

## **Bienvenido**

El Condado de Orange ADA Paratransito (“ADA Paratransito”) complementario es un servicio de transporte-compartido para la gente que no pueda utilizar el transporte público debido a una discapacidad o grave condición de salud. Desde 1990 el Acto de Americanos Discapacitados (ADA) ha obligado que todas las agencias de transporte público proporcionen servicios de paratransito a la gente discapacitado. La ley dispone de requisitos específicos para el acceso de vehículos e instalaciones y la disposición de servicios de paratransito complementarios.

La intención de este documento es para servir como una guía para que los pasajeros de ADA Paratransito comprendan sus derechos, además de las normas y los procedimientos de las empresas de autobuses del condado de Orange.

### ***LA NORMA DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN***

El Condado de Orange intenta hacer que todos sus documento y contenido del sitio de red accesible a todos. Este significa acomodar requisitos específicos o necesidades del acceso cuando es posible. Si usted no puede tener el acceso a documentos del condado o utilizar nuestros servicios del internet, favor de comunicarse con nosotros y proveer una descripción de su problema del acceso. Le mandaremos otra forma de los materiales deseados (como texto grande, Braille, solo-texto, etc.).

El Condado de Orange Departamento de Planificación (845) 615-3840

### ***¿Qué es ADA Paratransito?***

La ley federal obliga que un cuerpo público que maneje un sistema de ruta fija (autobús o tren) tiene que proporcionar un servicio de paratransito a individuos discapacitados que es igual al nivel de servicio de la ruta fija. El término “ruta fija” refiere a un sistema de transporte público donde un vehículo sigue una ruta prescrita con un horario prescrito. Los requisitos de ADA no se aplican a los autobuses o trenes que van y vienen entre ciudades distintas.

ADA Paratransito es una “red de seguridad” para la gente discapacitada quienes no pueden utilizar el sistema ruta-fija. ADA Paratransito no es un sistema comprensivo de transporte que satisface todas las necesidades de viajar para la gente discapacitada.

A veces se utiliza la frase “servicio de paratransito complementario.” Esto significa que se complementa el servicio ruta-fija; no significa que es gratis.

### ***¿Cuales características del acceso están disponibles?***

El condado de Orange asegura que todos los autobuses tienen ascensores para sillas de ruedas, y otras características del acceso que satisfacen los estándares federales.

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

El condado de Orange contrata para servicios de paratransito en las áreas de Newburgh, Middletown y Monroe. Ride Right, LLC es el contratista presente. Este servicio funciona dentro de tres-cuartos (3/4) de una milla de los servicios de ruta-fija durante las horas de operaciones de la ruta-fija.

Por favor comunicase con Ride Right a (845) 567-0013 o (845) 467-6641 con preguntas a cerca del horario.

## Solicitar Servicio

### **¿Quién es elegible?**

Para ser elegible utilizar los servicios de ADA Paratransito, una persona debe ser incapaz de utilizar el servicio local de autobuses ruta-fija debido a una discapacidad calificada (físico, mental o visual). Cualquier individuo puede solicitar para los servicios de ADA Paratransito si él o ella califica para el servicio. Sin embargo, es importante notar que el servicio solo funcionará dentro del área de 1 ½ millas de la ruta de autobuses ruta-fija, ya citado arriba.

Solicitantes elegibles debe ser aprobado por el condado de Orange como un pasajero de ADA Paratransito. Se puede conseguir una solicitud del condado de Orange ADA Paratransito por llamar la línea de teléfono Transporte Orange a (845) 615-3850 o por visitar su sitio de red a [www.transitorange.info](http://www.transitorange.info).

Empleados del Condado de Orange son responsables para procesar todas las solicitudes de ADA. Dentro de veintiuno (21) días de recibir una solicitud completa el condado proveerá una notificación de aprobación o negación. Normalmente la elegibilidad es incondicional, sin embargo, basado en las circunstancias, la elegibilidad puede ser condicional o temporal.

Visitante fuera del condado de Orange pueden utilizar los servicios de ADA Paratransito hasta veintiún (21) días en un año si se entrega a la empresa de autobús una prueba de elegibilidad de otro servicio de ADA Paratransito. 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.

