

### Bienvenido

Orange County Complementary ADA Paratransit ("ADA Paratransit") es un servicio de transporte compartido para personas que no pueden usar el transporte público de forma independiente debido a una discapacidad o condición de salud incapacitante. Desde 1990, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) ha requerido que todas las agencias de transporte público brinden servicios de paratransito a personas discapacitadas calificadas. La ley establece requisitos específicos para la accesibilidad de vehículos e instalaciones y la prestación de servicios, incluido el servicio complementario de paratransito.

Este documento está destinado a servir como una guía para ayudar a los pasajeros de ADA Paratransit a comprender sus derechos, así como las políticas y procedimientos de ADA Paratransit del Condado de Orange que guían a los operadores de servicios.

### **POLÍTICA DE INFORMACIÓN ACCESIBLE**

El Condado de Orange se esfuerza por hacer que nuestros documentos y el contenido de nuestro sitio web sean accesibles para todos. Esto significa acomodar requisitos específicos o necesidades de accesibilidad cuando sea factible. Si no puede acceder a los documentos del Condado o utilizar nuestros servicios en línea, comuníquese con nosotros y proporcione una descripción de su problema de accesibilidad. Le proporcionaremos un medio alternativo de acceso al material solicitado (como letra grande, Braille, solo texto, etc.).

Departamento de Planificación del Condado de Orange – División de Tránsito (845) 615-3850

### **¿Qué es ADA Paratransit?**

La ley federal requiere que cada entidad pública que opera un sistema de ruta fija brinde servicio de paratransito a personas con discapacidades que sea comparable al nivel de servicio proporcionado a las personas sin discapacidades que usan el sistema de ruta fija. El término "sistema de ruta fija" significa un sistema de suministro de transporte público designado en el que un vehículo se opera a lo largo de una ruta prescrita de acuerdo con un horario fijo. Los requisitos de la ADA para el paratransito no se aplican a los autobuses de cercanías, los trenes de cercanías o los sistemas de autobuses o ferrocarriles interurbanos.

En la práctica, ADA Paratransit es una "red de seguridad" para las personas con discapacidades que no pueden hacer uso del sistema de tránsito de ruta fija (autobús). No pretende ser un sistema integral de transporte que satisfaga todas las necesidades de viaje de las personas con discapacidades.

A veces se utiliza la frase "servicio complementario de paratransito". Esto significa que es un complemento al servicio de ruta fija. Este término a veces se confunde con el homónimo *complementario*, que significa gratuito; el servicio complementario de paratransito ADA no es gratuito.

### **¿Qué funciones de accesibilidad están disponibles?**

El Condado de Orange se asegura de que todas las compras de autobuses incluyan ascensores y otras características de accesibilidad que cumplan o excedan los estándares federales.

## **Contratista de servicios de paratransito para las áreas de Newburgh, Middletown y Monroe**

Contratos del Condado de Orange para el servicio de paratransito en las áreas de Newburgh, Middletown y Monroe. MTM Transit, LLC es el contratista actual. Este servicio opera dentro de las tres cuartas partes (3/4) de milla de los servicios de ruta fija durante las horas de operaciones de ruta fija.

Si tiene alguna pregunta relacionada con los servicios de programación, comuníquese con MTM Transit en Newburgh al (845) 567-0013, Middletown al (845) 467-6641 o Monroe al (845) 395-3083.

## **Solicitud de servicio**

### ***¿Quién es elegible?***

Para ser elegible para viajar en los servicios de ADA Paratransit, una persona debe no poder usar el sistema local de autobuses de ruta fija debido a una discapacidad calificada (física, mental o visual). Cualquier persona es elegible para presentar una solicitud para el servicio de Paratransito de la ADA si él o ella siente que califica para el servicio. Sin embargo, tenga en cuenta que el servicio solo se proporcionará dentro del corredor de 1 1/2 milla definido anteriormente.

Los solicitantes elegibles deben estar certificados por el Condado de Orange como un pasajero de ARATRANSIT de ADA P. Se puede obtener una solicitud de Paratransito de la ADA del Condado de Orange llamando al Departamento de Planificación del Condado de Orange - División de Tránsito al (845) 615-3850 o visitando el sitio web de Transit Orange en [www.transitorange.info](http://www.transitorange.info).

El personal del Condado de Orange es responsable de procesar todas las solicitudes de ADA. A los veintiún (21) días de recibir una solicitud completa, el condado proporcionará un aviso por escrito que otorgue o niegue la elegibilidad. Por lo general, la elegibilidad es incondicional, sin embargo, dependiendo de las circunstancias, la elegibilidad puede ser condicional o temporal.

### ***Visitantes***

Los visitantes de fuera de la ciudad están aprobados para usar el servicio de aratransit ADA P del Condado de Orange por hasta veintiún (21) días en un año calendario tras la presentación al operador de una prueba de elegibilidad de paratransito de otro servicio de ADA Paratransit. El visitante también puede presentar una forma diferente de prueba si su discapacidad no es aparente (es decir, carta de un médico con licencia). La información se puede enviar por correo electrónico a [TransitOrange@orangecountygov.com](mailto:TransitOrange@orangecountygov.com) o fax 845-291-2533 Atención: Servicio de Paratransito. Puede hacer un seguimiento adicional de que su información fue recibida llamando a Transit Orange al 845-615-3850. La documentación recibida se proporcionará a MTM Transit el mismo día en que se reciba. Los visitantes podrán llamar y hacer reservaciones sobre la misma base que los residentes del Condado de Orange. Para obtener más información sobre cómo hacer una reserva, consulte "Programación de viajes" en la sección a continuación.

