



POLITICA DE LA ADA

Política de la ADA

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) se convirtió en ley el 26 de Julio de 1990. La ADA es una legislación de derechos civiles que requiere que las personas con discapacidades reciban servicios de transporte en el entorno más integrado apropiado para las necesidades del individuo y es igual al servicio prestado a otras personas en el servicio de ruta fija. Es la política de TranGO implementar esta política, así que cuando se vean en su totalidad, los servicios, programas, instalaciones de actividades y comunicaciones provistas por TranGO, directamente o por un proveedor de servicios contratado, sean fácilmente accesibles y utilizables para personas con discapacidades en la mayor medida posible.

1. Tarifa: TranGO no impondrá cargos o tarifas especiales, a menos que estén autorizados bajo 49 CFR 37, a las personas con discapacidades, incluidas las personas que usan sillas de ruedas, por brindar servicios requeridos bajo 49 CFR 37 o de otra manera necesarios para acomodarlos.

Las tarifas de TranGO son las siguientes:

- \$ 1.00 por embarque
- Pase mensual ilimitado de zona única - \$ 30
(Sur Methow, Norte Okanogan, Omak/Okanogan autobús, Medio Okanogan, Twisp-Okanogan Conector, Norte Methow y Sur Okanogan)
- Pase mensual ilimitado de dos zonas - \$ 60
(Elija dos zonas conectadas y agregue una tercera zona conectada gratis)
- Pase mensual ilimitado para todo el sistema - \$ 90

2. Cierres por Días Festivos

La oficina de TranGO está cerrada los siguientes días festivos:

- Día de Año Nuevo, Día de Martin Luther King, Día de los Presidentes, Día de los Caídos, Día de Juneteenth, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de los Veteranos, Día de Gracias y el día siguiente y el Día de Navidad. (Si el día festivo cae en un Sábado, se tomará el viernes anterior. Si el día festivo cae en un Domingo, se tomará el Lunes siguiente).

Los servicios de transporte de TranGO operan en los días festivos mencionados anteriormente, excepto en los días de Día de Gracias, el Día de Navidad y el Día de Año Nuevo.

3. Equipo Aprobado

- Silla de ruedas” o “dispositivo de movilidad” como se usa en esta Política significa una ayuda de movilidad que pertenece a cualquier clase de dispositivos de tres o más ruedas, utilizable en interiores o fuera de casa, diseñada o modificada y utilizada por personas con impedimentos de movilidad, ya sea que se operen manualmente o accionado.
- Una silla de ruedas o dispositivo de movilidad y el ocupante no deben exceder el peso combinado y las especificaciones de elevación de cualquier elevador. TranGO transportará cualquier silla de ruedas o dispositivo de movilidad y ocupante que se

encuentre dentro de las especificaciones de peso y elevación a menos que se demuestre que es incompatible con los requisitos de seguridad legítimos.

- Debido a los requisitos de seguridad, los andadores utilizados en cualquier vehículo TranGO deben ser plegables y almacenados entre los asientos.
- Las sillas de ruedas y los dispositivos de movilidad deben estar en buen estado de funcionamiento, con las baterías cargadas, las llantas infladas y todas las piezas aseguradas.

4. Frenos para Sillas de Ruedas y Dispositivos de Movilidad

Al ocupar un elevador o un lugar de seguridad designado, se recomienda que los pasajeros apliquen los frenos en sus sillas de ruedas y dispositivos de movilidad; sin embargo, no están obligados a hacerlo. Con sillas de ruedas eléctricas o dispositivos de movilidad, se recomienda que el interruptor de encendido se coloque en la posición de "apagado". Otra vez, esto no es obligatorio.

5. Uso de Oxígeno Portable

Las personas con discapacidades que usan respiradores o dispositivos portables de oxígeno pueden viajar con respiradores y suministros de oxígeno portables debidamente asegurados, de conformidad con las reglas aplicables del Departamento de Transporte sobre el transporte de materiales peligrosos. Los suministros de oxígeno no deben obstruir el pasillo.