## Planeando su Viaje

### **Horas de Servicio**

Servicios de ADA Paratransito están obligados, por normas federales, tener las mismas horas de servicio que el sistema de ruta-fija. Los servicios de ADA Paratransito contratados por el condado de Orange son disponibles durante las siguientes horas:

#### **Área de Newburgh:**

- Lunes a viernes, 6:50 AM a 7:00 PM (ultimo viaje 6:45 PM)

- Sábado, 7:50 AM a 7:00 PM (ultimo viaje 6:45 PM)
- No hay servicio los domingos (La ruta-fija tampoco funciona)

### Área de Middletown:

- Lunes a Sábado, 7:00 AM a 5:30 PM (ultimo viaje 5:15 PM)
- No hay servicio los domingos (La ruta-fija tampoco funciona)

### Área de Monroe:

- De lunes a jueves de 8:00 a.m. a 7:10 p.m. (último viaje programado a las 6:55 p.m.)
- No hay servicio los sábados (La ruta-fija tampoco funciona)
- Domingo 11:00 AM a 6:30 PM (último viaje programado 6:15 PM)

## Registrar Viajes

Elegible pasajeros pueden llamar el contratista de paratransito para registrar viajes en las áreas de Newburgh, Middletown y Monroe. Deben hacer las reservas por lo menos un día antes del viaje deseado y pueden ser registrados dos (2) semanas antes del viaje deseado, como máximo. Servicios de ADA Paratransito deber ser proporcionados a la gente elegible cuando las reservas del 'próximo día' están hechas. El 'próximo día' significa cualquier hora laboral con un día de anticipación; por ejemplo, un pasajero puede llamar el lunes de la tarde para registrar un viaje el martes de la mañana. Sin embargo, el condado, como el contratista de servicio, agradezca una reserva lo más pronto posible.

Por favor de notar que las reservas del mismo día no estarán aceptados.

Para hacer una reserva, por favor llama el contratista Ride Right durante las horas laborales de abajo:

- ❖ **Área de Newburgh (845) 567-0013: lunes a sábado 8:00 AM - 5:00 PM**
- ❖ **Área de Middletown (845) 467-6641: lunes a sábado 8:00 AM - 4:00 PM**
- ❖ **Área de Monroe (845) 395-3083: Lunes a Sábado 8:00 AM – 5:00 PM y Domingo 11:00AM a5:00 PM**

Se puede dejar un mensaje de voz para hacer una reserva cuando las oficinas están cerradas, sin embargo no se puede confirmar la petición de reserva hasta que las oficinas abran. Si una reserva está pedido por mensaje de voz un representante de Ride Right le devolverá la llamada cuando abren las oficinas para confirmar la reserva. Ojo que una petición de viaje por mensaje de voz, dejado después de las horas laborales, no puede ser acomodada.

Cuando se llama para registrar un viaje, por favor provee su nombre, apellido; el día, la fecha y la hora del viaje(s); el numero de gente del viaje; ayudas de movilidad utilizados; las direcciones del origen y destino del viajes.

El contratista de ADA Paratransito debe coordinar y registrar los viajes pedidos por muchos pasajeros elegibles. Cuando se hace una reserva, puede que la hora exacta de su cita no sea disponible. En casos así, las normas federales permiten un vacante de dos (2) horas para acomodar las peticiones de reservas (desde una hora antes a una hora después de la hora pedida)

El contratista hará lo mas que pueda para registrar los viajes lo mas cerca a la hora deseada posible; solo cuando hay que registrar los viajes fuera del vacante de dos (2) horas es considerado una negación. Las normas federales y del condado requieren que las negaciones así sean grabadas. El término 'negación' tiene un significado específico y no significa que el viaje no fue registrado por el pasajero. Por ejemplo, si un pasajero llama a Ride Right para pedir un viaje a las 10:00AM y el coordinador le ofrece un viaje de 9:30 o 10:30, no le ha negado servicio al pasajero.

La norma del condado es contestar por lo menos noventa y cinco por ciento (95%) de las llamadas telefónicas por Ride Right dentro de tres (3) minutos y noventa y nueve por ciento (99%) deberían estar contestados dentro de cinco (5) minutos. La tecnología permite que quien llama espera en una cola, con la opción de dejar un mensaje de voz. Por eso se debería recibir una señal ocupada. El condado de Orange y Ride Right examinan la historia de las llamadas para averiguar como contestan las llamadas, especialmente durante las horas mas ocupadas.