## Planificación de su viaje

### Horario de servicio

Los servicios de ADA Paratransit están obligados por la regulación federal a tener las mismas horas de servicio que el sistema de ruta fija para el cual son un complemento. Los servicios de ADA Paratransit contratados por el Condado de Orange están disponibles durante las siguientes horas:

#### Área de Newburgh:

- De lunes a viernes, de 6:50 a.m. a 7:00 p.m. (último viaje programado a las 6:45 p.m.)
- Sábado 7:50 AM a 7:00 PM (último viaje programado 6:45 PM)
- No hay servicio dominical (el servicio de ruta fija no opera)

#### Área de Middletown:

- Lunes a través del sábado 7:00 AM a 5:30 PM (último viaje programado 5:15 PM)
- No hay servicio dominical (el servicio de ruta fija no opera)

#### Monroe Área:

- De lunes a jueves de 8:00 a.m. a 7:10 p.m. (último viaje programado a las 6:55 p.m.)
- Sin servicio los sábados
- Domingo 11:00 AM a 6:30 PM (último viaje programado 6:15 PM)

### Programación de paseos

Los pasajeros elegibles pueden llamar al contratista de servicios de paratransito para programar viajes en las áreas de servicio de Newburgh, Middletown y Monroe. Las reservas deben hacerse al menos un día antes del viaje deseado y pueden programarse un máximo de dos (2) semanas antes del viaje deseado. Los servicios de ADA Paratransit deben proporcionarse a las personas elegibles cuando se realizan las reservaciones al día siguiente. El "día siguiente" significa cualquier momento durante las horas de oficina del día anterior; es decir, un ciclista podría llamar el lunes por la tarde para programar un viaje el martes por la mañana. Sin embargo, tanto el condado como el contratista de servicios aprecian la mayor anticipación posible en la programación.

No se aceptarán reservas same day.

Para hacer reservaciones, parrearar llame al contratista de servicios de paratransito MTM Transit durante el horario de oficina que se detalla a continuación:

❖ **Área de Newburgh (845) 567-0013:** lunes a sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

❖ **Área de Middletown (845) 467-6641:** de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

❖ **Área de Monroe (845) 395-3083:** de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y domingos de 11:00 a.m. a 5:00 p.m.

Las solicitudes de reserva pueden dejarse en el correo de voz cuando las oficinas administrativas de MTM Transit están cerradas, sin embargo, obviamente no se pueden confirmar hasta que las oficinas administrativas vuelvan a abrir. Si el servicio se solicita a través del correo de voz, un representante de MTM Transit volverá a llamar cuando las oficinas administrativas vuelvan a abrir para confirmar que se ha realizado la reserva. Tenga en cuenta que no se puede acomodar una solicitud de viaje dejada en el correo de voz después del cierre de negocios para un viaje al día siguiente.

Cuando llame para programar viajes, proporcione su nombre y apellido; el día, fecha y hora del viaje o viajes; el número de personas que viajan; el tipo de ayuda ala movilidad que se utilice; y las direcciones de las calles de origen y destino.

El contratista del Servicio de Paratransito de la ADA debe coordinar y programar los viajes solicitados por muchos pasajeros elegibles. Al hacer reservas, es posible que la hora exacta de la cita que desea no esté disponible. En tales casos, las regulaciones federales permiten una ventana de dos (2) horas para acomodar las solicitudes de reserva (desde una hora antes hasta una hora después de la hora solicitada). Si bien el contratista de servicios hará todo lo posible para negociar para programar las solicitudes de viajelo más cerca posible del tiempo deseado, solo cuando los viajes deben programarse fuera de esta ventana de dos (2) horas, las regulaciones federales término que una denegación. Las regulaciones federales y del condado requieren que tales denegaciones de viaje se registren como tales. El término "negación" en este contexto tiene una definición muy específica y no significa que el viaje no haya sido programado como lo deseaba el ciclista. Por ejemplo, si un pasajero llama a MTM Transit para solicitar una recogida a las 10:00 a.m. y el despachador responde que el pasajero podría programar el viaje a las 9:30 o 10:30, no se le ha negado el servicio.

La política del Condado es que al menos noventa y cinco (95%) de las llamadas telefónicas deben ser respondidas por MTM Transit dentro de los tres (3) minutos y el noventa y nueve por ciento (99%) debe ser respondido dentro de los cinco (5) minutos. La tecnología actual utilizada por el operador de paratransito permite a las personas que llaman llegar a la oficina de reservas colocándolas en una cola con la opción de dejar un correo de voz para una reserva de devolución de llamada. Las personas que llaman no deben recibir una señal de ocupado utilizando esta tecnología. El Condado de Orange coordina ampliamente con MTM Transit para examinar sus historiales de registro de llamadas para examinar cómo se aceptaron las llamadas, en particular durante las horas pico.

No hay restricciones en el número de viajes que un pasajero elegible puede reservar. Las listas de espera no son válidas para viajes sin suscripción. Consulte la definición de viajes de suscripción en la página 6.

Tenga en cuenta que las solicitudes de conductores específicos no se aceptarán.

### ***Recogidas y devoluciones***

El Condado de Orange ha establecido el servicio de acera a acera (con origen a destino según sea necesario) como el modo básico de servicio de paratransito. Cuando sea necesario, los pasajeros deben solicitar esta asistencia adicional de origen a destino al hacer reservaciones para que MTM

Transit tenga la oportunidad de evaluar cómo satisfacer la necesidad. Sin embargo, si no se proporciona un aviso previo, se hará todo lo posible para proporcionar la asistencia necesaria.

