



RideSource

# GUÍA DEL USUARIO DE PARATRÁNSITO DE LA ADA



[LTD.org/RideSource](https://LTD.org/RideSource)



**541-682-5566**

1-877-800-9899 | 7-1-1 TTY

## La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y el transporte público

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) es una ley de derechos civiles que exige que el transporte público esté disponible para las personas con discapacidades. La ley reconoce que algunas personas no podrán usar un servicio de autobús de ruta fija como Lane Transit District (LTD) incluso cuando el autobús tenga un elevador o rampa para sillas de ruedas y otras características accesibles.

Según la ADA, si no puede viajar en un autobús LTD de ruta fija debido a una discapacidad, puede ser elegible para usar el Paratrásito RideSource ADA. RideSource ADA Paratrásito es un servicio de origen a destino que se programa con anticipación. Opera los mismos días y horas de servicio, aproximadamente en la misma área dentro de las ciudades de Eugene y Springfield que los autobuses de ruta fija de LTD.

La elegibilidad para RideSource ADA Paratrásito sigue las regulaciones de ADA. Todos los usuarios de RideSource ADA Paratrásito primero deben comenzar con una evaluación de elegibilidad. El servicio de ruta fija LTD se recomienda para adultos mayores y personas con discapacidades que



pueden usar el autobús. RideSource ADA Paratrásito solo está disponible para personas que no pueden usar el servicio de autobús LTD debido a la naturaleza de su discapacidad o condición. Los solicitantes y pasajeros tienen derecho a solicitar una revisión o presentar una apelación formal sobre su elegibilidad o cualquier otra decisión que limite o finalice el uso de RideSource ADA Paratrásito.

Para obtener una copia de las reglamentaciones de la ADA, visite [www.ada.gov](http://www.ada.gov) o comuníquese con el Departamento de Servicios Accesibles de LTD al 541-682-5555, o usando el Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones de Oregon al 7-1-1 (TTY-Oregon Relay)

Actualizado en octubre de 2021



# Table of Contents

<b>1. ¿Qué es el RideSource ADA Paratransito? . . . . .</b>	<b>1</b>
¿Quién proporciona y paga el servicio de paratransito RideSource ADA? . . . . .	1
¿Puedo usar RideSource ADA Paratransit? . . . . .	1
¿Cuándo puedo usar RideSource ADA Paratransit? . . . . .	2
¿Adónde puedo ir en RideSource ADA Paratransit? . . . . .	2
<b>2. Elegibilidad . . . . .</b>	<b>2</b>
¿Es mi elegibilidad permanente? . . . . .	3
¿Cómo funciona el proceso de apelación? . . . . .	3
¿Cómo uso los autobuses LTD? . . . . .	4
¿Puedo volver a solicitar RideSource ADA Paratransit si me han rechazado? . . . . .	4
¿Los visitantes de fuera de la ciudad pueden usar RideSource ADA Paratransit? . . . . .	5
¿Qué pasa si viajo fuera de la ciudad? . . . . .	5
<b>3. Calendario de vacaciones y nieve . . . . .</b>	<b>5</b>
¿Qué días festivos observa RideSource ADA Paratransit? . . . . .	5
¿Funciona RideSource ADA Paratransit durante la nieve y el hielo? . . . . .	5
<b>4. Programar un viaje . . . . .</b>	<b>6</b>
¿Hay algún requisito especial para mi silla de ruedas, scooter u otro equipo de asistencia? . . . . .	6
¿Cómo programo mis viajes? . . . . .	6
¿Cuándo debo solicitar mi viaje de regreso? . . . . .	7
<b>5. Llegadas y salidas . . . . .</b>	<b>8</b>
¿Cuándo debo estar listo? . . . . .	8
¿Llegará el conductor a tiempo? . . . . .	8
<b>6. Cancelaciones y ausencias . . . . .</b>	<b>8</b>
¿Qué pasa si no puedo hacer mi viaje programado? . . . . .	8
¿Qué es un no-show? . . . . .	9
¿Qué sucede si no me presento a mi viaje? . . . . .	9
¿Cómo apelo una ausencia? . . . . .	10

<b>7. Asistentes y acompañantes de cuidado personal . . . . .</b>	<b>10</b>
¿Qué pasa si necesito asistencia especial cuando viajo? . . . . .	10
¿Qué pasa si mi asistente de cuidado personal no puede hacer mi viaje programado? . . . . .	11
¿Puede un amigo o familiar viajar conmigo? . . . . .	11
¿Pueden los niños viajar en RideSource ADA Paratransit? . . . . .	11
<b>8. Tarifas . . . . .</b>	<b>11</b>
¿Cuánto cuesta el viaje? . . . . .	11
¿Cuáles son las tarifas para asistentes de cuidado personal, invitados y niños? . . . . .	12
<b>9. Sillas de ruedas, scooters y equipaje de mano . . . . .</b>	<b>12</b>
¿Cabe mi dispositivo de movilidad en el vehículo? . . . . .	12
¿Cuánto puedo llevar en RideSource ADA Paratransit? . . . . .	12
¿RideSource ADA Paratransit me llevará de compras? . . . . .	12
¿Qué pasa si por error dejo algo en un vehículo? . . . . .	13
¿Puedo llevar a mi mascota o animal de servicio en RideSource ADA Paratransit? . . . . .	13
<b>10. Conductores de paratransito RideSource ADA . . . . .</b>	<b>13</b>
<b>11. Otras responsabilidades de los pasajeros . . . . .</b>	<b>13</b>
<b>12. Sus preguntas y comentarios . . . . .</b>	<b>15</b>
¿Dónde puedo obtener más información? . . . . .	15
¿Puedo obtener versiones alternativas de este RideGuide y otro material escrito? . . . . .	15
¿Qué puedo hacer si tengo otros comentarios o inquietudes? . . . . .	16
<b>13. Involucrarse . . . . .</b>	<b>16</b>
¿Cómo puedo involucrarme? . . . . .	16
Abogacía/Toma de decisiones . . . . .	16
<b>14. Modificación razonable . . . . .</b>	<b>17</b>
<b>15. Otros servicios de transporte . . . . .</b>	<b>18</b>
¿RideSource ADA Paratransit ofrece algún otro servicio que yo pueda usar? . . . . .	18
¿Qué otras alternativas de transporte hay disponibles? . . . . .	19
<b>16. Números de teléfono . . . . .</b>	<b>19</b>