No hay un límite en el número de viajes que un pasajero elegible pueda reservar. Las listas de espera no están utilizadas para las reservas repetitivas. Para una definición de las reservas repetitivas ve la página 6.

Por favor nota que no se puede pedir un conductor específico.

### **Recoger y Dejar**

El condado de Orange ha establecido servicio "bordillo-a-bordillo" (con el origen y el destino necesarios) como el medio de transporte básico de paratransito. Cuando es necesario, pasajeros deberían pedir este adicional origen a destino ayuda cuando se hacen las reservas para que Ride Right tenga la oportunidad a evaluar como satisfacer esta necesidad. Sin embargo, si no se avisa con anticipación, harán lo mas que pueda para proporcionar la ayuda necesaria.

### **Los Pasajes**

El pasaje presente de un viaje (solo ida o vuelta) es setenta y cinco centavos (**\$.75**). Hay que pagar el conductor cuando se entra el autobús. Un viaje al supermercado y un viaje de vuelta costaría un total de un dólar y cincuenta centavos ( $2 \times \$0.75 = \$1.50$ ).

Mientras que un Asistente de Cuidado Personal (ACP) que proporciona asistencia al pasajero no debe pagar un pasaje, compañeros deben pagar los mismos pasajes que los pasajeros con quienes viajan. *(Por favor notar que las definiciones de Asistente de Cuidado Personal y compañeros abajo).*

### **Cancelaciones/Cambios**

No se puede hacer ningunos cambios a los viajes en el día del viaje registrado, incluso de las horas o direcciones de los viajes. Hay que hacer cualquier cambio a algún viaje como una reserva estándar (un máximo de dos semanas de anticipación y un mínimo de un día de anticipación). Una cancelación de pasajero menos de

una (1) hora antes de la recogida registrada es “una cancelación tarde.” Puede que los privilegios de paratransito sean suspendidos si hay un patrón de cancelaciones de un pasajero.

### ***Recogida Temprana***

Si un pasajero está en su cita y listo para estar recogido más temprano que planeado puede llamar a Ride Right para averiguar de una recogida temprana. Ride Right hará lo mas que pueda para recoger el pasajero lo mas pronto posible, si afectar las operaciones generales. Sin embargo no están obligados recoger a los pasajeros temprano si no es posible.

### ***Recogida Retrasada***

Si un pasajero está retrasado debido a una cita y no estará listo para su recogida registrada, deben llamar a Ride Right o hacen que la oficina de su cita llame lo más pronto posible. Ride Right coordinará para recoger pasajeros lo más pronto posible después de su hora de recogida registrada. También, los pasajeros deberían avisar a Ride Right si han hecho otros planes para su viaje de vuelta, o próximo viaje.

### ***Asistentes de Cuidado Personal (ACP) y Compañeros***

Servicio está proporcionado a por lo menos un individuo que acompañe a un pasajero. Si es pasajero viaja con un Asistente de Cuidado Personal (ACP), puede que otro individuo, además del ACP, viajara con el pasajero. Un ACP puede viajar sin pagar si la certificación del pasajero nombra un ACP. Un ACP es alguien que ayuda a satisfacer las necesidades personales del pasajero, relacionado con su discapacidad. Los pasajeros deberían indicar que vayan a viajar con un ACP cuando solicitan para elegibilidad y cuando registran viajes. El ACP debe entrar y salir el autobús con el pasajero que asista. Un pasajero proporciona su ACP; el servicio de paratransito no proporciona los ACPs para los pasajeros. Los conductores no están permitidos a proporcionar servicios (por ejemplo, llevar bultos personales). Sin embargo, un conductor puede ayudar un pasajero con entrar o salir el autobús si le pidiera.

### ***Compañeros de Viaje***

Un compañero puede viajar con el pasajero. Otros compañeros pueden viajar si hay espacio disponible. Cualquier compañero paga el pasaje normal y debe entrar y salir con el pasajero. Cuando registran viajes, los pasajeros deberían indicar que vayan a viajar con un compañero.

### ***Los Niños Como Pasajeros y Compañeros***

Los niños quienes están pasajeros registrados deben pagar el pasaje normal de \$0.75. Todas las normas que se aplican a los pasajeros adultos también aplican a los pasajeros niños. Sin embargo, los niños menos de doce (12) años tienen que estar acompañados por un adulto.

