



## **Guía de transporte para discapacitados**

**Bajo el régimen ADA de 1990 (ley para los americanos con discapacidades)**

**Reformado: 03-08-10**

# ÍNDICE

¿En que consiste el programa transporte para discapacitados?.....	5
¿Cuál es el área en la que se ofrecen los servicios especiales de transporte?.....	5
¿Cómo accedo a los servicios de transporte para discapacitados?.....	5
¿En que horarios funcionan los servicios especiales de transporte?.....	7
¿Cuál es el costo de los servicios especiales de transporte?.....	7
¿Cómo se hace para acceder a los servicios?.....	8
¿Cómo reservo un viaje en una agencia de ventas?.....	9
¿Cómo reservo un viaje por medio del formulario on-line de internet?.....	9
¿Cuál es el servicio de suscripción o abono?.....	9
¿Con cuánto tiempo de anticipación tengo que estar listo para esperar al bus?.....	10
¿Dónde debo esperar para que me pasen a buscar?.....	10
¿Qué tipo de vehículo vendrá a buscarme?.....	10
¿Qué debo hacer cuando llegue mi transporte?.....	10
¿Qué sucede si mi vehículo se retrasa?.....	10
¿Cuánta carga puedo subir al vehículo?.....	11

¿Cómo tengo que hacer si estoy en una silla de ruedas, o utilizo otros dispositivos de movilidad?.....	11
¿Cuánto duran aproximadamente los viajes? .....	11
¿Cuáles son las normas de conducta a seguir mientras se viaja? .....	11
¿Quién puede acompañar a los pasajeros? .....	12
¿Cómo cancelo mi viaje? .....	13
¿Qué sucede si faltó sin previo aviso? .....	13

# **TRANSPORTES DE TULSA**

## **Guía de Servicios de Transporte par Discapacitados**

### **¿En que consiste el programa de transportes para discapacitados?**

El programa de transporte para discapacitados es un servicio de transporte público, puerta a puerta, diseñado para que lo utilicen todas las personas que sufran alguna discapacidad que los inhabilite a viajar en el transporte público tradicional de Tulsa. Es un servicio de transporte que se comparte con otras personas, y en el que se opera con vehículos accesibles.

### **¿Cuál es el área en la que se ofrecen los servicios especiales de transporte?**

La oficina de vialidad de Tulsa ofrece los servicios de transporte para discapacitados dentro de los límites de la ciudad. En ciertos casos, en los que los transportes de línea circulan cerca de las zonas periféricas de Tulsa, el área de servicios de transporte para discapacitados se extiende para poder cumplir con la normativa de la ADA. Si desea saber con exactitud los límites de la zona de circulación llame al (918) 582-2100.

Si usted vive fuera de la ciudad, podrá acceder a estos servicios de transporte si: 1) presenta su formulario y es elegido para utilizar este medio de transporte, 2) puede llegar a las zonas pautadas de circulación para que lo recojan los vehículos de paratransito y 3) su destino está dentro del área de servicio pautada.

### **¿Cómo accedo al programa de transporte para discapacitados?**

#### **Criterios de elegibilidad**

Las personas con discapacidades puede acceder al servicio de transporte complementario pautado por la ADA si presentan una discapacidad permanente o temporal. Según las leyes federales, los servicios se ofrecen a todos aquellos cuya discapacidad 1) no les permita, subir, bajar o permanecer en un bus tradicional, 2) los inhabilite a dirigirse hacia las paradas de ómnibus de la red vial de Tulsa. Esto podría ser debido a las distancias, el clima, el terreno, o problemas en la arquitectura de la ciudad.

#### **Procedimiento de inscripción**

1. Llame a la línea gratuita ADARIDE al 1-877-232-7433, de Lunes a Viernes de 9 a.m. a 6 p.m. para recibir su formulario de inscripción. El Centro de llamadas de la Oficina Vial de Tulsa no envía las aplicaciones por correo, y los formularios tampoco pueden ser recogidos en las agencias locales o centros de salud.