## **1. ¿Qué es el RideSource ADA Paratransito?**

RideSource ADA Paratransit es un transporte público para personas que viajan por Eugene y Springfield y que no pueden usar el servicio de autobús de ruta fija de LTD debido a una discapacidad.

RideSource ADA Paratransit recogerá a los pasajeros elegibles cerca del lugar de inicio de su viaje y los dejará cerca de su destino. Esto se llama servicio de origen a destino. La asistencia desde el vehículo hasta la puerta se brinda solo cuando es necesario. Los pasajeros deben tener un asistente que los acompañe si necesitan ayuda adicional. Por lo general, los viajes se despachan en autobuses pequeños equipados con elevadores para sillas de ruedas, pero también se pueden proporcionar viajes a través de otros vehículos destinados a satisfacer las necesidades de los pasajeros.

Además del servicio de origen a destino, RideSource ADA Paratransit opera el RideSource Shopper, un servicio de compra de comestibles programado regularmente.

### **¿Quién proporciona y paga el servicio de paratransito RideSource ADA?**

Los pasajeros pagan una tarifa, que compensa una pequeña parte del costo total de un viaje de RideSource ADA Paratransit. Se proporcionan recursos adicionales a través de LTD, incluido el uso de una combinación de fondos locales, estatales y federales.

RideSource ADA Paratransit se coordina a través del centro de llamadas de RideSource. El centro de llamadas de RideSource maneja una variedad de transporte, incluidos servicios principalmente para adultos mayores, personas con discapacidades, miembros de Medicaid y personas de bajos ingresos en todo el condado de Lane.

### **¿Puedo usar RideSource ADA Paratransit?**

El primer paso para usar RideSource es completar una evaluación de RideSource ADA Paratransit en persona, para determinar si es elegible o no para usar estos servicios.

Si tiene una discapacidad o condición que le impide usar el autobús de ruta fija LTD, puede ser elegible para RideSource ADA Paratransit. Para obtener información adicional o solicitar una evaluación, llame al centro de llamadas de RideSource al 541-682-5566 (voz) o al 7-1-1 (TTY-Oregon Relay).

## ¿Cuándo puedo usar RideSource ADA Paratransit?

RideSource ADA Paratransit está disponible los siete días de la semana. El horario de atención es:

Lunes – viernes	5:30 am – 12:30 pm
Sábado	6:30 am – 11:30 pm
Domingo	7:30 am – 9:00 pm

## ¿Adónde puedo ir en RideSource ADA Paratransit?

RideSource ADA Paratransit sirve al área de Eugene-Springfield; incluyendo Lane Community College.

Los pasajeros elegibles pueden viajar hacia y desde cualquier lugar que se encuentre dentro de aproximadamente tres cuartos de milla de las rutas regulares de autobuses metropolitanos de LTD. Llame si tiene alguna pregunta sobre si la dirección de su casa o un destino específico se encuentra dentro del área de servicio de paratransito de la ADA de RideSource. RideSource ADA Paratransit solo puede proporcionar viajes que comienzan y terminan dentro de los límites definidos.

## 2. Elegibilidad

¿Cómo sé si soy elegible para RideSource ADA Paratransit?

Para calificar para RideSource ADA Paratransit, debe cumplir con las condiciones establecidas por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).

La elegibilidad para RideSource ADA Paratransit se basa en la capacidad funcional de una persona, es decir, su capacidad o incapacidad para utilizar el servicio de autobús de ruta fija de LTD. La elegibilidad no se basa en un diagnóstico o condición específica. El proceso de elegibilidad comienza con una entrevista en persona con un coordinador de transporte calificado que le hará una serie de preguntas para ayudarlo a determinar si puede o no usar el servicio de autobús LTD para algunos o todos sus viajes locales. Recibirá una carta de determinación de elegibilidad de RideSource ADA Paratransit a más tardar 21 días después de completar la entrevista y proporcionar toda la información solicitada.

Si se solicita más información y tomará más de 21 días para que se tome una determinación de elegibilidad, se le otorgará elegibilidad “provisional” para el servicio hasta que se tome una decisión. Esto significa que, dado que toma más tiempo tomar una decisión, puede usar el servicio mientras espera.