### ***El Transporte de Animales***

Pasajeros pueden viajar con un animal de servicio como un perro guía. Por favor indicar que vaya a viajar con un animal de servicio cuando se hace la reserva. Un animal de servicio es un animal entrenado personalmente

para proporcionar asistencia a un individuo discapacitado. El dueño de un animal de servicio debe mantener un control constante y total de su animal.

### ***El Transporte de Equipaje de Soporte de Vida***

Pasajeros pueden llevar un respirador, oxígeno portable y/u otro equipaje de soporte de vida en el autobús. Equipaje así no deben violar ningunas normas o leyes con respeto al transporte de los materiales peligrosos. Equipaje debe ser un tamaño conveniente para cuadrar en el autobús y debajo del asiento del pasajero o en el control del asistente personal.

### ***El Transporte de Bultos***

Pasajeros (y ACPs y compañeros) están permitidos llevar solo el número de bultos que pueden manejar solo, sin la ayuda del conductor. Debido al límite de espacio y el tiempo que se necesita entrar el autobús, el número de bolsas de compras están restringidos a los que el pasajero puede llevar sin retrasar el autobús. Los conductores no están permitidos a ayudar con los bultos. Para su seguridad no se puede llevar los explosivos, ácidos, líquidos inflamables y otros materiales peligrosos.

### ***Propósito del Viaje***

Peticiones para viajes de cualquier propósito estarán aceptados y proporcionados dentro del área de servicio. Igual que la ruta-fija, que se utiliza para viajes de cualquier propósito, como ir al trabajo, una cita del doctor, hacer compras o ir al cine, se utiliza el servicio de paratransito para cualquier propósito. Además, está prohibido dar prioridad a viajes debido a su propósito. Por ejemplo, un viaje al doctor no tiene prioridad sobre un viaje al cine.

### ***Las Reservas Repetitivas***

Una "Reserva Repetitiva" es una reserva para un viaje repetitivo o un conjunto de viajes. Servicio repetitivo está limitado a los pasajeros que viajan entre los mismos destinos y orígenes, a las mismas horas, en los mismos días de la semana, por un mes, como mínimo. Los pasajeros tienen que llamar una vez cada treinta días para confirmar la necesidad de sus viajes repetitivos, y que el horario no haya cambiado.

Cuando el servicio repetitivo está establecido, el pasajero tiene que llamar para cancelar el viaje para un día específico. No están garantizados las peticiones nuevas para el servicio repetitivo. Se puede suspender este servicio si los viajes repetitivos excedieran el 50% de los viajes totales durante un período de una hora. Si lo suspendiera, los pasajeros podrían seguir haciendo las reservas normales.

## **Durante el Viaje**

### ***¿Dónde está el Autobús?***

El servicio de paratransito en el Condado de Orange funciona con un **vacante de recogida de 30 minutos**. Mejor dicho, puede que los pasajeros tengan que esperar 15 minutos en cada lado de su hora registrada para que llegue el autobús. Por ejemplo, mientras que el conductor de autobús hará lo más que pueda para llegar en la

hora registrada, un pasajero con una hora registrada de 2:00PM tiene que estar preparado que el autobús venga entre la 1:45PM y las 2:15PM.

Por favor llamar a Ride Right a (845) 567-0013 en el área de Newburgh o (845) 467-6641 en el área de Middletown o (845) 395-3083 en el área de Monroe con cualquiera pregunta acerca de la hora de llegada del autobús paratransito.

### ***Duración del Viaje***

La aproximada duración de un viaje paratransito es similar a un viaje de ruta-fija, incluyendo tiempo para los cambios de autobuses y el caminar.

### ***Los Viajes Compartidos***

El servicio paratransito ADA es un sistema de viaje compartido. Los autobuses llevan varios pasajeros, así que puede que los pasajeros vayan directamente, o no, a sus destinos después de estar recogidos; puede que haya varios recogidos y dejados de pasajeros en el camino.

### ***Peticiones de Paradas no Registradas***

Solo se hacen las paradas registradas. Los conductores no están permitidos hacer unas paradas no autorizadas.

### ***Los Vehículos Paratransito***

El condado proporciona los vehículos paratransito, y el contratista los mantiene. Como ya mencionado, el condado asegura que los autobuses tengan ascensores y otras características de acceso que satisfacen o exceden los estándares federales. Los vehículos paratransito tienen los techos anaranjados, con la palabra "PARATRANSITO" escrito en el lado. De vez en cuando puede que el contratista utilice un vehículo de sobra que parece distinto.