2. Cuando usted llama a ADARIDE, el representante de atención al cliente le pedirá algunos datos personales para iniciar el proceso de registración. En ese momento usted podrá pedir una copia impresa del formulario y la planilla de verificación para que sea enviada a su hogar. Además, ADARIDE ofrece un sistema muy accesible para quienes quieran completar su formulario por Internet.
3. Cuando usted recibe su formulario, o utiliza la herramienta online, lea todas las instrucciones con atención para no omitir ningún dato. La aplicación incluye un formulario de Verificación Profesional que debe ser completado y firmado por un profesional certificado. Si usted no completa esta sección, no será elegido para el servicio de transportes especiales. La decisión de elegibilidad, es una decisión de la oficina de transportes, no es médica. Sin embargo es esencial contar con información verificada por un profesional para poder ayudar al proceso de selección.
4. Envíe su formulario de inscripción a:  
  
ADARIDE  
6151 West Century Blvd., Suite #304  
Los Angeles, CA 90045-5307
5. Al recibir el formulario la oficina tiene 21 días para seleccionar a los beneficiarios. Usted recibirá, luego de este período, una carta en la que se lo informará sobre su situación.

### **Distintos tipos de elegibilidad**

- **Elegibilidad incondicional** – usted podrá utilizar todos los servicios de transporte ofrecidos.
- **Elegibilidad condicional, o viaje por viaje** – usted puede utilizar alguno de los viajes ofrecidos por el servicio de transporte.
- **Elegibilidad transitoria** – usted es elegido para el uso de los transportes por un determinado período de tiempo, que varía según las necesidades de cada persona pero que nunca excede el máximo de un año.

La elegibilidad temporaria se otorga automáticamente si el proceso de elección demora más de 21 días..

Quienes sean elegidos para el programa de transporte especial tendrán una credencial de identificación. Todos aquellos que deseen utilizar gratuitamente los servicios tradicionales de transporte público de Tulsa tendrán que presentar esta credencial que les dará ADARIDE junto con otra identificación y formulario que incluye una foto en la Denver Avenue Station, 319 S. Denver. Nuestro personal le tomará la fotografía por solo \$1.00.

### **¿Qué significa la elegibilidad “condicional”?**

Esto implica que el servicio de transporte sólo se otorgará para ciertos viajes en los que se cumpla con los estándares exigidos por el ADA. Para aquellos viajes en los que usted no califique como beneficiario, tendrá que utilizar los transportes de línea, u otra alternativa personal.

### **¿Puedo apelar mi status de elegibilidad?**

Usted puede apelar la decisión entre los 60 días que se inician automáticamente al recibir la carta en la que se le informará sobre su status de aplicación. Quienes apelen serán llamados para una entrevista en la que podrán presentar información adicional sobre su discapacidad, y traer todo tipo de documentos y apoyo para su moción. La determinación inicial será válida hasta que se haya cerrado el proceso de apelación. Quienes deseen apelar tendrán que escribir una breve carta reseñando la causa por la cuál consideran que la decisión tomada por el programa estaba equivocada, o pueden contactarse con ADARIDE al 1-877-232-7433 para exigir su derecho de apelación. También se puede apelar online en [www.adaride.com](http://www.adaride.com).

### **¿Mi certificado tiene alguna fecha de expiración?**

Sí, todos los candidatos son autorizados a utilizar los servicios por un período de hasta 4 años, pero esto dependerá de la discapacidad de cada beneficiario, y en el caso de ser temporaria, de su período de rehabilitación.

### **¿Cómo me re-certifican?**

Si usted desea ser considerado nuevamente para el programa de transporte para discapacitados debe presentar su moción antes de que concluyan los 4 años de servicio. El programa le notificará a los beneficiarios la posibilidad de recertificarse 45 días antes de la expiración de su credencial.

### **¿Quiénes están de visita en la ciudad, pueden utilizar estos servicios de transporte?**

Sólo aquellos discapacitados que hayan sido elegidos por ADA en otra jurisdicción y presenten esa documentación pueden usar los servicios de transporte especial en Tulsa. Si el visitante no tiene la identificación correspondiente, el programa exige un certificado de prueba de discapacidad, a partir de lo cuál se le otorga al demandante 21 días de servicio por año. Los días no tienen por qué ser consecutivos, si el visitante requiere más días de servicio deberá aplicar localmente para el programa de transporte para discapacitados de Tulsa.