### **Tarifas**

La tarifa actual de ida para el paratransito es de setenta y cinco centavos (**\$ .75**) por cada viaje que se realice. Las tarifas deben pagarse al conductor al abordar el vehículo. Por lo tanto, una visita a la tienda de comestibles que implique un viaje de horario d a la tienda y un viaje de regreso programado costaría un total de un dólar y cincuenta centavos (2 x \$ .75 = \$ 1.50).

Si bien un asistente oficial de cuidado personal (PCA) que brinda asistencia al pasajero de paratransito no paga una tarifa, a los acompañantes se les cobra la misma tarifa que a la persona elegible para paratransito que acompañan. *(Tenga en cuenta las definiciones de asistentes y acompañantes de cuidado personal a continuación.)*

### **Cancelaciones / Modificaciones**

No se pueden realizar cambios en ningún viaje el día del viaje programado, incluida la hora del viaje o cualquier cambio en las direcciones. Cualquier cambio en los viajes programados debe realizarse en la ventana de reserva estándar para todos los viajes (es decir, no más de dos semanas antes y al menos un día antes del viaje solicitado). Una cancelación del pasajero menos de una (1) hora antes de la hora de recogida programada se considera una "Cancelación tardía". Los remaches de Paratransit pueden suspenderse si los pasajeros desarrollan un patrón de cancelaciones tardías excesivas (*consulte Responsabilidades del pasajero a continuación*).

### **Recogida anticipada**

Los pasajeros que están en una cita y están listos para ser enviados antes de lo programado pueden llamar a MTM Transit para ver si pueden ser recogidos antes. MTM Transit hará todo lo posible para recoger al pasajero lo antes posible sin afectar las operaciones generales, sin embargo, no están obligados a recoger a los pasajeros temprano si no es posible.

### **Recogida retrasada**

A los pasajeros que están en una cita que llega tarde y no serán ready para su recogida programada se les pide que se comuniquen con MTM Transit o que la oficina de su cita se comunique con MTM Transit lo antes posible. MTM Transit se encargará de recoger a los pasajeros lo antes posible después de la hora de recogida programada previamente. Los pasajeros también deben informar a MTM Transit si, en cambio, desean cancelar el viaje de regreso porque han hecho otros arreglos para su viaje de regreso o el viaje a su próximo destino.

### **Asistentes de cuidado personal (PCA) y acompañantes**

El servicio se proporciona al menos a otra persona que acompaña a un pasajero elegible. Si el pasajero de paratransito elegible viaja con un asistente de cuidado personal (PCA), el servicio se proporciona a al menos otra persona además de la PCA. Una PCA puede acompañar a un pasajero con un cargo adicional, siempre y

cuando la certificación ADA del ciclista proporcione una PCA. Un PCA es alguien cuyo propósito es ayudar a satisfacer las necesidades personales relacionadas con la discapacidad del ciclista. Los pasajeros deben indicar que viajarán con una PCA al solicitar la elegibilidad y al programar viajes. La PCA debe abordar y desembarcar el vehículo de paratransito con el conductor asistido. Una PCA es alguien proporcionada por el pasajero elegible; el servicio de paratransito no proporciona PCA para los pasajeros. Los conductores no pueden proporcionar servicios de tipo asistente (por ejemplo, llevar paquetes personales o maletas). Sin embargo, se proporcionará asistencia al conductor con el embarque y el desembarque bajo petición.

### ***Compañeros de viaje***

Un acompañante puede viajar con el pasajero de paratransito elegible. Los acompañantes adicionales pueden viajar en una base de espacio disponible. Cualquier acompañante (s) paga la tarifa estándar de paratransito y debe abordar y desembarcar con el pasajero elegible. Los pasajeros deben indicar que viajarán con un acompañante al programar viajes.

### ***Los niños como jinetes y acompañantes***

Los niños que son pasajeros registrados deben pagar la tarifa completa de \$.75. Todas las reglas que se aplican a los pasajeros adultos también se aplican a los niños.

Los niños menores de doce (12) años deben estar acompañados por un adulto responsable.

### ***Transporte de animales***

Los jinetes pueden viajar con un animal de servicio, como un perro guía. Por favor, dígame al agente de reservas cuando solicite viajes que el viaje será con un animal de servicio. Un animal de servicio es un animal entrenado individualmente para proporcionar asistencia a una persona con una discapacidad. Un animal de servicio debe estar bajo el control constante de su dueño o manejador. Bajo el contexto de las regulaciones de la ADA del DOT de los Estados Unidos, los animales de apoyo emocional o de consuelo no entran en la categoría de animales de servicio. El operador puede rechazar el transporte del animal de servicio si se considera que representa una amenaza directa para la salud y la seguridad de los conductores u otros pasajeros. Tenga en cuenta que las alergias o el miedo o los animales de otros pasajeros no son razones válidas para denegar el acceso o rechazar el servicio a las personas con animales de servicio.

### ***Transporte de equipos de soporte vital***

Los pasajeros pueden llevar un respirador, oxígeno portátil y / u otro equipo de soporte vital al autobús de paratransito. Dicho equipo no debe violar las leyes o reglas con respecto al transporte de materiales peligrosos. El equipo debe ser de un tamaño adecuado para caber en los vehículos de paratransito y estar bajo el control continuo del conductor o del asistente.