6. Ubicaciones de Seguridad Designadas

Las sillas de ruedas y los dispositivos de movilidad deben viajar en lugares de seguridad designados en un vehículo, y TranGO proporcionará y utilizará un sistema de seguridad para garantizar que la silla de ruedas y los dispositivos de movilidad permanezcan dentro de los lugares de seguridad designados. Siempre que TranGO no niegue el transporte a una silla de ruedas o dispositivo de movilidad y a su ocupante sobre la base de que la silla de ruedas o dispositivo de movilidad no se pueda asegurar o sujetar satisfactoriamente mediante el sistema de sujeción del vehículo. En las ubicaciones de seguridad designadas, los conductores utilizarán amarres delanteros y traseros para asegurar las sillas de ruedas y los dispositivos de movilidad. Los conductores asegurarán las sillas de ruedas y los dispositivos de movilidad en las partes más fuertes del dispositivo; sin embargo, el ocupante puede indicar el lugar de amarre óptimo. La silla de ruedas o el dispositivo de movilidad se asegurará mirando hacia el frente a menos que el ocupante solicite lo contrario. Los conductores ayudarán a los pasajeros con sistemas de sujeción, rampas y cinturones de seguridad, y si es necesario que los conductores abandonen sus asientos para brindar asistencia, lo harán; sin embargo, los conductores no pueden ayudar a los ocupantes que utilizan sillas de ruedas eléctricas o dispositivos de movilidad con el funcionamiento real de su equipo. TranGO requiere que todos los pasajeros estén sujetos con amarres para dispositivos de movilidad y cinturones de seguridad.

TranGO puede recomendar a un ocupante de una silla de ruedas o dispositivo de movilidad que la persona se transfiera a un asiento del vehículo. Siempre que, TranGO no requiera que la persona se transfiera.

7. Detener Anuncios

Todos los conductores de TranGO proporcionan anuncios de paradas en rutas fijas de la siguiente manera:

- A. Los conductores de TranGO anunciarán al menos en los puntos de transferencia con otras rutas fijas, otras intersecciones importantes y puntos de destino, e intervalos a lo largo de una ruta suficientes para permitir que las personas con impedimentos visuales u otras discapacidades se orienten a su ubicación.
- B. Los conductores de TranGO anunciarán cualquier parada a solicitud de una persona con discapacidad.

8. Asistentes de Cuidado Personal

Un asistente de cuidado personal (PCA) puede viajar con usted sin cargo. Un PCA es alguien que viaja y ayuda a un pasajero que no puede viajar solo. Debe proporcionar su propio PCA si lo necesita. Háganos saber cuándo programe su viaje si usará o no un PCA. Esta información le garantizará un lugar para que él o ella viaje con usted.

Los huéspedes y acompañantes pueden viajar con usted, siempre que haya espacio disponible para ellos. Los huéspedes y acompañantes deben pagar la tarifa regular. Un acompañante es cualquier persona que viaje con usted y que no esté designada como su PCA.

9. Animales de Servicio

Un animal de servicio es cualquier perro guía, perro de señales u otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad. Para montar TranGO:

- El animal de servicio debe llevar una correa, amarre o arnés a menos que el uso de dicho dispositivo interfiera con la tarea que realiza el animal de servicio o la discapacidad de la persona impida el uso de dichos dispositivos.
- El animal de servicio debe permanecer bajo el control del dueño y comportarse de manera apropiada en todo momento.

10. Asistencia para el Embarque

Los conductores deben colocar el autobús para que el embarque y desembarque sea lo más fácil posible para todos, minimizar la pendiente de la rampa y usar la opción de arrodillarse según sea necesario. Los conductores de autobús brindarán asistencia a los pasajeros según sea necesario. A los pasajeros con discapacidades se les dará tiempo suficiente para abordar y desembarcar del vehículo.

11. Mantenimiento de Ascensores

Los conductores de autobús deben probar el elevador durante cada inspección previa al viaje. La avería del equipo de accesibilidad debe notificarse inmediatamente al envío. Un vehículo con un elevador inoperable debe retirarse de servicio lo antes posible y no se puede volver a poner en servicio hasta que sea reparado. Si hay una falla en el elevador o la rampa, se debe enviar un

vehículo de reemplazo, si el próximo viaje al destino de cualquier pasajero que use un dispositivo de movilidad está programado en más de 30 minutos.