## ¿En qué horarios funcionan los servicios especiales de transporte?

### Horario del Centro de atención telefónica

Días hábiles – Lunes a Viernes:	4:30 a.m. a 9:00 p.m.
Sábados:	5:00 a.m. a 9:00 p.m.
Domingos y vacaciones:	Cerrado

Ningún viaje se inicia antes de las 4:30 a.m. de Lunes a Viernes, y a las 5:00 a.m. los sábados. El viaje más tarde de Lunes a sábados es a las 8:30 p.m. El servicio ofrece transporte durante el mismo horario de circulación de los transportes públicos. No habrá servicio durante el día de año nuevo, el Memorial Day, el 4 de Julio, el día del trabajo, el día de acción de gracias y la navidad.

### Horarios de reservas

Lunes a sábados: 8:30 a.m. – 4:30 p.m.  
Si usted quiere reservar un viaje para el día siguiente, hágalo vía telefónica dejando un mensaje en el contestador, o vía online los Domingos y feriados.

### Reservas online

Para reservar un viaje para el día siguiente, usted debe completar online el formulario de reserva hasta las 12 del mediodía de Lunes a viernes, y hasta las 4:30 p.m. los fines de semanas y feriados.

## ¿Cuál es el costo de los servicios especiales de transporte?

Viaje de ida para subscripto:	\$3.00
Viaje de ida para visitante :	\$3.00
Viaje de ida con el impuesto Phone Ahead :	\$4.00
Viaje Premium, ida y vuelta el mismo día :	\$6.00
Abonos:	10 viajes por \$30.00
Personal de asistencia, acompañante:	Gratis
Niños de hasta 4 años:	Gratis
Amigo (solo si está certificado por el programa):	Gratis

Todos los pasajeros deben abonar con pago exacto la tarifa al subirse al vehículo. Los choferes no tienen cambio. Si usted desea adquirir un abono puede hacerlo en las estaciones Denver Avenue y Mid-Town Memorial, en los locales Quik-Trip, o online en [www.tulsatransit.biz](http://www.tulsatransit.biz), o enviando un cheque o dinero por correo a:

Tulsa Transit  
LIFT Coupon Books  
P.O. Box 52488  
Tulsa, OK 74152

Si compra un abono “lift” (para el servicio de transporte), por favor agregue \$.75 para todas las órdenes de compra de \$200.00 o menos, y \$1.50 para todas las órdenes que excedan \$200.00, lo que cubre el costo del envío.

Por favor recuerde que los choferes no pueden aceptar propinas, ni llevar gente gratis.

### **¿Cómo se hace para acceder a los servicios?**

Existen dos tipos de servicios: el servicio por demanda y el servicio por suscripción. El servicio por demanda es aquél que se presta cuando un beneficiario llama al centro de atención telefónica para reservar un viaje. El de suscripción es una reserva constante para los beneficiarios que hagan el mismo viaje más de una vez por semana.

Los viajes se programan de Lunes a Sábados, de ida o de ida y vuelta. Los beneficiarios pueden comunicarse al Servicio de atención al cliente al 582-2100 o 584-7209, o llenar un formulario online en [www.liftprogram.tulsatransit.org](http://www.liftprogram.tulsatransit.org). Los Domingos y feriados el trámite se hace únicamente vía online o dejando un mensaje en el contestador del Servicio de Atención, para los viajes que sean para el día siguiente.

### **¿Cómo reservo un viaje por medio de una agencia intermediaria?**

Los representantes de atención al cliente están disponibles de Lunes a Sábados de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. Usted puede hacer su reserva con 7 días de anticipación, para reservar llame al 582-2100 y asegúrese de dar los siguientes datos:

- Nombre y Apellido
- Número de identificación dado por el programa de paratransito.
- Día del viaje
- Dirección en la que deben recogerlo (que incluya el nombre del edificio, negocio, datos de la entrada, código si es que hay seguridad)
- Hora del viaje
- Dirección de destino (con detalles del lugar)
- Número de teléfono del destino.
- Si viajará o no acompañado.
- Si habrá invitados más allá del enfermero, o acompañante, como niños.
- Si viajará un amigo (autorizado por el programa, que necesitará dar su nombre, apellido, y número de identificación de credencial)
- Si el acompañante, amigo, o visitante utilizará algún dispositivo para su movilidad.