Hay diferentes tipos de elegibilidad para RideSource ADA Paratransit:

#### **Elegibilidad temporal:**

Puede calificar para la elegibilidad temporal si tiene un cambio a corto plazo en la capacidad funcional que le impide usar el autobús LTD regular por un período de tiempo limitado, generalmente de 3 a 12 meses. Si tiene elegibilidad temporal, su carta de elegibilidad incluirá las fechas en que comienza y finaliza su servicio. Deberá volver a presentar una solicitud si aún necesita el servicio después de que caduque.

#### **Elegibilidad condicional:**

Puede ser elegible condicionalmente si su discapacidad le impide usar un autobús LTD regular bajo ciertas condiciones. Si tiene elegibilidad condicional, se espera que use un autobús LTD regular para todos los viajes que pueda manejar razonablemente. La carta de elegibilidad que reciba de RideSource indicará en qué condiciones puede usar RideSource ADA Paratransit y cuándo se espera que use el servicio de autobús de LTD.

#### **Elegibilidad completa:**

Bajo elegibilidad completa, puede usar RideSource ADA Paratransit cuando lo necesite para cualquier viaje dentro del área de servicio y dentro del horario de atención regular.

### **¿Es mi elegibilidad permanente?**

La elegibilidad de recertificación generalmente se requiere cada tres años o después de una ausencia prolongada del servicio.

¿Cuáles son mis opciones si no estoy de acuerdo con una decisión sobre mi elegibilidad para RideSource ADA Paratransit?

Si tiene información adicional, un cambio en las circunstancias o no está de acuerdo con la decisión de elegibilidad, tiene derecho a apelar esa decisión.

Para solicitar una revisión de su decisión de elegibilidad, llame al Centro de llamadas de RideSource al 541-682-5566 o al 7-1-1 (TTY).

### **¿Cómo funciona el proceso de apelación?**

#### **Paso 1: Revisión de una decisión**

Si lo solicita, el personal llevará a cabo una revisión de su decisión de elegibilidad. Un gerente revisará su solicitud y el personal intentará resolverla rápidamente. En algunos casos, se le puede pedir que lo evalúe un fisioterapeuta u otro profesional para obtener información más detallada sobre sus habilidades.

## Paso 2: Apelación de una decisión

Si la revisión del gerente no resuelve su inquietud, o si desea iniciar una apelación formal, puede presentar una solicitud de apelación por escrito dentro de los 60 días posteriores a la recepción de una decisión de elegibilidad. Si corresponde, un mediador puede comunicarse con usted para concertar una reunión con usted y el coordinador de transporte para tratar de encontrar una solución aceptable para ambos. Si no se llega a un acuerdo a través de una revisión o mediación de la gerencia, la apelación será revisada por el Gerente de Servicios Especializados y Clientes de LTD para tomar una decisión final.

## ¿Cómo uso los autobuses LTD?

Si se determina que puede viajar en los autobuses LTD para algunos o todos sus viajes, hay servicios de apoyo y capacitación en autobús disponibles. Si tiene preguntas sobre otros servicios accesibles de LTD, llame al 541-682-5555 (voz) o al 7-1-1 (TTY-Oregon Relay).

## ¿Puedo volver a solicitar RideSource ADA Paratransit si me han rechazado?

Sí, puede volver a solicitar RideSource ADA Paratransit si su situación cambia y ya no puede usar el autobús LTD.



## **¿Los visitantes de fuera de la ciudad pueden usar RideSource ADA Paratransit?**

Los visitantes de fuera de la ciudad que han sido determinados elegibles bajo ADA por su agencia de transporte local o que proporcionan documentación de una discapacidad que les impide usar el sistema LTD regular pueden usar RideSource ADA Paratransit por hasta 21 días (no consecutivos) cada año (período de 365 días) sin tener que pasar por el proceso completo de evaluación. Si un visitante se queda más de 21 días, se requerirá una evaluación para determinar la elegibilidad para el servicio adicional.

## **¿Qué pasa si viajo fuera de la ciudad?**

Lleve consigo su carta de elegibilidad de RideSource ADA Paratransit como prueba de elegibilidad según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades. Llame al servicio de paratransito en la comunidad que está visitando para obtener información sobre cómo usar su sistema. Debido a que los servicios están programados previamente y las prácticas varían de un servicio a otro, deberá llamar con anticipación para hacer los arreglos.

## **3. Calendario de vacaciones y nieve**

### **¿Qué días festivos observa RideSource ADA Paratransit?**

RideSource ADA Paratransit opera en el mismo horario de vacaciones que opera la ruta de autobús fija de LTD. No operamos el Día de Acción de Gracias ni el Día de Navidad. El Call Center también está cerrado durante estos días.

### **¿Funciona RideSource ADA Paratransit durante la nieve y el hielo?**

RideSource ADA Paratransit intenta ser lo más flexible posible en días de nieve, hielo y clima severo. Si no desea viajar debido al clima extremo, llame al centro de llamadas de RideSource para cancelar su viaje. Se le recomienda que cancele los viajes si no está seguro de su capacidad para llegar y salir del vehículo de manera segura. Las ausencias y las cancelaciones tardías no se registrarán en los días de clima extremo, pero como cortesía, llame para cancelar su viaje.

Los vehículos de paratransito RideSource ADA pueden retrasarse debido a las inclemencias del tiempo. El servicio puede suspenderse temporalmente debido a consideraciones de seguridad.