### ***Transporte de paquetes***

Los pasajeros (y los PCA y acompañantes) pueden llevar solo la cantidad de bolsas o paquetes que pueden manejar de forma independiente sin la ayuda del conductor. Debido a las limitaciones de espacio y el tiempo que lleva abordar el vehículo, el número de bolsas de compras está restringido a aquellas que pueden ser fácilmente manejadas por el conductor y llevadas a bordo sin retrasar el vehículo. Los conductores no pueden

ayudar con los paquetes. Por razones de seguridad, no se pueden transportar explosivos, ácidos, líquidos inflamables u otros materiales peligrosos o ilegales.

### **Propósitos del viaje**

Las solicitudes de viajes de cualquier propósito serán aceptadas y proporcionadas dentro del área de servicio. Como complemento al servicio de ruta fija, que se utiliza para viajes de cualquier propósito como ir al trabajo, una cita con el médico, las compras o las películas, los viajes en el servicio de paratrásito pueden programarse para cualquier propósito. Además, el contratista de servicios de paratrásito tiene prohibido priorizar los viajes en función de los propósitos del viaje que puedan ser descritos por los pasajeros. En otras palabras, una reserva para una cita médica no se puede dar preferencia a un viaje al cine.

### **Reservas de suscripción**

Una "reserva de suscripción" es una reserva realizada para un viaje recurrente o un conjunto de viajes. El servicio de suscripción está limitado a pasajeros que viajan **entre el mismo origen y destino** al mismo tiempo, en el mismo día (s) de la semana, al menos una vez a la semana, durante al menos un mes. Los pasajeros deben llamar cada treinta (30) días para confirmar que sus viajes de suscripción siguen siendo necesarios y en el horario.

Una vez que se programa el servicio de suscripción, los pasajeros deben llamar cuando deseen cancelar el viaje para un día en particular. Las nuevas solicitudes de servicio de suscripción no están garantizadas. Las suscripciones se pueden suspender después de que se notifique al pasajero si los viajes de suscripción exceden el 50% de los viajes totales durante cualquier período de 1 hora. Si se suspende, los pasajeros continuarían pudiendo hacer reservas individuales.

## Durante el paseo

### **¿Dónde está My Ride?**

Orange County ADA Paratransit opera con una **ventana de recogida a tiempo de 30 minutos**. En otras palabras, los pasajeros deben planear esperar hasta 15 minutos a cada lado de la hora programada para que llegue el vehículo de paratrásito. Por ejemplo, mientras que el operador de servicio hará todo lo posible para llegar lo más cerca posible de la hora programada, un pasajero de paratrásito con un viaje programado para una recogida a las 2:00 p.m. debe estar listo para que el vehículo de paratrásito llegue a partir de la 1:45 p.m. y es posible que tenga que esperar hasta las 2:15 p.m. para que llegue el autobús.

Si tiene alguna pregunta sobre la hora de llegada del vehículo paratrásito, llame a MTM Transit en Newburgh al (845) 567-0013 en Middletown al (845) 467-6641 o en Monroe al (845) 395-3083.

### **Tiempo de viaje**

Se espera que el tiempo de viaje estimado de un viaje de ADA Paratransit sea similar al mismo viaje, incluidos los traslados y el tiempo de caminata, como si se hiciera utilizando el servicio de autobús de ruta fija.



## ***Viajes compartidos***

El servicio ADA Paratransit es un sistema de viaje compartido. Los autobuses se envían para transportar a varios pasajeros, por lo que los pasajeros pueden o no ir directamente a su destino después de ser recogidos; puede haber una o más recogidas y devoluciones de otros ciclistas en el camino.

## ***Solicitudes de detención no programadas***

Solo se realizarán paradas programadas. Los conductores no pueden hacer paradas no autorizadas.

## ***Vehículos de paratransito***

El Condado proporciona vehículos de paratransito para el servicio, que son mantenidos por el contratista. Como se indicó anteriormente, el Condado se asegura de que todas las compras de autobuses incluyan ascensores y otras características de accesibilidad que cumplan o excedan los estándares federales. Los vehículos de paratransito utilizan un tema de color 'Transit Orange' con un techo naranja que tiene la palabra "PARATRANSIT" en los lados. De vez en cuando, el contratista también puede usar un vehículo de repuesto si es necesario, que puede verse diferente.



## ***Ayudas a la movilidad***

Todas las ayudas a la movilidad y otros equipos (por ejemplo, carritos de compras plegables) utilizados por los pasajeros deben poder asegurarse de manera segura dentro del autobús durante el viaje para que se les permita subir al autobús.

## ***Ascensores***

El despliegue del ascensor está disponible en cualquier lugar de embarque o desembarque programado, siempre que el terreno físico y / o las condiciones lo permitan. Si la ubicación no permite el despliegue seguro del ascensor, se utilizará la ubicación segura y acordada más cercana para cargar y desembarcar al pasajero. El ascensor solo debe ser ocupado por una persona a la vez. Por razones de seguridad, los PCA y/o acompañantes no pueden estar en el ascensor mientras un pasajero de n ADA está cargando o descargando. No hay limitaciones de tiempo para que los pasajeros con discapacidades aborden o desembarquen de un vehículo utilizando el ascensor.

## ***Controladores de paratransit***

La seguridad de los pasajeros comienza con conductores calificados. Cada uno de los conductores de MTM Transit es cuidadosamente examinado antes de la contratación, y sus credenciales son



monitoreadas continuamente para su cumplimiento durante todo su empleo. El proceso de selección incluye la revisión de los antecedentes penales y del conductor, una prueba física exhaustiva, pruebas de abuso de sustancias y verificaciones de referencias. Todos los conductores también deben estar calificados de acuerdo con el Artículo 19-A de la Ley de Vehículos y Tráfico del Estado de Nueva York. Además, la política de drogas y alcohol de MTM Transit exige que todos los conductores se sometan a capacitación sobre abuso de sustancias, así como exámenes previos al empleo, aleatorios y razonables de sospecha, posteriores al accidente y de regreso al servicio.