Si usted reserva un viaje de vuelta asegúrese de estar listo para cuando llegue su vehículo. Este atento a los horarios de llegada y salida para evitar tener que esperar largo tiempo antes o después de las horas de trabajo. Se aconseja lo siguiente:

- Asegúrese de contar con el tiempo suficiente para llegar a destino.

- Asegúrese de calcular el tiempo extra considerando que hay que llevar a más pasajeros.
- Considere que puede haber demoras por tráfico y problemas climáticos.

El vehículo puede pasar a buscarlo dentro de la hora pautada para el viaje, según lo establecido por la ADA.

Es importante retener el nombre de quién lo atendió en la oficina de atención al cliente, el día y la hora en que se hizo la reservación. Todas las llamadas al centro de atención telefónica son grabadas para su seguridad.

El viaje se confirma en el mismo momento en el que se hace la reserva, antes de colgar, verifique que todos los datos sean correctos, la fecha, la hora y los lugares de partida y destino.

### **¿Cómo reservo un viaje utilizando el formulario online?**

El programa de transporte para discapacitados ofrece una manera rápida y sencilla de programar sus viajes. Sólo quienes posean un número de identificación pueden realizar este trámite vía email.

El formulario online se puede utilizar únicamente para servicios diarios, no se pueden solicitar abonos por la página web. Si usted es un viajante recurrente durante la semana, al mismo lugar, a la misma hora, llame al centro de atención telefónica al 582-2100 para suscribirse.

El formulario online debe completarse antes de las 12 del mediodía del día en el que se va a viajar, este horario se extiende hasta las 4:30 de la tarde los Domingos y feriados. Si tiene dudas vaya al sitio [www.liftprogram.tulsatransit.org](http://www.liftprogram.tulsatransit.org) y reserve su viaje. Acuérdese de completar todos sus datos ya que si deja un campo libre, el formulario no puede ser enviado.

No llame al centro de atención telefónica por cuestiones del sistema online. Al realizar su reservación recibirá una respuesta inmediata en su casilla de correo acarándole que la oficina de vialidad recibió su información, en caso de inconvenientes o de que el viaje no pueda realizarse, un operador se comunicará telefónicamente con usted.

### **¿Qué es un servicio de suscripción o abono?**

Este servicio está limitado a quienes viajan al mismo lugar, a la misma hora al menos una vez por semana durante un período mínimo de 30 días. El abono expira cuando expira el certificado del beneficiario. Al renovar su identificación los clientes deben llama al 582-2100 para hacer lo mismo con su suscripción.

### **¿Con cuánto tiempo de anticipación debo estar listo antes de que me pasen a buscar?**

Los vehículos pueden llegar en cualquier momento con una brecha de media hora. El vehículo estará a tiempo si llega entre la franja de los 15 minutos, ya sea antes o después. Por ejemplo si el viaje estaba programado a las 9:00 a.m., el transporte puede llegar entre las 8:45 a.m. y las 9:15 a.m. Por favor esté listo para evitar demoras.

### **¿Dónde debo esperar al vehículo?**

El servicio que ofrecemos es puerta a puerta siempre y cuando se esté dentro del área de circulación permitida para los vehículos, que es dentro del área de Tulsa. Es importante que los pasajeros esperen en la vereda o en otro lugar seguro que esté cerca de la dirección dada para que lo busquen. Usted no puede bajarse en ningún punto intermedio del trayecto ni subirse en otro lugar que no sea el pautado al programar su viaje. El chofer no se bajará del vehículo para asistir a los pasajeros. En caso de necesitar ayuda para subir o bajar del vehículo, traiga un acompañante. Para bajar del vehículo, el chofer lo dejará en la vereda o en otro lugar seguro cerca del lugar de destino, en la ubicación más cercana posible. Si necesita asistencia para descender es bueno que haya alguien esperándolo en la destinación.

### **¿Qué tipo de vehículo vendrá a buscarme?**

El programa consta de varios vehículos entre los que hay micros, camionetas, y demás. Bajo ninguna circunstancia puede usted elegir qué vehículo desea que lo busque.

### **¿Qué sucede al llegar el transporte?**

Se espera al llegar el vehículo que los pasajeros estén listos para abordar. Al llegar el chofer tiene la obligación de darle 5 minutos al pasajero para que llegue y suba al vehículo. El programa no se hace responsable por llegar antes o después, recuerde que existe la brecha de media hora. Si el pasajero no aborda en esos 5 minutos, se considerará que no estuvo presente.