12. Asientos Prioritarios

A petición, los conductores de autobús deberán pedir, pero no exigir, a los pasajeros que cedan el asiento prioritario en la parte delantera del autobús a las personas mayores y personas con discapacidades. Los conductores no están obligados a hacer cumplir la designación de asientos prioritarios más allá de realizar dicha petición. Los conductores no deberán exigir que una persona con una discapacidad use asientos de prioridad cedidos o asientos de prioridad designados, si la persona no elige usar los asientos.

13. Asientos Reservados

Las áreas de seguridad para sillas de ruedas y dispositivos de movilidad en los autobuses están reservadas. Se abordará a los pasajeros que utilicen ayudas de movilidad comunes si las áreas de seguridad no están ocupadas por una silla de ruedas o dispositivo de movilidad, independientemente de la cantidad de pasajeros en el autobús. Los conductores de autobuses deben pedir a los pasajeros sentados en las áreas de seguridad que se muevan a otros asientos disponibles o se pongan de pie.

14. Suspensión del Servicio

Los privilegios de un pasajero pueden suspenderse por cualquiera de las siguientes infracciones en cualquier propiedad de TranGO, incluidos vehículos, paradas de autobús o estaciones:

- Fumar o llevar una pipa, un cigarro o un cigarrillo encendidos (a menos que se encuentre en un área designada para fumar).
- Desechar o tirar la basura en lugares distintos a los receptáculos reconocidos.
- Consumir bebidas alcohólicas o en posesión de bebidas alcohólicas.
- Comportamiento ruidoso, estridente, rebelde, dañino o de acoso.
- Participar en otra conducta que sea inconsistente con el propósito previsto de la facilidad de tránsito o vehículo.
- No se suspenderán los privilegios de un pasajero con discapacidades únicamente porque la discapacidad del pasajero dé como resultado una apariencia o un comportamiento involuntario que pueda ofender, molestar o incomodar a los empleados de TranGO u otras personas.

15. Tipos de Servicio

El Servicio de Paratrásito complementario para las personas elegibles de Paratrásito de la ADA será un servicio de origen a destino y también podrá ser proporcionado por un servicio de guardia a una ruta fija accesible, donde dicho servicio le permita a la persona usar el sistema de ruta fija para su viaje.

16. Notificación de Política

TranGO notificará al público sobre la política de ADA en el sitio web y en la guía de pasajeros.

17. Servicio de Paratransito

TranGO proporcionará el Servicio de Paratransito "Servicio de Paratransito" a las personas elegibles de Paratransito de la ADA como se establece a continuación. Si una persona cumple con el requisito de elegibilidad a continuación con respecto a algunos viajes, pero no a otros, la persona será elegible solo para aquellos viajes que cumpla con el requisito de elegibilidad.

A. Requisito de elegibilidad:

Una persona puede acceder a TranGO Paratransito si esa persona tiene una discapacidad o una condición de salud física o mental discapacitante (incluida la discapacidad visual) que le impide utilizar de forma independiente la Ruta Fija de TranGO durante parte o todo el tiempo.

La presencia de una discapacidad por sí sola no hace que una persona sea elegible automáticamente para el Servicio de Paratransito. El nivel de capacidad de una persona para viajar con éxito en la Ruta Fija de TranGO es la base para la elegibilidad. Una persona es elegible para el servicio de Paratransito si él o ella:

- No puede subir, viajar o bajar de un autobús equipado con rampa o elevador sin la ayuda de otra persona, O
- Necesita usar un elevador, rampa u otro dispositivo de asistencia para abordar, pero no puede desplegarse de manera segura en la parada de autobús de la persona, O
- Tiene una discapacidad que le impide viajar hacia y desde su parada de autobús bajo ciertas condiciones, Y
- Está certificado para usar TranGO Paratransito.

Los pasajeros potenciales pueden llamar al 509-557-6177 para pedir una solicitud y / o programar una evaluación en persona para obtener la certificación para usar el Servicio de Paratransito. TranGO responderá a todos los solicitantes por escrito dentro de los 21 días posteriores a la recepción de la solicitud completa y la evaluación en persona. Si el solicitante no recibe una respuesta dentro de los 21 días, el solicitante será tratado como Servicios de Paratransito certificados y proporcionados hasta que se reciba una respuesta.