### ***Ayudas de Movilidad***

Todas las ayudas de movilidad y otro equipaje (por ejemplo, los carritos plegables para hacer las compras) utilizados por los pasajeros tiene que cuadrar de una forma segura en el autobús, durante el viaje.

### ***Ascensores***

Los ascensores están disponibles en todas las paradas registradas, con tal que las condiciones físicas lo permiten. Si el sitio no dejara el funcionamiento seguro de un ascensor, se lo utilizará el sitio seguro mas cerca que el pasajero lo apruebe. Solo una persona a la vez puede utilizar el ascensor. Para razones de seguridad, los

ACPs y/o compañeros no están permitidos utilizar el ascensor a la misma vez que el pasajero. No hay límites de tiempo en el uso del ascensor para los pasajeros discapacitados.

### **Conductores Paratransito**

La seguridad de los pasajeros comienza con los conductores. Todos los conductores de Ride Right están cuidadosamente seleccionados antes de contratar, y sus credenciales están continuamente revisados durante su empleo. El proceso de selección incluye un reviso de sus récords de manejar y criminal, un examen físico, un examen de drogas y alcohol, y un reviso de referencias. Todos los conductores tienen que estar calificados según Artículo 19-A de la ley de vehículo y transito del estado de Nueva York. Además, la norma de droga y alcohol de Ride Right manda que todos los conductores hagan un entrenamiento del autobús de las sustancias, igual que los exámenes de: pre-empleo; la sospecha razonable y al azar; después del choque; regreso al servicio.

## Responsabilidades

Lo siguiente son responsabilidades para asegurar la seguridad y comodidad para todos los pasajeros y conductores.

### **Responsabilidades de los Pasajeros:**

- Revisa cuidadosamente todos los materiales de la Guía de Pasajero.
- Haz las reservas con anticipación de un (1) día, como mínimo y catorce (14) días, como máximo.
- Las reservas del mismo día no se aceptarán.
- Esté en el sitio determinado, a la hora determinada (dentro del vacante de recogida- quince (15) minutos antes de la hora registrada, hasta quince (15) minutos después de la hora registrada).
- Planea para la entrada de un vehículo, si el sitio de recoger o dejar está dentro de una comunidad con reja o tiene requisitos de acceso especiales.
- Si el vehículo paratransito no haya llegado al final del vacante de recogida (quince (15) minutos después de la hora registrada) llamar Ride Right a (845) 567-0013 en el área de Middletown o (845) 467-6641 en el área de Newburgh o (845) 395-3083 en el área de Monroe.
- Paga el pasaje en efectivo con el dinero exacto.
- Llamar para cancelar un viaje no deseado lo más pronto posible para evitar una “cancelación tarde” o una “ausencia” y para reducir los trastornos de servicio para los otros pasajeros.
- No distrae el conductor o involucra a los otros pasajeros con comportamiento inapropiado.
- Mantén las sillas de ruedas y otras ayudas de movilidad en un estado de funcionamiento seguro, según las especificaciones.
- El servicio paratransito está compartido con otros pasajeros. Puede que otros estén recogidos después de ti y/o dejados antes de que usted llegue a su destino.
- Mantén una limpieza personal aceptable; no utiliza productos perfumados que pueden molestar a algunos pasajeros.

### **La Cortesía es Importante**

Observa estos conductos de cortesía:

- Considera a los demás
- No comer, tomar o fumar en el vehículo.
- No viaja mientras ebrio o debajo los efectos de una droga ilegal.
- No tirar basura dentro del vehículo.
- No solicitar – la distribución de propaganda o materiales de cualquier tipo, incluso de firmas para peticiones, para un candidato político, una religión, o cualquier motivo, está prohibido.
- No pone una radio o aparato de música para que lo oiga los pasajeros o el conductor.
- Da su opinión si no esté satisfecho con su servicio, por llamar a Ride Right a (845) 567-0013 o (845) 467-6641.