## **Responsabilidades**

A continuación se presentan las responsabilidades de sentido común diseñadas para garantizar la seguridad y la comodidad de todos los pasajeros y conductores.

### ***Responsabilidades del ciclista:***

- Revise cuidadosamente todos los materiales de Rider Guide.
- Haga reservas de viaje con al menos un (1) día y hasta catorce (14) días de anticipación.
- No se aceptarán reservas el mismo día.
- Estar en el lugar de recogida designado a tiempo (dentro de la ventana de recogida, al menos quince (15) minutos antes de la hora de recogida programada y permanecer al menos quince (15) minutos después de la hora de recogida programada).
- Organice la entrada del vehículo si el lugar de recogida o entrega se encuentra dentro de una comunidad cerrada o tiene requisitos de acceso especiales.
- Si el vehículo ADA Paratransit no ha llegado al final de la ventana de puntualidad (quince (15) minutos después de la hora de recogida programada) llame a MTM Transit en Newburgh al (845) 567-0013 en Middletown al (845) 467-6641 y en Monroe al (845) 395-3083.
- Pague la tarifa correcta en efectivo utilizando el cambio exacto.
- Llame para cancelar un viaje innecesario lo antes posible para evitar una "cancelación tardía" o una "no presentación" y ayudar a reducir cualquier interrupción del servicio para otros pasajeros.
- Evite distraer al conductor o involucrar a otros pasajeros con un comportamiento inapropiado.
- Mantenga las sillas de ruedas u otras ayudas a la movilidad en condiciones de operación seguras de acuerdo con las especificaciones del fabricante.
- Espere un servicio de "viaje compartido" en los vehículos ADA Paratransit . Otros pueden ser recogidos después de usted, y / o dejados antes de llegar a su destino.
- Mantener estándares aceptables de higiene personal; por favor, absténgase de usar productos perfumados para acomodar a los ciclistas con sensibilidades químicas.

### ***Recuentos de cortesía***

Siga estas reglas comunes de cortesía:

- Sé considerado con los demás.
- No comer, beber o fumar a bordo del vehículo.
- No conducir bajo la influencia del alcohol o las drogas ilegales.
- No hay basura en el vehículo.

- No se prohíbe la distribución de publicidad o material de ningún tipo, incluida la solicitud de firmas de petición, para un candidato político, religión o cualquier otra causa.
- Los pasajeros a bordo del vehículo no podrán reproducir en voz alta radios, reproductores de música audible u otros equipos generadores de sonido.
- Proporcione comentarios si su servicio no es satisfactorio llamando a MTM Transit en Newburgh al (845) 567-0013, en Middletown al (845) 467-6641 o Monroe al (845) 395-3083.

## ***Responsabilidades del conductor***

### ***Drivers Are Required to:***

- Adherirse a los mismos estándares de cortesía e higiene personal comunes que los requeridos a los ciclistas.
- Conduzca con seguridad en todo momento.
- Trata a los jinetes con cortesía.
- Muestre visiblemente una insignia de identificación adecuada.
- Realice una inspección exhaustiva antes del viaje en el vehículo, incluido el ciclismo del ascensor, e informe inmediatamente cualquier defecto al supervisor.
- Por razones de seguridad, mantenga la "línea de visión" del vehículo en todo momento.
- Mantenga el horario de servicio asignado para la comodidad de todos los pasajeros.
- Proporcionar asistencia razonable a los pasajeros que entran o salen del vehículo.
- Cuando se solicite, y si es seguro hacerlo:
  - Asistir a los pasajeros desde y hacia la puerta principal de su origen y destino
  - Ofrezca a los pasajeros ambulatorios un brazo estabilizador u otra asistencia adecuada al caminar o usar escaleras.
  - Ayude a las personas en sillas de ruedas a maniobrar en rampas estándar y hacia y desde la puerta principal de su origen y destino.

### ***Los conductores no pueden:***

- Entra en la residencia de un jinete.
- Realice cualquier asistencia de cuidado personal para cualquier ciclista, como ayudar a vestirse.
- Levantar o transportar a un pasajero.
- Espere a que un pasajero haga una parada para realizar negocios, como en un cajero automático / cajero automático, farmacia o tienda.
- Acompañe a un pasajero más allá del vestíbulo de la planta baja de un edificio público o más allá de la puerta principal de una residencia privada.
- Proporcionar servicios de tipo asistente (por ejemplo, llevar paquetes personales o maletas)..
- Acepte propinas o cualquier otra propina.
- Realice recados para los pasajeros, como recoger recetas o comestibles.
- Opere el vehículo mientras está distraído por teléfonos celulares personales, iPods o dispositivos generadores de sonido personal similares, computadoras o dispositivos similares.

## **Paseos perdidos**

El Condado de Orange tiene una política bastante indulgente para los pasajeros con respecto a los viajes perdidos y ofrece numerosas oportunidades para que los pasajeros entiendan cómo sus acciones afectan las operaciones. Si un ciclista está demostrando un patrón de no presentación, el operador le enviará una carta de advertencia informándole de sus acciones y las posibles repercusiones.