B. Categorías de Elegibilidad:

La elegibilidad de un solicitante de Paratransito de TranGO puede clasificarse como condicional, incondicional o temporal. Estas categorías están definidas y ordenadas por el reglamento de la ADA.

Tipo de Categoría	Descripción	Tipo de Elegibilidad
1	Una persona con una discapacidad que no puede	Incondicional

	viajar en transporte público de forma independiente sin la ayuda de otra persona.	
2	Impedido por discapacidad o combinación de discapacidad, barreras arquitectónicas y / o climáticas para llegar a la zona de embarque.	Condicional
3	Evitado de usar ruta fija durante un cierto período de tiempo	Temporal

C. Área de Servicios:

El Servicio de Paratrásito se proporciona a $\frac{3}{4}$ de una milla del servicio de la ruta fija de TranGO.

D. Servicio de Origen a Destino:

El Paratrásito generalmente brinda servicio de bordillo a bordillo. Los pasajeros que necesiten asistencia adicional del operador del autobús entre la puerta y el vehículo deben solicitar este servicio al reservar viajes. Los operadores no están autorizados a entrar la residencia de un pasajero para ayudarlo.

E. Programación de Viajes:

Los viajes del Servicio de Paratrásito se pueden programar entre las 8:00 am y las 4:30 pm de Lunes a Viernes. Los viajes se pueden programar con hasta 7 días de anticipación. Intentamos acomodar reservas de viaje o cambios solicitados para el mismo día, pero no podemos garantizarlos.

F. Cancelación de Viaje:

Los viajes de Paratrásito no deseados deben cancelarse al menos 2 horas antes de la recogida programada más temprana para evitar una multa por no presentarse.

18. Ausencias

Definiciones:

Estas definiciones se aplican a todos los viajes de respuesta a la demanda de TranGO y al Servicio de Paratrásito. Se aplican a los viajes proporcionados directamente por los empleados de TranGO y a los viajes proporcionados por cualquier proveedor contratado (OCTN, por ejemplo) contratado por TranGO para brindar el servicio. Se aplican si el pasajero organiza los viajes o si lo hace alguien en su nombre, y si los viajes son viajes individuales, viajes por suscripción o viajes agrupados.

Una ausencia ocurre cuando el centro de despacho no recibe un aviso de cancelación anticipado de un viaje, como se define a continuación. El personal de TranGO hará un gran esfuerzo para determinar el motivo de cada persona que no se presente.

a) Viajes Registrados Como Ausencias

Una ausencia ocurre cuando un vehículo de respuesta a la demanda llega a tiempo para un viaje solicitado, y;

- i. El pasajero no se encuentra en la dirección de recogida solicitada; o
- ii. El pasajero está en la dirección de recogida, pero decide no ir una vez que llega el vehículo; o
- iii. El pasajero se encuentra en la dirección de recogida, pero no aborda en los cinco minutos posteriores a la llegada del vehículo; o
- iv. El viaje se cancela menos de dos horas antes de la primera ventana de recogida programada.

b) Viajes No Registrados Como Ausencias

Una ocurrencia no se registra como ausencia cuando un pasajero pierde un viaje porque:

- i. El vehículo de respuesta a la demanda de TranGO no llegó a tiempo (dentro de los 30 minutos antes de una recogida programada o 15 minutos después de la recogida programada); o
- ii. El operador o la oficina de despacho comete un error con el viaje; o
- iii. Ocurre un evento fuera del control del pasajero, como un cambio repentino en la salud del pasajero o una emergencia en la familia del pasajero.

c) Viajes Programados Más Tarde en el Día Después de una Ausencia

Un pasajero puede programar varios viajes para un día. Si ocurre una ausencia para uno de ellos y otros están programados más tarde en el día, los otros viajes permanecerán programados a menos que el pasajero (u otra persona apropiada en su nombre) los cancele. La comunicación sobre cancelaciones es importante. Si se programan varios viajes y los planes de un pasajero cambian, las ausencias pueden acumularse rápidamente si el despacho no conoce las intenciones del pasajero.

d) Seguimiento de Infracciones por Ausencias

TranGO rastrea las infracciones de ausencias de forma individual.

e) Consecuencias de Infracciones por Ausencias

Cuando los pasajeros incurren violaciones por no presentarse, TranGO suspende el servicio de respuesta a la demanda para ellos como se describe a continuación.