### **Las Responsabilidades de los Conductores**

#### **Los Conductores Deben:**

- Seguir los mismos estándares de la cortesía y la limpieza personal que tienen que seguir los pasajeros.
- Conducir con cuidado todo el tiempo.
- Tratar a los pasajeros con cortesía.
- Llevar puesto su cédula de identificación.
- Inspeccionar el vehículo antes de recoger a los pasajeros, que incluye una inspección del ascensor; informar cualquier defecto al supervisor.
- Mantener una “línea de visibilidad” del vehículo todo el tiempo.
- Mantener el horario de servicio para la comodidad de todos los pasajeros.
- Proporcionar una ayuda razonable a los pasajeros cuando salen o entran el vehículo.
- Cuando pedido y si es seguro:
  - Ayuda a los pasajeros a, y desde, la puerta principal de su origen y destino.
  - Ofrecer su brazo para estabilizarse a los pasajeros cuando caminan o utilizan las escaleras.
  - Ayudar a los pasajeros en sillas de ruedas en las rampas estándares, a y desde, la puerta principal de su origen y destino.

#### **Los Conductores no Están Permitidos a:**

- Entrar el domicilio de un pasajero.
- Proporcionar cualquier tipo de ayuda personal a un pasajero, como ayudarlo con vestirse.
- Levantar o llevar a algún pasajero.
- Esperar par que un pasajero conduzca un quehacer, como utilizar un cajero automático, una farmacia o una tienda.
- Llevar a un pasajero más allá de la planta principal de un edificio público o más allá de la puerta principal de un domicilio privado.
- Proporcionar servicios al estilo de un asistente (por ejemplo, llevar a bultos personales o maletas).
- Aceptar propinas.
- Hacer quehaceres para pasajeros, como recoger a medicamentos o compras.
- Manejar el vehículo y utilizar móviles, iPods o aparatos parecidos a la vez.

### **Viajes Perdidos**

El Condado de Orange tiene una norma suave para los pasajeros que pierden viajes, y ofrece varias oportunidades para demostrar a los pasajeros como sus acciones afectan a los demás pasajeros. Si un pasajero demuestra un patrón de ausencias, el conductor le mandará al pasajero una carta de advertencia informándole de sus acciones y posibles consecuencias.

- **Cancelación-** Cuando un pasajero llama a la oficina más de una (1) hora antes del comienzo de la hora de su vacante. Esto es aceptable sugerido. Por favor notar que una (1) hora antes del comienzo de la hora de vacante es una (1) hora y quince (15) minutos antes de la hora registrada de recoger. Por ejemplo, un pasajero con una hora registrada de recoger de las 10:00AM tiene un vacante de recoger que comienza a las 9:45AM, tal que una cancelación apropiada tiene que estar hecha por las 8:45AM.
- **Cancelación Tarde-** Ocurre cuando un pasajero llama menos de una (1) hora antes de su vacante de recoger registrado. No es aceptable. Las “cancelaciones tardes” equivalen una “ausencia.”
- **Ausencia-** Ocurre cuando un autobús llega a un sitio dentro del vacante de treinta (30) minutos, espero cinco minutos, y el pasajero no aparece. Esta es una “ausencia” y no es aceptable.

### ***Norma de Suspensión para un Patrón de Viajes Perdidos, Ausencias o Trastornos de Comportamiento***

Tres ausencias dentro de un período de treinta días resultarán en el envío de una carta de advertencia al pasajero y puede resultar en una suspensión temporal de los privilegios de viajar. Ride Right determina si un pasajero tiene un patrón de viajes perdidos basado en la norma siguiente:

- Puede que Ride Right suspendiera el pasajero (o su ACP y/o compañero) si el pasajero (o su ACP y/o compañero) viola cualquier norma de seguridad o conducta, tiene un asunto medical que afecta la seguridad de los otros pasajeros o el conductor, so viola la norma de ausencia/cancelación dentro de un período de treinta días. Si ocurriera una suspensión, Ride Right avisará al pasajero con las razones, y la duración, de la suspensión. Ride Right puede extender o reducir las suspensiones como quiera.
- Si es necesario, la primera suspensión durará por una (1) semana, por lo general. Este ocurre cuando veinte cinco por ciento (25%) de los viajes registrados de un pasajero son ausencias dentro de un mes. Si la suspensión ocurre debido a un asunto medical que afecta la seguridad, la suspensión continuará hasta que al asunto esté solucionado. Por ejemplo, pasajero A (sin suspensiones anteriores algunas) pidió 16 viajes dentro de cuatro semanas, pero fue marcado como una ausencia por cuatro de los viajes (25 por ciento), y por eso puede que le suspendieran por una semana.
- Si, después de una primera suspensión, un pasajero (o su ACP y/o compañero) viola otra vez alguna norma de seguridad o conducta, tiene un asunto medical que afecta la seguridad, o viola la norma de ausencia/cancelación con un patrón de 20 por ciento de ausencias dentro de un mes, le enviarán una segunda carta de advertencia al pasajero avisándole de la segunda suspensión y su duración. Normalmente la segunda suspensión durará por dos (2) semanas. Por ejemplo, después de su primera suspensión, pasajero A registró 10 viajes dentro de cuatro semanas, pero fue