- **Cancelación** : cuando un pasajero llama a la oficina más de una (1) hora antes de la hora de inicio de su ventana. Esta es una acción aceptable por parte de los pasajeros y se alienta. Tenga en cuenta que una (1) hora antes de la hora de inicio de la ventana es una (1) hora y quince (15) minutos antes de la hora de recogida programada. Por ejemplo, un pasajero con una hora de recogida programada de 10:00 a.m. tiene una ventana de recogida que comienza a las 9:45 a.m., de modo que se realizaría una cancelación adecuada llamando a más tardar a las 8:45 a.m.
- **Cancelación tardía**: cuando un pasajero llama menos de una (1) hora antes de la hora de inicio programada de la ventana. Se trata de una acción inaceptable. Las "cancelaciones tardías" equivalen a un "no show".
- **No Show** : cuando un autobús llega a un lugar de recogida dentro del tiempo de ventana de treinta (30) minutos, espera cinco minutos dentro de esa ventana solo para descubrir que el pasajero no se ha presentado para el viaje. Esto es un "no show" y es una acción inaceptable.

## **Suspensión Policy para un Pattern de Missed Trips, No Shows o Disruptive Behavior**

Tres "no presentaciones" dentro de un período de 30 días darán como resultado que el ciclista reciba una carta de advertencia y pueden conducir a una suspensión temporal de los privilegios de conducción. MTM Transit determina si un pasajero ha participado en un patrón o práctica de viajes programados perdidos mediante la siguiente política:

- Si un pasajero (o su PCA y/o acompañante(s)) viola cualquier política de seguridad o conducta, tiene un problema médico para mejorarla seguridad o viola la política de no presentación/cancelación en un período de 30 días, MTM Transit puede suspender al pasajero (o a la PCA y/o acompañante(s)) si lo considera necesario. MTM Transit notificará al conductor los motivos de la suspensión y la duración de la suspensión. Los períodos de suspensión pueden reducirse o extenderse a discreción de MTM Transit.
- Si es necesario, las primeras suspensiones generalmente serán por una (1) semana. Esto sucede cuando el veinticinco por ciento (25%) o más de los viajes programados de un ciclista no se presentan durante un período de un mes, lo que resultará en una suspensión durante una semana. Si la suspensión inmediata se basa en que el ciclista tiene un problema médico que afecta la seguridad, la suspensión continuará hasta que se remedie el problema médico que afecta la seguridad. Por ejemplo, el ciclista A (sin suspensiones previas) solicitó 16 viajes durante un período de cuatro semanas, pero no se presentó durante cuatro de esos viajes (25 por ciento), podría suspenderse durante una semana.

- Si, después de una primera suspensión, un pasajero (o su PCA y / o acompañante (s)) nuevamente viola cualquier política de seguridad o conducta, tiene un problema médico que afecta la seguridad o viola la política de no presentación / cancelación con un patrón del 20 por ciento de no presentación durante un período de un mes, se enviará una segunda carta informando al ciclista de la segunda suspensión. y la duración de la suspensión. Por lo general, una segunda suspensión será por dos (2) semanas. Tras el final de su primera suspensión, el Rider A, que programó 10 viajes durante el próximo período de cuatro semanas, pero no se presentó en dos de esos viajes (20 por ciento), podría ser suspendido durante dos semanas.
- Si, después de una segunda suspensión, un pasajero (o su PCA y / o acompañante (s)) nuevamente viola cualquier política de seguridad o conducta, tiene un problema médico que afecta la seguridad o viola la política de no presentación / cancelación con un patrón del 15 por ciento de no presentación durante un período de un mes, se enviará una tercera carta informando al ciclista de la segunda suspensión y la duración de la suspensión. Una tercera suspensión no puede exceder las tres (3) semanas de duración. Además, el pasajero debe comunicarse con el Condado de Orange por escrito para solicitar la reincorporación. El mismo ciclista A (del ejemplo con dos suspensiones anteriores) que solicitó 20 viajes durante el próximo período de cuatro semanas y no se presentó durante tres de esos viajes (15 por ciento), sería suspendido por un período no superior a tres semanas.

### ***Circunstancias fuera del control del ciclista***

Para cada no show, el operador de paratrásito se pone en contacto con el rider para recopilar información sobre las circunstancias que rodean el no show. Las circunstancias que se consideran fuera del control del ciclista incluyen:

- Emergencia familiar
- Enfermedad que impidió que el ciclista llamara para cancelar
- Asistente personal u otra parte que no llegó a tiempo para ayudar al jinete
- El ciclista estaba dentro llamando para verificar el estado del viaje y estuvo en espera durante un tiempo prolongado
- La cita de Rider se prolongó y no brindó la oportunidad de cancelar de manera oportuna.
- Otra parte canceló la cita del pasajero
- La ayuda a la movilidad del ciclista falló
- Giro repentino para peor en alguien con una condición variable
- El clima adverso afectó los planes de viaje del pasajero

Tales cosas que impidan que el ciclista cancele de manera oportuna no se contarán contra el ciclista como un no show. Esta información se registra en el registro de no presentación del operador .

### ***Rider apela contra la suspensión***

Los pasajeros pueden apelar las suspensiones a través del proceso de apelaciones del Condado. El Condado de Orange considerará revocar las suspensiones si el ciclista puede demostrar que la ausencia fue causada por circunstancias fuera del control del ciclista.

## Mejora del servicio

### **Proporcionar información y comentarios sobre el servicio de paratransito de ADA**

Se recomienda a los pasajeros que informen a MTM Transit sobre la calidad del servicio. Al llamar o escribir a MTM Transit, proporcione tantos detalles como sea posible. La información sobre el viaje, como la fecha, la hora de recogida o entrega, el nombre del conductor o el número de vehículo es útil. Esta información detallada es especialmente útil si la retroalimentación es una queja que debe investigarse. Los pasajeros también pueden comunicarse con el Departamento de Planificación del Condado de Orange con comentarios, incluidas las quejas, sin embargo, para la mayoría de los problemas operativos, el contacto inicial debe ser con MTM Transit.