RideSource ADA Paratransit hará todo lo posible para acomodar los viajes médicos de soporte vital (como diálisis, radiación y quimioterapia) siempre que se permitan vehículos en las carreteras. Un día de clima extremo es cualquier día en el que los autobuses de ruta fija programados de LTD

están operando en sus rutas de nieve y hielo. Durante la nieve o el hielo, escuche la radio, mire los informes meteorológicos locales o llame al centro de llamadas de RideSource al 541-682-5566 (voz) para obtener actualizaciones sobre el servicio. Las actualizaciones también se pueden encontrar en la web en [www.ltd.org](http://www.ltd.org), o en la página de Facebook y Twitter de LTD. Para obtener información sobre rutas fijas en LTD, llame al 541-682-5555 o al 7-1-1 (TTY-Oregon Relay).

## 4. Programar un viaje

### ¿Hay algún requisito especial para mi silla de ruedas, scooter u otro equipo de asistencia?

Antes de programar su primer viaje, RideSource ADA Paratransit puede solicitar información adicional sobre su dispositivo de movilidad para garantizar que enviemos un vehículo apropiado para su transporte.

Aunque todos los autobuses RideSource ADA Paratransit están equipados con elevadores para sillas de ruedas, no todos los dispositivos de movilidad caben en todos los elevadores. Asegúrese de mencionar su dispositivo de movilidad cuando programe un viaje. Para que la conducción sea más segura, solicitamos que las sillas de ruedas y los scooters tengan frenos y reposapiés funcionales, y que las sillas de ruedas mantengan una posición vertical para el transporte.

Al programar un viaje, mencione su dispositivo de movilidad y si mide más de 30 pulgadas de ancho, 48 pulgadas de largo o pesa más de 600 libras cuando está en uso.

El paratransito RideSource ADA proporcionará transporte para todos los pasajeros y dispositivos de movilidad que el vehículo pueda acomodar razonablemente. Si utiliza algún equipo de asistencia con el que el conductor debería estar familiarizado, infórmele al personal del centro de llamadas de RideSource cuando programe su viaje para que puedan asegurarse de que los conductores estén preparados para manejar su equipo de manera segura.

### ¿Cómo programo mis viajes?

Como pasajero elegible, puede programar un viaje llamando al centro de llamadas de RideSource al 541-682-5566 cualquier día de la semana durante el horario de atención habitual.

El horario de oficina de RideSource es generalmente:

Días de semana	8:00 am – 5:00 pm
Sábado – domingo	11:00 am – 5:00 pm

Ocasionalmente, RideSource ADA Paratransit no puede programar todos los viajes solicitados. Si uno de sus viajes no se puede programar, se le notificará la noche anterior a su viaje; generalmente a las 5:30 p. m.

RideSource ADA Paratransit no proporciona solicitudes de servicio el mismo día.

Consejo de RideSource: cuando solicite un viaje, informe al representante de servicio al cliente de RideSource si tiene cierta flexibilidad en la hora o el día del viaje. Esto ayudará a RideSource a crear un horario que satisfaga las necesidades de tantas personas

Tenga lista toda la información de su viaje antes de marcar, incluyendo:

- Su nombre, dirección y número de teléfono
- La dirección de donde quiere que lo recojan y hacia dónde se dirige
- Los horarios deseados de llegada y regreso
- Si viajará con un asistente de cuidado personal o un invitado
- Cualquier equipo de asistencia que pueda estar usando



### **¿Cuándo debo solicitar mi viaje de regreso?**

Si está seguro de la hora exacta de regreso, debe comunicarle esa hora al personal del centro de llamadas de RideSource cuando solicite el viaje. RideSource ADA Paratransit lo recogerá lo más cerca posible de la hora de regreso solicitada. Sin embargo, es posible que el viaje de regreso deba programarse hasta una hora después de la hora solicitada.

Si no está seguro de su hora exacta de regreso, puede solicitar un viaje como una “llamada voluntaria”. Simplemente llame al centro de llamadas de RideSource cuando esté listo y ellos organizarán su viaje de regreso lo antes posible.

## 5. Llegadas y salidas

### ¿Cuándo debo estar listo?

RideSource ADA Paratransit utiliza una ventana de una hora al programar su viaje. Por favor planee estar listo una hora antes de la hora de su cita. Una vez que llega el vehículo, el conductor puede esperar solo cinco minutos después de la hora de recogida programada. El conductor no llegará antes de cinco minutos antes de la hora de recogida programada. Los conductores no pueden regresar a recogerlo si no está listo cuando está programado. Después de esperar cinco minutos, su viaje se registrará como si no se presentara si se le indica a un vehículo de paratransito ADA de RideSource que se vaya sin usted.

### ¿Llegará el conductor a tiempo?

Los conductores de RideSource ADA Paratransit hacen todo lo posible para recogerlo y llevarlo a su destino a tiempo. Tenga en cuenta que está compartiendo su viaje con otras personas que pueden ser recogidas y entregadas en el camino antes de llegar a su destino.

A veces se producen retrasos inesperados debido al tráfico, problemas del vehículo, retrasos de pasajeros o condiciones climáticas. Es posible que desee solicitar llegar a su destino 15 minutos antes de su cita para tener en cuenta los retrasos imprevistos. Si RideSource ADA Paratransit se está retrasando más de diez minutos con respecto a la hora de recogida programada, se hará todo lo posible para contactarlo. Si llega tarde a una cita preprogramada debido a que un vehículo de paratransito ADA de RideSource se retrasó, llame al centro de llamadas de RideSource para informar al personal.