Al mismo tiempo los beneficiarios deberán presentar su credencial del programa y pagar exactamente la tarifa o presentar el cupón de abono. El chofer no los llevará a destino si no se cumplen con estas pautas.

### **¿Que pasa si mi móvil se retrasa?**

Si el vehículo no llega entre la media hora pautada por favor llame al 582-2100, obviamente usted no deberá pagar por ese viaje. Por ejemplo si el horario del viaje era a las 10:00 a.m., el vehículo tiene tiempo de llegar hasta las 10:15 a.m. Si llegara a las 10:45 a.m. o más tarde, no se cobrará el viaje.

## **¿Cuánta carga puedo llevar en el vehículo?**

Acuérdese que usted comparte el viaje con otros pasajeros, con lo cual solo podrá llevar dos grandes bolsas de supermercado o el mismo tamaño en bolsas de plástico. Los clientes sólo pueden traer lo que ellos mismos puedan cargar, no pueden subir y bajar del vehículo para traer más carga. Asegúrese de que la carga quepa en su falda una vez que se siente. El chofer no lo asistirá de ninguna manera para ayudar con sus bolsas. Quien viole el límite de carga pautado tendrá que buscar otro medio de transporte (taxi, familia, amigo) para su viaje de vuelta.

## **¿Cómo tengo que hacer si estoy en una silla de ruedas, o utilizo otros dispositivos de movilidad?**

El programa acomodará el tipo de transporte a sus necesidades, y se encarga de proveer el espacio necesario para las sillas de ruedas, scooters y otros dispositivos de movilidad. Los dispositivos estándar son aquellos que no exceden las 48" de largo, 30" de ancho y 600 lbs de peso. Quienes tengan herramientas de movilidad que no estén dentro de estos parámetros no podrán acceder al servicio de transporte. Asegúrese de que todos los dispositivos estén limpios, seguros y en buena condición antes de subirse al vehículo.

El Concejo Americano de Seguridad recomienda a los clientes que estén en silla de ruedas entrar de espaldas al vehículo, esto da más seguridad al cliente dado que todo el peso cae en la silla de ruedas y le da más apoyo al cliente.

El servicio de transporte especial se encargará de asegurar las sillas de ruedas y los scooters. Si alguno de estos excede el tamaño normal, el chofer pedirá amablemente al pasajero que se mueva a un asiento porque será inseguro que viaje en esa condición, sin embargo esto queda a elección del cliente.

## **¿Cuánto dura el viaje?**

El tiempo de duración es el mismo que el de los transportes públicos de línea, se calcula que entre una y una hora y media promedio, peor dependerá de las circunstancias.

## **¿Cuáles son las pautas de conducta a seguir durante el viaje?**

Los pasajeros deben atenerse a las siguientes normas de conducta para que todos tengan un viaje placentero y seguro:

- No comer, fumar o beber en el vehículo
- No pelear, tirarse objetos, empujarse, hablar vulgarmente, o tener conductas violentas
- No portar armas, o fuegos artificiales
- No llevar productos químicos, materiales o baterías de ningún tipo.

- Siempre subir calzado y con el torso cubierto.
- Radios, CD players, y otros dispositivos no pueden ser utilizados en el viaje sin auriculares y el volumen debe ajustar para que únicamente quien utilice el dispositivo lo escuche.
- Por razones de seguridad limite la conversación con el chofer mientras el vehículo está en movimiento.
- Los niños de 12 años o menos deben estar acompañados por un adulto.
- Las mascotas deben estar en un canil, salvo las mascotas lazarillo.
- No se permiten acciones de amenaza, obscenidad o abuso.
- Los infantes y bebés deben ser transportados en sillas para automóviles como lo indica a ley.

Todo aquél que viole estas reglas de conducta podrá ser penalizado e incluso podrá ser redimido del servicio. Los pasajeros vinculados a escenas de violencia, o abuso físico, quedarán fuera del programa y se les iniciará una investigación penal.

### **¿Cómo apelo la suspensión de un servicio?**

Si usted es suspendido del servicio, puede apelar durante los 14 días calendario a partir del momento de la notificación.