MTM Transit y/o el Departamento de Planificación del Condado de Orange son responsables del seguimiento, revisión y resolución de todas las quejas recibidas. Todas las quejas recibidas se ingresan en una base de datos para su seguimiento. La base de datos contiene información como nombre, dirección, número de teléfono y detalles sobre la supuesta queja.

Tenga en cuenta que existen procesos separados para diferentes tipos de comentarios de servicio. Para garantizar que la respuesta de retroalimentación se maneje de la manera más eficiente, consulte la siguiente tabla:

Tipo de queja / elogio	Enviar a	de	Información de contacto	Teléfono / Correo electrónico
Comentarios específicos sobre el viaje (retraso, etc.)	Contratista Paratransit		MTM Tránsito, LLC	(845) 567-0013 / (845) 467-6641 / (845)395-3083 alucas@mtm-inc.net
Comentarios sobre la programación del servicio (no envíe un correo electrónico para programar viajes)	Contratista Paratransit		MTM Tránsito, LLC	(845) 567-0013 / (845) 467-6641 / (845)395-3083 alucas@mtm-inc.net
Directrices y requisitos del cuadro de servicios generales	Contratista Paratransit		MTM Tránsito, LLC	(845) 567-0013 / (845) 467-6641 / (845)395-3083 alucas@mtm-inc.net
Política de servicio de paratransito	Sr. Planificador		Departamento de Planificación del Condado de Orange – División de Tránsito	(845) 615-3850 / rparrington@orangecountygov.com
Desempeño del contratista de servicios de paratransito	Sr. Planificador		Departamento de Planificación del	(845) 615-3850 / rparrington@orangecountygov.com

		Condado de Orange – División de Tránsito	
Título VI Queja (Discriminación o Acoso)	Consulte la sección de quejas que se presenta a continuación		

### ***Título VI Quejas***

El Condado de Orange se compromete a garantizar que las personas con discapacidades puedan participar y beneficiarse de los servicios de transporte ofrecidos. Además, el Título VI de la Ley de Derechos Civiles requiere que las entidades públicas adopten y publiquen procedimientos de quejas del Título VI para asegurar la resolución rápida y rápida de los asuntos de derechos civiles. ADA Paratransit del Condado de Orange toma en serio las quejas de derechos civiles. Las infracciones legales graves del Título VI se consideran infracciones legales graves, como la discriminación o el acoso, y requieren que se siga el proceso de quejas que se enumera a continuación.

**Todas las quejas escritas del Título VI deben presentarse dentro de los 180 días posteriores a la fecha del presunto incidente.**

Dentro de los 60 días, el Condado de Orange debe realizar una investigación formal e informar sobre sus hallazgos y la posible resolución de la queja por escrito al demandante. Se notificarán por escrito al denunciante las conclusiones y las medidas correctoras, si las hubiere, en un plazo que no excederá de 60 días a partir de la recepción de la reclamación del título VI.

#### ***¿Quién puede presentar una garantía del Título VI?***

Una queja del Título VI puede ser presentada por cualquier persona que se crea a sí misma, a sí misma o a cualquier clase específica de persona sujeta a discriminación, acoso o una infracción legal.

#### ***¿Qué debe incluir la queja del Título VI?***

Puede presentar su queja utilizando el Formulario de Queja del *Título VI* disponible en el sitio web de Planificación del Condado o se puede enviar uno llamando al Departamento de Planificación. Si decide no utilizar el formulario, la siguiente información se puede enviar por escrito:

- a. Nombre, dirección y número de teléfono del denunciante
- b. Person(s) discriminados (si alguien que no sea el denunciante)
- c. Descripción de la discriminación por los derechos civiles
- d. Fecha, hora y lugar de los incidentes
- e. Cualquier información útil adicional sobre la queja de derechos civiles
- f. Firma del denunciante o de su representante legal

#### ***¿Cómo se presenta una queja por discriminación del Título VI?***

Se debe presentar una queja del Título VI a:

Comisionado  
Departamento de Planificación del Condado de Orange  
124 Main Street  
Goshen, Nueva York 10924

También se puede presentar una queja enviando la queja por fax al Comisionado de Planificación al (845) 291-2533 o por correo electrónico a [transitorange@orangecountygov.com](mailto:transitorange@orangecountygov.com).

### **Modificaciones razonables**

Una modificación razonable para los propósitos de ADA Paratransit complementario es una modificación a las políticas o procedimientos complementarios del servicio de ADA Paratransit del Condado de Orange que es solicitada por un pasajero elegible para garantizar que puedan usar el sistema de paratransito. Para solicitar una modificación razonable a las políticas, prácticas o procedimientos actuales, envíe la solicitud a:

Artemus Lucas, Gerente General  
MTM Transit, LLC  
1662 Route 300  
Suite 121  
Newburgh, NY 12553

Las solicitudes también se pueden enviar por correo electrónico a [ALucas@mtm-inc.net](mailto:ALucas@mtm-inc.net). Si es necesario, las solicitudes telefónicas también se pueden hacer hablando con Artemus Lucas en Newburgh al (845) 567-0013, Middletown al (845) 467-6641 o Monroe al (845) 395-3083.

Las solicitudes deben ser lo más específicas posible e incluir información sobre por qué se necesita la modificación solicitada para permitir que la persona use el servicio ADA Paratransit del Condado de Orange.