TranGO impone suspensiones cuando los pasajeros incurren infracciones durante el transcurso del año.

- i. La primera ausencia lleva a la carta inicial que recuerda al pasajero la Política de Ausencia.
- ii. La segunda ausencia conduce a un aviso de suspensión.

- iii. Una tercera ausencia dará lugar a una suspensión de 2 semanas.
- iv. Las subsiguientes ausencias recibirán un aumento de las suspensiones y la revocación de la capacidad de solicitar el servicio de suscripción durante al menos noventa días. La revocación del servicio de suscripción por noventa días comienza después de que finaliza la suspensión.
- v. Si se suspende el servicio de suscripción para un pasajero, solo se puede restablecer si el pasajero no incurre una infracción por no presentarse durante el período de espera de noventa días, a menos que el pasajero sea elegible para el Paratrásito.

f) Procedimientos para la Aplicación de la Política de Ausencias

Los operadores y despachadores documentan todas las ausencias en el sistema de despacho a medida que ocurren.

- i. Contacto después de una ausencia: TranGO o su proveedor de servicios intenta contactar a los pasajeros (u otras personas que los apoyan) el mismo día o el día después de una ausencia, para confirmar lo que sucedió, investigar si la agencia cometió algún error con el servicio y sugerir opciones para evitar futuras ausencias. Este contacto brinda a los cuidadores de personas con impedimentos cognitivos la oportunidad de trabajar para evitar más ausencia. El personal mantiene un registro de estos contactos.
- ii. El personal de TranGO enviará una carta a cada pasajero que reciba una ausencia verificada.
- iii. Viajes programados más tarde en el día después de una ausencia: un pasajero puede programar varios viajes para un día. Si ocurre una ausencia para uno de ellos y otros están programados más tarde en el día, los otros viajes permanecerán programados a menos que el pasajero (u otra persona apropiada en su nombre) los cancele. La comunicación sobre cancelaciones es importante. Si se programan varios viajes y los planes de un pasajero cambian, las ausencias pueden acumularse rápidamente si el despacho no conoce las intenciones del pasajero.

g) Procedimientos para la Revisión de Apelaciones

- i. Si el pasajero desea apelar una suspensión, debe comunicarse con el Director General de TranGO por carta o por teléfono dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción de la carta de notificación. El pasajero seguirá recibiendo servicio durante el proceso de apelación. TranGO no garantiza la consideración de apelaciones inoportunas.
- ii. El pasajero puede optar por que la apelación conducida en persona, por escrito o por teléfono. Otros son bienvenidos a participar en apoyo del pasajero. La mayoría de los pasajeros utilizan un enfoque informal para registrar sus apelaciones a través de una llamada telefónica al Director General de TranGO. El propósito de una apelación se limita a revisar los hechos relevantes y cómo se aplica la política, pero este enfoque permite que las preguntas se resuelvan rápidamente y puede conducir a modificaciones mutuamente acordadas a una suspensión que apoyen las necesidades e independencia del pasajero mientras se cumple el objetivo de TranGO de mejorar las tasas de ausencia.

19. Certificación de Visitantes



Los visitantes elegibles para el Paratránsito son elegibles para 21 días de servicio en un período de 365 días a partir del primer día que el visitante utiliza el servicio. (Siempre que la persona tenga elegibilidad actual en una agencia de tránsito diferente que pueda ser confirmada). Para días adicionales de servicio, se espera que la persona se registre bajo los procedimientos de elegibilidad de TranGO.

20. Modificación Razonable

Las solicitudes de modificaciones de las políticas, prácticas o procedimientos de TranGO para acomodar a una persona con una discapacidad pueden hacerse con anticipación o en el momento del servicio de transporte. TranGO es más capaz de atender y acomodar una solicitud cuando los clientes hacen su solicitud antes del viaje. Para realizar una solicitud de modificación razonable, comuníquese con el Coordinador de ADA de TranGO al (509) 557-6177 o por correo electrónico a btimm@okanogantransit.com

Persona Responsable Designada para el Procedimiento de Quejas:

Las preguntas, quejas, inquietudes, sugerencias o solicitudes relacionadas con los asuntos cubiertos por la ADA deben comunicarse con el Director General de TranGO, quien es la persona responsable designada.