### **¿Quién puede acompañar a los pasajeros?**

#### **Personal de Asistencia/ Acompañante**

Un enfermero, o terapeuta puede acompañar al pasajero si cargo adicional. Esto se trata en el momento en el que el beneficiario recibe su certificación y es según la condición física del mismo, recuerde siempre de reservar el espacio para su acompañante a la hora de programar su viaje.

#### **Invitados**

Usted puede viajar con un invitado por \$3.00 por viaje. Como el espacio es limitado, cada pasajero puede llevar un sólo invitado. También debe reservarse previamente el espacio para esta persona. Llevar más de un invitado depende de la cantidad de espacio disponible, consulte si tiene la inquietud. Niños de hasta 4 años viajan gratis y deben ir con un adulto.

#### **Animales de guía**

Los perros lazarillos u otros animales de cuidado pueden acompañar al pasajero si esta necesidad se indica específicamente en el momento de la certificación. Al reservar su viaje, no olvide de aclarar que viajará con un animal.

#### **Amigo**

El sistema de amigos permite llevar a tres personas certificadas en el programa de transporte para discapacitados al precio de una. Todos deben ser buscados en el mismo lugar a la misma hora y tener el mismo viaje de regreso para entrar en esta categoría. Los nombres de todos con el número de identificación deben darse al

momento de la reserva, y es necesario mostrarle la identificación al chofer al momento de abordar.

### **¿Cómo cancelo mi viaje?**

Para cancelar debe llamar al 582-2100, no más tarde de las 4:30 p.m. el día anterior al viaje. Dependiendo del momento de la cancelación hay tres categorías de clasificación:

**Cancelaciones programadas:** Todos los viajes cancelados antes de las 4:30 p.m. el día anterior.

**Cancelaciones del mismo día:** Todos los viajes cancelados luego de las 4:30 p.m. del día anterior y hasta 2 horas antes del viaje programado.

**Cancelaciones tardías:** Todos los viajes cancelados al menos 2 horas antes de que el pasajero sea buscado.

### **¿Cuáles son las penalizaciones para las cancelaciones del mismo día y las tardías?**

Cada 3 cancelaciones del mismo día, el pasajero deberá pagar como si hubiera faltado.

### **¿Que significa tener una falta?**

Esto sucede cuando el pasajero no se presenta durante los 5 minutos de tolerancia pautados por el programa. Quienes no se presenten para tomar el transporte de vuelta a sus casas deberán llamar al 582-2100 para reorganizar. Se le ofrecerá un viaje en el próximo vehículo disponible, que puede ser en cualquier horario y puede tomar hasta tres horas para despachar. Este viaje cuesta \$6.00 para el pasajero y lo mismo para cada visitante.

Si el cliente no aparece en su viaje de ida, automáticamente se cancela su viaje de vuelta. Sin embargo, si el cliente utiliza un transporte alternativo para ir a su destino, y se comunica al centro de atención telefónica, se puede rehabilitar el viaje de vuelta original, siempre y cuando se llame como mínimo una hora antes del horario de vuelta.

### **¿Cuáles son las multas para las cancelaciones, y “las faltas sin aviso”?**

No hay multas para las cancelaciones programadas. Si habrá multas para las cancelaciones en el mismo día, cancelaciones tardías y “las faltas sin aviso”.

Cuando el cliente acumula 3 faltas en un periodo de 30 días, se le suspende el servicio por otros 30 días. Se le otorga luego un tiempo de 14 días para apelar y justificar su accionar. Esto se puede hacer escribiendo una carta en manera correcta a la oficina de vialidad. A partir de esos días, si el cliente no solucionó su situación, las faltas quedarán en su registro.

Si un pasajero es suspendido temporariamente, entonces al reinsertarse en el sistema nuevamente deberá renovar sus suscripciones, llamar al centro telefónico y reprogramar sus viajes.

Usted puede evitar que la suspensión quede en su registro pagando una multa, que para una ofensa será de \$20.00, esta opción es válida sólo 6 veces por año por pasajero.

Los clientes que elijan esta opción deberán enviar un cheque o un pagaré a la Oficina de tránsito de Tulsa, en: LIFT Buy Back, P.O. Box 52488, Tulsa, OK 74152, o enviarlo personalmente a la Oficina de tránsito: 510 S. Rockford, de Lunes a Viernes de 8 a.m. - 12 y de 1:00 - 5:00 p.m.