este pase solo está disponible para clientes que usan el servicio Paratrásito. El pase se puede comprar por \$18.00.

SERVICIO DE SUBSCRIPCION

Si usted necesita raite al mismo lugar, a la misma hora y cuando menos una vez a la semana. El "Servicio de Suscripción" puede ser una Buena opción para usted. Este servicio le permite poner en el calendario sus viajes en una sola llamada. Así usted estará automáticamente en el horario de viajes cada semana. This service allows you to schedule these trips with one call. Pregunte al agente de reservaciones acerca de este servicio.

Si usted tiene el "Servicio de Suscripción", es importante que nos **diga cuando menos con 24 horas de anticipación si usted no necesita raite en un día en particular**. De esta manera, nosotros podemos hacer cambios en el horario.

SI SU CITA SE ESTA RETRASANDO

Todos podemos tener situaciones fuera de nuestro control que pueden causar retrasos en una cita ya planeada. Si su cita se está retrasando y es probable que usted no esté listo a la hora acordada para su viaje de regreso (o si lo dejo el camión), llame a la oficina de SUNTRAN cuando menos 30 minutos antes. Lo que usted pida será coordinado con el agente que está en contacto por radio con los choferes. Se le preguntará a usted:

- Su nombre
- La hora de su viaje de regreso/ cuando se le va a recoger.

Nos esforzaremos en ajustarnos a su horario y se le asignará otra hora para mas tarde. **Como los horarios se asignan el d161a anterior, tal vez haya un retraso de una hora o mas antes de que un chofer esté disponible para ayudarlo en su viaje. O tal vez el camión no este disponible.**

INVITADOS VIAJANDO CON UN CLIENTE ELEGIBLE

SUNTRAN le garantiza que un individuo elegible puede viajar con cuando menos un invitado. Una persona empleada por un cliente elegible de ADA como quien atiende sus cuidados personales no es considerada un invitado. La persona que atiende los cuidados personales puede ser un amigo o un miembro de la familia, o puede ser un empleado pagado de la persona elegible. Pero en esencia, la persona que atiende los

cuidados personales es un "auxiliar de movilidad" para la persona elegible, igualmente que lo serían un bastón o una silla de ruedas. El costo para el invitado será el mismo de el de la persona elegible de ADA. No hay cargos por la persona que atiende los cuidados personales que es requerida. Mas invitados pueden acompañar a la persona elegible si hay espacio disponible. La reservación para dichos invitados se confirmará después del período de tiempo permitido para reservaciones. Por lo tanto, reservaciones confirmadas para los invitados están limitadas al día del viaje. Es obligatorio que las reservaciones se hagan con un día de anticipación para pedir este tipo de arreglos para así poder planear las necesidades de los clientes elegibles de ADA y sus acompañantes.

VISITANTES

SUNTRAN tiene el servicio de Paratrásito disponible para visitantes. Un "visitante" es definido como un individuo con incapacidades que no vive en el área de servicio de SUNTRAN. SUNTRAN tratará como elegibles para el servicio complementario de Paratrásito a todos los visitantes que presenten documentación que indica que son elegibles para paratrásito ADA o son certificados como elegibles in el área de jurisdicción donde viven. Visitantes que no tengan documentación de otras jurisdicciones pueden solicitar elegibilidad. SUNTRAN le dará servicio de paratrásito a un visitante que presente documentación de elegibilidad de paratrásito ADA de otra jurisdicción por un periodo de hasta 21 días en un año.

ANIMALES DE SERVICIO

Pasajeros pueden viajar con animales de servicio. La ADA define a un animal de servicio a un perro guía, un perro que hace señales, u otro animal entrenado individualmente para asistir a un individuo con una incapacidad. Asegúrese de avisarle al agente de reservaciones cuando usted esta haciendo una cita para un raite y estará viajando con un animal de servicio.

PAQUETES Y COSAS PERSONALES

Usted puede traer bolsas de mandado, equipaje, u otros paquetes o cosas personales en su paratrásito. Planee traer lo que usted o sus compañeros de viaje pueden cargar porque el chofer no le podrá ayudar a cargar o descargar. También, tenga en mente que este es un raite compartido y el espacio es limitado. Usted puede traer consigo paquetes en carritos de dos llantas que se puedan colapsar.

SU TIEMPO DE "ESTAR LISTO" Y SU "RANGO PARA ESTAR LISTO"

Después de que usted de la información, El agente le ofrecerá opciones para su viaje. Haremos un esfuerzo para que la hora de recogerlo y de traerlo de regreso sean tan cercanos como sea posible a lo que usted pida. Debido a que Paratrásito es un **servicio de raite compartido** puede ser que usted llegue a su cita un poco temprano y que regrese un poco mas tarde de lo que usted había pedido.