Se puede contactar por escrito a: TranGO, PO Box 507, Okanogan, WA 98840; o por fax (509) 315-2548; o por teléfono de Lunes a Viernes al (509) 557-6177 entre las 8:30 am y las 5:00 pm o por correo electrónico a btimm@okanogantransit.com

Procedimiento de Queja:

La ADA prohíbe a TranGO discriminar a una persona con una discapacidad en relación con la prestación del servicio de transporte. Si cree que TranGO ha violado las disposiciones de la ADA o que ha sido objeto de discriminación, puede presentar una queja.

¿Cómo presentar una queja?

Puede presentar una queja por escrito firmada ciento ochenta (180) días a partir de la fecha de la supuesta discriminación. La denuncia debe incluir la siguiente información:

- Su nombre, dirección postal y cómo contactarlo (por ejemplo, número de teléfono o dirección de correo electrónico)
- Cómo, cuándo, dónde y por qué cree que TranGO violó la ADA o fue discriminado. Incluya la ubicación, los nombres y la información de contacto de los testigos.
- Otra información que considere significativa

La queja puede presentarse por escrito a TranGO en la siguiente dirección:

TranGO
Attn: Brent Timm

Por correo:

Entrega en persona:



PO Box 507
Okanogan, WA 98840

303 2nd Ave S, Suite A
Okanogan, WA 98840

Por teléfono:
(509) 557-6177

Por correo electrónico:
btimm@okanogantransit.com

Nota: TranGO anima a todas los querellantes a certificar todo el correo que se envía a través del Servicio Postal de los EE. UU. Y / o garantizar que toda la correspondencia escrita se pueda rastrear fácilmente. Para las quejas enviadas originalmente por fax, se debe enviar por correo una copia original firmada de la queja a Brent Timm tan pronto como sea posible, pero a más tardar 180 días a partir de la supuesta fecha de discriminación.

¿Qué sucede cuando presento mi queja a TranGO?

Todas las quejas serán atendidas directamente por TranGO. TranGO también brindará la asistencia adecuada a las personas que presenten quejas, incluidas aquellas personas con discapacidades o que tengan una capacidad limitada para comunicarse en Inglés. Además, TranGO hará todo lo posible para abordar las quejas de manera rápida y exhaustiva.

En los casos en que se necesite información adicional para la investigación de la queja, TranGO se comunicará con el querellante por escrito. Tenga en cuenta que, al responder a cualquier solicitud de información adicional, el hecho de que el querellante no proporcione la información solicitada dará lugar al cierre administrativo de la queja.

Una vez que TranGO reciba información suficiente para investigar la denuncia, se redactará una respuesta por escrito sujeta a revisión por parte del abogado de tránsito. Si corresponde, el abogado de TranGO puede cerrar administrativamente la queja. En este caso, TranGO notificará al querellante de la acción lo más pronto posible, y le dará las razones de dicho cierre administrativo.

¿Cómo se me notificará el resultado de mi queja?

TranGO enviará una respuesta final por escrito al querellante y le informará sobre su derecho a 1) apelar dentro de los 7 días calendario posteriores a la recepción de la decisión final por escrito a la Junta Directiva de TranGO, y / o 2) presentar una queja externamente con el Departamento de Transporte de EE. UU. y / o la Administración Federal de Tránsito. Se hará todo lo posible para responder a las quejas dentro de los 60 días hábiles posteriores a la recepción de dichas quejas, si no antes.

Además del proceso de quejas descrito anteriormente, un querellante puede presentar una queja de Título VI en las siguientes oficinas:

Office of Civil Rights
Federal Transit Administration

Director
FTA Office of Civil Rights



915 Second Avenue, Ste 3142
Seattle, WA 98174
Teléfono: 206-220-7954
Fax: 206-220-7959

East Building, 5th Floor
1200 New Jersey Ave, SE
Washington, DC 20590