## 6. Cancelaciones y ausencias

### ¿Qué pasa si no puedo hacer mi viaje programado?

Si no puede realizar su viaje programado por algún motivo, comuníquese con el centro de llamadas de RideSource lo antes posible. Los conductores de RideSource ADA Paratransit no pueden hacer cancelaciones ni cambios de horario por usted. Si tiene un viaje temprano en la mañana que debe cancelar antes del horario de oficina, llame al Centro de llamadas de RideSource al 541-682-5566 y deje un mensaje en la máquina. ¡Esta

máquina de mensajes es solo para cancelaciones de viajes! También puede enviar su aviso de cancelación por correo electrónico a RideSource@ltd.org

Cancele su solicitud de viaje lo antes posible. Los viajes perdidos que no se cancelen al menos dos horas antes de la hora de la cita programada se registrarán como ausencias. Los pasajeros que realicen demasiadas cancelaciones tardías pueden estar sujetos a restricciones de programación.

### **¿Qué es un no-show?**

Un “No-Show” (ausencia) es cuando:

- No cancela su viaje al menos dos horas antes de la hora de recogida programada (cancelación tardía)
- Elige no hacer el viaje después de que llegue el autobús
- No se encuentra con el autobús en el lugar de recogida designado
- No está listo para ir a la hora programada para que lo recojan y el conductor tiene que irse sin que usted lo recoja para el próximo viaje programado.

### **¿Qué sucede si no me presento a mi viaje?**

Podría ser suspendido del servicio si tiene un patrón o práctica de no presentarse. Un patrón o práctica de ausencias es cuando acumula tres (3) ausencias en un período continuo de 30 días, y sus ausencias como proporción del total de viajes durante ese período es mayor o igual al 6 por ciento.

Los viajes que se pierden por razones que están fuera del control del cliente no se considerarán como ausencias. Esto incluye viajes perdidos como resultado de una enfermedad repentina, una emergencia familiar o personal, condiciones climáticas extremas o un error de RideSource.

Si tiene un patrón o práctica de No Shows, se tomarán las siguientes acciones:

- 1ra Infracción - Suspensión de una semana
- 2nda Infracción - Suspensión de dos semanas
- 3era Infracción (y subsiguientes) - Suspensión de tres semanas

Las suspensiones entrarán en vigencia 21 días después de la fecha de la carta de suspensión.

RideSource no cancelará ninguna parte de un viaje sin su autorización.

Si no se presenta para el primer tramo de su viaje programado, comuníquese con el Centro de llamadas de RideSource al 541-682-5566 si no necesita un viaje de regreso. El personal de RideSource no cancelará un viaje de regreso por no presentarse.

## ¿Cómo apelo una ausencia?

Si no está de acuerdo con la clasificación de ausencia o si su servicio se suspende debido a una serie de ausencias, puede solicitar una revisión de la decisión llamando al centro de llamadas de RideSource al 541-682-5566 dentro de los 21 días calendario de recibir la notificación de la suspensión.

Un administrador de RideSource revisará su archivo y puede hablar con usted u otras personas para recopilar información adicional. Se tomará una decisión dentro de los 14 días con base en esta revisión.

Si aún no está satisfecho con la decisión de revisión, puede apelar comunicándose con LTD por teléfono o enviando una solicitud por escrito dentro de los 14 días calendario posteriores a la notificación que describe por qué no está de acuerdo con la decisión.

Puede llamar al 541-682-5555 o enviar su solicitud de apelación a:

**Apelaciones de RideSource  
Servicios Accesibles LTD  
P.O. Box 7070, Springfield, OR 97475-0470  
RideSource@LTD.org**

Solicite el folleto de apelaciones de paratransito ADA de RideSource para obtener más información sobre el proceso de apelaciones.

## 7. Asistentes y acompañantes de cuidado personal



### ¿Qué pasa si necesito asistencia especial cuando viajo?

Generalmente, los pasajeros de RideSource ADA Paratransit son recogidos y dejados en una acera cercana. Se ofrece asistencia desde y hacia la puerta de su destino según sea necesario y cuando las condiciones lo permitan. Deberá estar acompañado por un asistente si necesita asistencia personalizada mientras viaja en RideSource ADA Paratransit, o si necesita ayuda para moverse una vez que llegue a su destino. Se hace referencia a un asistente como su “asistente

de cuidado personal” o simplemente como su “asistente”. RideSource ADA Paratransit no le proporciona un asistente. No es necesario que su asistente sea la misma persona cada vez que use RideSource ADA Paratransit.

### **Los asistentes de cuidado personal viajan gratis**

#### **¿Qué pasa si mi asistente de cuidado personal no puede hacer mi viaje programado?**

Si su asistente no estará disponible para viajar con usted, evite no presentarse buscando un asistente sustituto o comunicándose con el centro de llamadas de RideSource para cancelar su viaje al menos dos horas antes de la hora de recogida programada. Los conductores de RideSource ADA Paratransit no pueden brindar asistencia adicional si su asistente no está disponible.