La hora para recogerle que se le ofrece y usted acepta es la hora de "Estar listo". El agente de reservaciones hará una nota que indica que el vehículo de **Paratrásito puede llegar hasta 10 minutos antes de su tiempo de "Estar listo" y hasta 20 minutos mas tarde de su tiempo de "Estar listo"**. Se le llama los 30 minutos de **"Rango para estar listo"**. Este rango es necesario para agrupar raites y para planear en caso de condiciones de tráfico, condiciones de clima u otros atrasos y cambios en el horario. Es importante que usted esté listo para subir a su vehículo de Paratrásito durante los 30 minutos del "Rango para estar listo".

EJEMPLO: Un cliente hace una cita para ir y volver al trabajo. Ellos trabajan de las 9:00 AM a las 5:00 PM, ellos piden ser llevados a las 8:45 AM en la mañana y ser recogidos a las 5:15 PM en la tarde. El agente de reservaciones les puede ofrecer ser llevados a las 8:00 AM en la mañana y recogidos a las 5:45 PM en la tarde. En la mañana, la hora de "estar listo" es 8:00 AM así que el cliente debe de estar listo para el vehículo entre las 7:40 AM y 8:20 AM (el "Rango para estar listo"). Para el viaje de regreso, la hora de "Estar listo" es 5:45 PM pero el "Rango para estar listo" es de las 5:35 PM a las 6:05 PM.

Para asegurarse que las opciones de horario que se le ofrecen cubren sus necesidades, SUNTRAN ha establecido la siguiente guía para el proceso de hacer citas para el servicio Paratrásito:

- Se hará todo el esfuerzo posible para hacer la cita de su viaje de manera tal que no sea recogido mas de 30 minutos temprano, y su llegada sea no mas tarde de la hora que usted necesita llegar.
- Se hará todo el esfuerzo posible para hacer la cita de su viaje de regreso de manera tal que no sea recogido mas de 60 minutos después de la hora que usted pidió y no mas temprano de la hora que usted pidió.

Por cortesía a los otros pasajeros de Paratrásito que tienen citas en el mismo vehículo, el chofer no esperara mas de cinco (5) minutos después del "Rango para estar listo". Los clientes deben de estar listos para salir en cualquier momento durante los treinta (30) minutos del "Rango para estar listo" que se les dio cuando hicieron la reservación, si el cliente no se ha subido dentro de los cinco (5) minutos después de que el vehículo llegue, el vehículo se irá.

COMO RESERVAR UN RAITE

Para pedir un raite, Llame a la oficina de horarios de Paratr nsito al 435-673-TRAN (8726). Hay citas disponibles de las 5:00 AM – 9:00 PM. El servicio de Paratr nsito se debe de reservar el día anterior al raite. El agente le ayudara durante el proceso de reservar su raite. El agente de reservaciones le preguntara por la siguiente información. Tenga esta información lista cuando llame:

- Su nombre y apellido
- La hora y fecha en que necesita su raite.
- La dirección donde será recogido.
- La dirección donde usted va y el número de teléfono. Si usted este yendo a un lugar grande, por favor indique el lugar exacto donde será recogido para su viaje de regreso.
- La hora a la que necesita llegar (la hora de su cita).
- La hora a la que estará listo para ser recogido para su viaje de regreso.
- Si usted usa un auxiliar y si necesitara usar el equipo para levantar sillas.
- Si un ayudante de su cuidado personal o un compañero viajara con usted.
- Si un niño menor de cinco (5) anos viajara con usted.
- Si un animal de servicio viajara con usted.
- Cualquier otra información que usted crea necesaria para poder servirle con seguridad y comodidad.

El agente de reservaciones pondrá esta información en el sistema de citas en la computadora que identificara el vehículo disponible para usted.