Las solicitudes de modificaciones razonables pueden ser denegadas cuando:

- Conceder la solicitud alteraría fundamentalmente la naturaleza de los servicios de Paratransito ADA del Condado de Orange;
- Conceder la solicitud crearía una amenaza directa para la salud o la seguridad de los demás;
- Se determina que el pasajero puede utilizar completamente el servicio ADA Paratransit del Condado de Orange para su propósito previsto sin la modificación solicitada;
- Conceder la solicitud causaría una carga financiera o administrativa irrazonable.

### **Quejas de modificación razonables**

Para las solicitudes de modificación razonables, póngase en contacto con:

Robert Parrington, Sr. Planner  
Orange County Planning Department – Transit Division  
124 Main Street



Goshen, NY 10924  
(845) 615-3850  
[rparrington@orangecountygov.com](mailto:rparrington@orangecountygov.com)

Cada queja que se presente con respecto a determinaciones de modificación razonables será revisada y las respuestas se realizarán dentro de los 30 días hábiles.

## Otras políticas del operador

### ***Política de equipos de movilidad***

El Condado de Orange es el principal comprador de vehículos de tránsito y se asegura de que todas las compras de autobuses incluyan ascensores y otras características de accesibilidad que cumplan o excedan los requisitos federales. Todas las ayudas a la movilidad y otros equipos utilizados por los pasajeros deben poder asegurarse de forma segura dentro del autobús durante el viaje para que se les permita subir al autobús. De acuerdo con las regulaciones federales, los dispositivos de movilidad no pueden exceder la carga de diseño (peso del conductor más peso del dispositivo de movilidad) de la elevación del vehículo.

El despliegue del ascensor está disponible en cualquier lugar de recogida o devolución solicitado por los pasajeros, siempre que el terreno físico y / o las condiciones lo permitan. Si la ubicación no permite el despliegue seguro del ascensor, se utilizará la ubicación segura y acordada más cercana para recoger o dejar al pasajero.

No hay restricciones para las personas que usan respiradores para oxígeno portátil en los vehículos.

### ***Directivas de operaciones cuando las características de accesibilidad no funcionan***

El acuerdo operativo del Condado de Orange garantiza que los vehículos con ascensores y rampas inoperativos no se pongan en servicio. El personal del Condado de Orange examina las hojas de inspección de vehículos antes y después del viaje durante las visitas de supervisión del operador para confirmar el cumplimiento. Los vehículos se sacan inmediatamente de servicio para una pronta reparación y un vehículo de repuesto con ascensores operativos y otras características de accesibilidad de ADA se pone en servicio operativo dentro de un período de 30 minutos. Los conductores son responsables de documentar y notificar a su supervisor inmediatamente de la falla de cualquier función de accesibilidad de la ADA durante el viaje previo al viaje, mientras está en servicio o durante la inspección posterior al viaje.

El Condado de Orange solicita al operador que repare las funciones de accesibilidad de la ADA dentro del plazo prescrito de acuerdo con la guía del DOT. Dentro del Programa de Supervisión del Operador, el personal de Planificación del Condado de Orange revisa los registros de mantenimiento para verificar que la reparación de las funciones de accesibilidad de la ADA se realizó de manera oportuna. Si la reparación de las características de accesibilidad de ADA a los vehículos se extiende más allá del plazo prescrito por el DOT, el Condado de Orange y su operador se aseguran de que los vehículos de repuesto estén disponibles para cubrir el servicio mientras el vehículo inoperable está fuera de servicio.

## Rendimiento del sistema / Cumplimiento

El Departamento de Planificación del Condado de Orange no opera directamente ningún servicio de tránsito. El Condado selecciona al proveedor de aratransit ADA Pa través de un proceso de licitación competitiva. El

personal del Condado de Orange es responsable de garantizar el cumplimiento de las regulaciones de la ADA y procesar las solicitudes.

### ***Monitoreo del Condado de los Servicios del Operador***

El operador de paratrásito utiliza una herramienta automatizada de monitoreo de servicios proporcionada por el contratista de servicios de transporte ADA P para programar viajes y todas las solicitudes de viaje y la información real del viaje se catalogan en una base de datos. Se realizan revisiones periódicas para confirmar los datos operativos para las comprobaciones de precisión.

El Condado revisa los registros de mantenimiento, las inspecciones previas y posteriores al viaje y las características de accesibilidad (por ejemplo, la operación del elevador Braun) durante las visitas in situ como parte del Programa de Supervisión del Operador.

El Condado de Orange define las siguientes características de servicio para fines de monitoreo:

### ***Denegaciones de viaje***

Una denegación de viaje ocurre cuando un viaje de ida no se puede programar dentro de una ventana de dos horas del tiempo de viaje solicitado (una hora antes a una hora después del tiempo de viaje solicitado). Todas las solicitudes de reserva que no puedan ser aceptadas serán negociadas antes de ser denegadas.

### ***Rendimiento a tiempo***

El rendimiento a tiempo es una métrica utilizada para calcular la varianza entre los tiempos de viaje programados y reales. El Condado de Orange define un viaje como "a tiempo" cuando se produce una hora de recogida y/o entrega dentro de una ventana de treinta minutos (quince minutos antes a quince minutos después) de la hora programada del viaje.

### ***Viajes perdidos***

Un viaje perdido es un viaje que ha sido programado y confirmado con un pasajero, pero que el operador no completa en absoluto.

### ***Viajes excesivamente largos***

Los viajes excesivamente largos para el servicio complementario de Paratrásito ADA son aquellos viajes que exceden el tiempo que le tomaría al pasajero realizar el mismo viaje en el autobús de ruta fija, incluido el tiempo de viaje para llegar a la parada de autobús y el tiempo de viaje desde la parada de autobús hasta el destino final.