#### **¿Puede un amigo o familiar viajar conmigo?**

Los invitados pueden acompañarlo según el espacio disponible. RideSource ADA Paratransit siempre hará espacio para llevar a una persona con usted, cuando lo solicite con anticipación. Al solicitar su viaje, debe informar al centro de llamadas de RideSource si planea viajar con un(os) invitado(s). Los huéspedes pagan la tarifa regular de RideSource ADA Paratransit.

#### **¿Pueden los niños viajar en RideSource ADA Paratransit?**

Los niños deben ser supervisados por un adulto responsable mientras viajan en RideSource ADA Paratransit. Debe proporcionar un asiento de seguridad para el automóvil o un asiento elevado para niños que no puedan sujetarse de manera segura con un cinturón de seguridad de acuerdo con la ley estatal de Oregón. Los conductores no están autorizados a instalar sillas de coche y esta tarea debe ser realizada por la parte responsable.

## **8. Tarifas**

#### **¿Cuánto cuesta el viaje?**

A partir del 1 de julio de 2012, la tarifa en efectivo para RideSource ADA Paratransit es de \$3.50 por viaje de ida. Se requiere el cambio exacto o un boleto. Los conductores no llevan cambio ni venden boletos; y no se les permite buscar en bolsos, bolsillos o mochilas la tarifa de un pasajero. Puede comprar un libro de 10 boletos por \$35.00 en [www.LTD.org/shop](http://www.LTD.org/shop), las instalaciones de RideSource ubicadas en 240 Garfield St., o en Eugene Station. También puede comprar talonarios de boletos por teléfono de Servicio al Cliente de LTD llamando al 541-682-5555 usando una tarjeta de crédito/débito.

El RideSource Shopper cuesta \$2.00 por viaje de ida y vuelta. Ahorra dinero al usar el Shopper. El horario de Shopper se encuentra como un inserto en la parte posterior de esta Guía del pasajero. Comuníquese con el centro de llamadas de RideSource para inscribirse en un viaje de Shopper.

## **¿Cuáles son las tarifas para asistentes de cuidado personal, invitados y niños?**

Si necesita la ayuda de un asistente de atención personal para usar RideSource ADA Paratransit, esa persona puede viajar con usted sin cargo. Los invitados (amigos, parientes o acompañantes que no sean su asistente de cuidado personal) pagan la misma tarifa que los pasajeros de RideSource ADA Paratransit. Hasta dos niños menores de 5 años pueden acompañar a un adulto sin cargo. Todos los demás niños pagan la misma tarifa que los pasajeros de RideSource ADA Paratransit.

## **9. Sillas de ruedas, scooters y equipaje de mano**

### **¿Cabe mi dispositivo de movilidad en el vehículo?**

La mayoría de los scooters o sillas de ruedas, pero no todos, caben en los vehículos de paratransito ADA de RideSource.

Todos los autobuses RideSource ADA Paratransit están equipados con elevadores para sillas de ruedas. Si su dispositivo de movilidad es más ancho que 34 pulgadas, indíquelo al momento de programar su viaje para que podamos acomodar mejor su dispositivo de movilidad.

Es posible que los vehículos de paratransito ADA de RideSource no puedan acomodar sillas de ruedas o scooters que tengan más de 34 pulgadas de ancho, 48 pulgadas de largo o (cuando estén en uso) que pesen más de 600 libras.

El paratransito RideSource ADA hará todos los esfuerzos razonables para transportar a todos los pasajeros y dispositivos de movilidad que el vehículo pueda acomodar.

### **¿Cuánto puedo llevar en RideSource ADA Paratransit?**

Los pasajeros deben poder llevar con seguridad todas sus pertenencias y mantenerlas consigo. Para determinar si se permitirá un artículo de mano en particular en el vehículo de paratransito RideSource ADA, llame al 541-682-5566.

### **¿RideSource ADA Paratransit me llevará de compras?**

Sí, pero debe poder llevar sus propias compras. Se pueden usar carros pequeños con ruedas. Si necesita asistencia adicional, debería considerar usar RideSource Shopper. Este es un servicio de compras, descrito en el inserto al final de esta guía.

## ¿Qué pasa si por error dejo algo en un vehículo?

RideSource ADA Paratransit no es responsable de ninguna propiedad personal que se deje en un vehículo de RideSource ADA Paratransit. Cualquier artículo que se encuentre se guardará durante 30 días en el centro de llamadas de paratransito ADA de RideSource. Llame al centro de llamadas de RideSource al 541-682-5566 tan pronto como se dé cuenta de que se olvidó un artículo. Esté preparado para decirle al representante de servicio al cliente de RideSource la fecha y la hora en que viajaba. Será responsable de recogerlo en la oficina del centro de llamadas de RideSource ubicada en 240 Garfield St. Eugene, OR 97402.

## ¿Puedo llevar a mi mascota o animal de servicio en RideSource ADA Paratransit?

Los animales generalmente son bienvenidos en RideSource en un transportista aprobado. Fuera de un transportador aprobado, solo se permiten animales entrenados para realizar una tarea específica para ayudar a una persona con discapacidad. Los animales de servicio deben estar bajo el control de su guía en todo momento. Los pasajeros son responsables del comportamiento y aseo de su animal.