SUGERENCIAS PARA EL HORARIO

Aunque es difícil saber con exactitud saber a qué horas estará listo para su viaje de **regreso**, y es importante que lo pida de manera tan correcta como pueda. **Deje un poco de tiempo extra si no est  seguro.** Si usted va a ir a la oficina de un Doctor av sele a la persona hacienda su cita que usted usara el servicio de Paratr nsito SUNTRAN. Pregunte cuanto durara la cita. Esto le ayudara a planear su tiempo de regreso con Paratr nsito. Si su cita es a las 9:00 AM, tal vez usted le quiera decir al agente de reservaciones que quiere llegar no mas tarde de las 8:45 AM. De la misma manera, deje un tiempo de margen para cuando el vehículo de Paratr nsito le recoger  para el viaje de regreso. Por ejemplo, si usted trabaja hasta las 5:00 PM, tal vez usted le quiera decir al agente de reservaciones que no puede ser recogido antes de cierto tiempo (ejemplo: no puede ser recogido hasta alas 5:15PM). Si usted no tiene un tiempo específico y puede ser flexible con la hora de su viaje, av sele al agente de reservaciones. Si usted sabe de otro cliente de Paratr nsito que vive cerca de usted y quiere viajar con usted mencione esto cuando haga su llamada. El agente de

reservaciones puede ver si sus raites se pueden coordinar (aunque tal vez no siempre sea posible).

COMO CANCELAR SU RAITE

Cancelaciones afectan nuestra habilidad para proveer oportunidades de viajes a otros pasajeros. Si usted va a cancelar una cita para un raite que ya no necesita, por favor llame a la oficina de citas de Paratrásito cuando menos **24 horas** antes de su cita.

La oficina de Paratrásito SUNTRAN se puede llamar rápidamente al 435-673-TRAN (8726). El centro de mensajes está disponible 7 días/24 horas al día. Deje un mensaje después de horas de oficina.

Pasajeros que no pidan la cancelación con 24 horas serán considerados "ausentes" y se les cargara \$2.00 por cada vez que lo hagan. Si estos cargos no son pagados dentro de 30 días el servicio les será negado. Y el servicio no será restaurado hasta que los cargos sean pagados por completo.

Un "**Ausente**" será marcado en el expediente de un cliente si no aborda cuando el camión llegue, o si la cancelación fue hecha sin 24 horas de anticipación. Clientes que no aparecen en su cita le quitan la posibilidad de servicio a otros clientes de SUNTRAN

Si usted está "Ausente" en la primer parte de su viaje, de acuerdo con el departamento de transporte (DOT), reglas 49 CFR 37.131 (b) de ADA, los otros viajes del día **no serán** automáticamente cancelados. Cada viaje que es "Ausente" es evaluado independientemente de acuerdo a las reglas de ADA.

SUSPENSION DE SERVICIO/ POLITICA "AUSENTE"

El servicio de Paratrásito ADA será suspendido para aquellos individuos que establecen un patrón de estar ausente en citas, o de no cancelar sus citas con 24 horas de anticipación a su cita.

Cuando un "Ausente" sucede, El vehículo SUNTRAN le avisara al controlador de citas. Este tratara de llamar al cliente por teléfono y una nota se hará en el expediente del cliente. Si otro "Ausente" ocurre dentro de un periodo de 30 días, SUNTRAN pondrá a ese individuo a prueba por seis meses. Personal de SUNTRAN le enviara una carta al individuo explicando que su elegibilidad de servicio Paratrásito ADA se ha puesto a prueba, y tratara de identificar maneras de evitar mas sanciones.

Si, durante el periodo a prueba, la persona está ausente tres (3) viajes, o 8% de los viajes mensuales (el que sea mas grande) el individuo será notificado por medio de correo registrado que su servicio de Paratrásito ADA ha sido suspendido. Su elegibilidad será suspendida por dos (2) semanas por la primer violación, and dos (2) meses por la secunda y siguientes violaciones. Si pasa mas de un ano entre dos etapas de violaciones, el proceso de suspensión empezara del Nuevo en el primer paso.

La suspensión de servicio tendrá efecto siete (7) días después de la fecha de la carta de suspensión de servicio. Incluirá la(s) razón(es) específica(s) de la suspensión. La notificación le informara al individuo el derecho a apelar y explicara el proceso de apelación. Si una apelación se pide, esta será puesta en la agenda con el comité de revisión de apelaciones dentro de treinta (30) días de que se pida y la suspensión se atrasará hasta que la apelación suceda. El aviso de la apelación, debe de ser recibido dentro de (5) días de trabajo de haber recibido el aviso de suspensión. El mismo panel descrito arriba escuchara la apelación. Si los "Ausente" son determinados como que no fueron por culpa del individuo, la elegibilidad para servicio será re-establecida. Individuos serán notificados de la decisión con una carta certificada dentro de siete (7) días de cuando el comité de apelación tenga su junta, y esta notificación indicara cuando la suspensión continuará, si es que se sostuvo.

El individuo pidiendo la apelación puede traer otras personas para que lo representen. Un intérprete de lenguaje de señas será proveído si se pide, y se atenderá el proveer intérpretes de idiomas.