## 10. Conductores de paratransito RideSource ADA

Los conductores de RideSource ADA Paratransit están capacitados en manejo defensivo, asistencia a pasajeros, primeros auxilios y la operación segura de los vehículos de RideSource ADA Paratransit. Los conductores ayudarán a todos los pasajeros al subir y bajar del autobús según sea necesario. Siga las instrucciones del conductor. Se desaconseja a los conductores de RideSource que participen en largas conversaciones mientras conducen. Si tiene preguntas durante su viaje, el conductor lo ayudará con gusto; sin embargo, por razones de seguridad, mantenga las distracciones al mínimo.

**Consejo de viaje:** los conductores no pueden aceptar propinas, pero aprecian los comentarios y cartas de elogio por un buen servicio.

## 11. Otras responsabilidades de los pasajeros

Asegúrese de que la dirección de su residencia sea claramente visible desde la calle, especialmente después del anochecer. Esto ayudará al conductor de RideSource ADA Paratransit a encontrar su residencia.

Usted es responsable de todas sus pertenencias personales, como medicamentos, registros médicos, loncheras, comestibles, etc. Estos artículos

deben mantenerse bajo su control. Los conductores ayudarán con la seguridad de los pasajeros y los dispositivos de movilidad, pero no pueden ayudar con sus pertenencias.

Si se muda o usa una dirección temporal, notifique estos cambios al centro de llamadas de RideSource en el momento en que programe su viaje.

Los pasajeros deberán cumplir con un estándar de comportamiento mientras viajan en los vehículos de paratransito RideSource ADA. A nuestro criterio, podríamos negarle el viaje a un pasajero debido a un comportamiento indisciplinado/perturbador en circunstancias extremas. Este es un servicio de viaje compartido. Respete a los demás a bordo y su espacio personal y pertenencias. Para la comodidad y la salud de todos los pasajeros, la higiene personal debe mantenerse dentro de los estándares aceptables.

Todos los pasajeros deben cumplir con las normas de seguridad, que incluyen no fumar, vapear, comer o beber en los vehículos de RideSource. No poner radios u otros equipos que generen ruido.

Los siguientes artículos están prohibidos en los vehículos RideSource: armas de fuego y otras armas de cualquier tipo, productos químicos peligrosos, líquidos inflamables, explosivos, ácido y cualquier otro artículo o material que pueda causar daño a otros. Cualquier líquido que pueda derramarse o tenga un olor desagradable debe sellarse de manera efectiva para evitar el escape del olor o el derrame del contenido. Se



permite el oxígeno, pero debe estar asegurado a un dispositivo de movilidad o asegurado en el vehículo.

Los pasajeros que usan un dispositivo de movilidad deben estar asegurados en el dispositivo de movilidad y tener el dispositivo de movilidad asegurado en el vehículo. Los niños que no pueden usar un asiento regular y un cinturón de seguridad deben tener un asiento de seguridad para niños o un asiento elevado provisto y asegurado por un padre o tutor.

\* Los pasajeros que no puedan usar el cinturón de seguridad deben tener una tarjeta de exención de sujeción del cinturón de seguridad disponible para mostrar al conductor en el momento del transporte. Puede obtener una solicitud de exención en la oficina del DMV o llamando al ODOT al 503-986-3590. La solicitud requiere la verificación y firma de un médico con licencia. Si el pasajero no tiene una tarjeta de exención de cinturón de seguridad, se requerirá el cinturón de seguridad para el transporte.

Si utiliza algún equipo de asistencia, incluida, entre otras, una silla de ruedas, le solicitamos que la mantenga limpia y en buenas condiciones. Los conductores de RideSource ADA Paratransit son responsables de la seguridad de sus pasajeros. Por su seguridad, asegúrese de que su dispositivo de movilidad permanezca en buen estado de funcionamiento. Asegúrese de que los dispositivos alimentados permanezcan cargados.

## 12. Sus preguntas y comentarios

### ¿Dónde puedo obtener más información?

Para obtener más información, llame a RideSource al:

541-682-5566 (voz)

1-877-800-9899 (voz - número gratuito)

7-1-1 (TTY-Oregon Relay)

Para obtener información sobre el servicio de autobús de ruta fija programada de LTD, llame al Servicio de atención al cliente de LTD al:

541-682-5555 (voz)

7-1-1 (TTY-Oregon Relay)

### ¿Puedo obtener versiones alternativas de este RideGuide y otro material escrito?

Puede solicitar las siguientes versiones alternativas de la mayoría del material escrito de RideSource ADA Paratransit llamando al centro de llamadas de RideSource al 541-682-5566, o por correo electrónico a [RideSource@ltd.org](mailto:RideSource@ltd.org):

- Letra grande
- Grabación de audio

## ¿Qué puedo hacer si tengo otros comentarios o inquietudes?

RideSource ADA Paratransit quiere escuchar sus comentarios e inquietudes. La oficina de RideSource es el contacto inicial para todas las preguntas, quejas y comentarios.

Si cree que no está resolviendo un problema a su satisfacción a través de RideSource ADA Paratransit, también puede llamar al Programa de Servicios Accesibles de LTD al:

541-682-5555 (voz)

7-1-1 (TTY-Oregon Relay)

## 13. Involucrarse

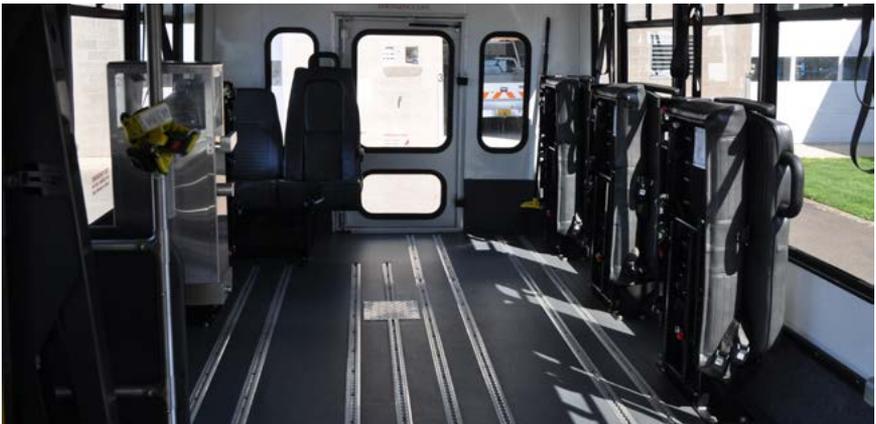
### ¿Cómo puedo involucrarme?

Puede participar asistiendo o estando en la lista de correo de la Junta Directiva de LTD y las reuniones del comité asesor. LTD se asegura de que haya oportunidades para que los adultos mayores y las personas con discapacidades participen en cualquier problema sustantivo que afecte a la comunidad. Para obtener más información sobre cómo participar, llame a Lane Transit District al 541-682-5555 (voz) o al 7-1-1 (TTY-Oregon Relay).

### Abogacía/Toma de decisiones

Los siguientes son algunos ejemplos de las muchas formas en que puede apoyar RideSource ADA Paratransit:

- Asistir a las audiencias públicas sobre los servicios de transporte.
- Escribir a los funcionarios electos en apoyo del programa



- Hablar con familiares y amigos sobre lo que significa el servicio para usted.
- Cuando un conductor hace un buen trabajo, escriba una nota o llame al Gerente del programa RideSource al: 240 Garfield St. Eugene, OR 97402. También puede llamar al 541-782-5566 o al 7-1-1 (TTY-Oregon Relay).
- Infórmenos de cualquier oportunidad en la que podamos mejorar.
- Hágle saber a su conductor que su servicio es apreciado.

## 14. Modificación razonable

Una modificación razonable es un cambio o excepción a una política, práctica o procedimiento que permite que las personas con discapacidades tengan acceso equitativo a programas, servicios y actividades. Con previa solicitud, RideSource hará modificaciones razonables cuando sea necesario para garantizar el acceso a los servicios de tránsito para personas con discapacidades, a menos que:

- La modificación cambiaría fundamentalmente la naturaleza del servicio.
- Hacer la modificación crearía una amenaza directa a la salud o seguridad de otros; incluidos los pasajeros.
- La persona que realiza la solicitud no puede utilizar el servicio por completo sin la modificación.



- Hacer la modificación crearía una carga financiera o administrativa indebida.

Se puede encontrar más información, incluidos los detalles de los procedimientos y cómo solicitar un formulario de modificación razonable, en el sitio web de LTD en [www.ltd.org](http://www.ltd.org), o en el Centro de Servicio al Cliente de LTD en Eugene Station, o llamando a LTD al 541-682-5555.

## 15. Otros servicios de transporte

### ¿RideSource ADA Paratransit ofrece algún otro servicio que yo pueda usar?

RideSource ADA Paratransit opera otros programas que usted puede ser elegible para usar. Para obtener más información sobre estos programas y otros requisitos de elegibilidad, llame a la oficina del centro de llamadas de RideSource.

**RideSource Shopper:** un servicio de compras que ofrece transporte para comprar comestibles en una ruta programada regularmente. El conductor ayuda a subir y bajar las compras del autobús. El servicio se ofrece en Eugene y Springfield.



## ¿Qué otras alternativas de transporte hay disponibles?

- El servicio de autobús accesible de ruta fija de Lane Transit District
- Compañías de taxis accesibles para sillas de ruedas
- Transporte privado
- Transporte médico no médico y no médico de emergencia y reembolso de millaje de gasolina
- Pregunte sobre los programas de capacitación en viajes y anfitriones de tránsito de LTD

## 16. Números de teléfono

Para programar viajes y para obtener información general sobre el servicio, llame al centro de llamadas y la oficina principal de RideSource:

541-682-5566 (voz)

1-877-800-9899 (voz, sin cargo)

7-1-1 (TTY-Oregon Relay):

personas con discapacidades auditivas y/o del habla

### **Otra información útil: Lane Transit District (LTD): Accesible y Atención al Cliente**

541-682-5555 (voz)

541-682-5558 (fax)

7-1-1 (TTY-Retransmisión de Oregón)

### **Servicios para personas mayores y discapacitadas**

541-682-4038 (voz)

541-682-2484 (fax)

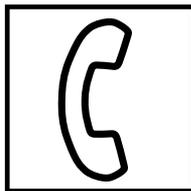
541-682-4567 (TTY)

### **Transporte de emergencia**

9-1-1







**Las copias de esta publicación están disponibles en letra grande o grabación de audio a pedido.**

**Para obtener información sobre todos los Servicios de LTD:**

**541-682-5555 (voz)**

**7-1-1 (TTY-Retransmisión de Oregón)**

**LTD@LTD.org (correo electrónico)**

**www.LTD.org (internet)**



**RideSource**