marcado como una ausencia por dos viajes (20 por ciento) y puede resultar en una suspensión de dos semanas.

- Si, después de una segunda suspensión, un pasajero (o su ACP y/o compañero) viola otra vez cualquier norma de seguridad o conducta, tiene un asunto medical que afecta la seguridad, o viola la norma de ausencia/cancelación con un patrón de 15 por ciento de ausencias dentro de un mes, le enviarán una tercera carta al pasajero avisándole de la tercera suspensión y su duración. Una tercera suspensión no puede durar más de tres (3) semanas. Además, el pasajero tiene que comunicarse al escribir con el condado de Orange para pedir que le reinstalen. Por ejemplo, el mismo pasajero A (el mismo de los dos ejemplos anteriores), quien pidió 20 viajes dentro de un mes, y le fue marcado como ausente por tres de estos viajes (15 por ciento), estaría suspendido por no mas de tres semanas.

### ***Circunstancias Fuera del Control del Pasajero***

Para cada ausencia, el operador de paratransito le contactará al pasajero para conseguir información acerca de las circunstancias de la ausencia. Las circunstancias que se considera ser fuera del control del pasajero incluyen:

- Una emergencia familiar
- Una enfermedad que impidió que el pasajero llamó para cancelar
- Un asistente personal, u otro individuo, no llegó para ayudar al pasajero
- El pasajero estaba llamando para revisar el status y le hacían esperar por un rato prolongado
- La cita del pasajero se prolongó y no le dio la oportunidad para cancelar en una forma puntual
- Otro individuo canceló la cita del pasajero
- La ayuda de movilidad del pasajero se falló
- Un empeoramiento de repente con un pasajero con una condición medical inestable
- Condiciones del tiempo adverso

Tales cosas que impiden que un pasajero cancele en un manera puntual no estarán marcados como una ausencia. Esta información está grabada en el récord de ausencias del operador.

### ***Apelaciones de Pasajeros en Contra de una Suspensión***

Pasajeros pueden apelar a suspensiones por el proceso de apelaciones del condado. El condado de Orange considerará la revocación de suspensiones si el pasajero puede demostrar que las ausencias fueron causadas por circunstancias fuera del control de pasajero.

## **Mejorar el Servicio**

### ***Dar Opiniones Acerca del Servicio Paratransito***

Pasajeros deberían informar a Ride Right acerca de la cualidad del servicio. Cuando se llama o se escribe a Ride Right, por favor proveer lo mas detalles posibles. Es útil tener información del viaje como la fecha, la hora de

recoger o dejar, el nombre del conductor, el número de vehículo. Esta información es más útil aún si la opinión representa una queja. Pasajeros pueden contactar el condado de Orange Departamento de Planificación con opiniones y quejas, pero si se trata de un asunto físico del autobús, deberían comunicarse con Ride Right.

Ride Right y/o el condado de Orange Departamento de Planificación son responsables para seguir, revisar, y solucionar todas las quejas recibidas. Todas las quejas están grabadas para seguirlas. El base de datos contiene información como nombre, dirección, número de teléfono, y detalles acerca de la supuesta queja.

Por favor notar que hay procesos distintos para los varios tipos de opiniones y quejas. Para asegurar que las respuestas de opiniones están manejados lo más eficazmente posible, echa un vistazo en la tabla siguiente:

Queja / Tipo de Opinión	Entregar a	Información de Contacto	Teléfono / Email
Opinión de viaje específico (tarde, etc.)	Contratista de Paratransito	Ride Right, LLC	(845) 567-0013 / (845) 467-6641 ALucas@ride-right.net
Opinión de la registración del servicio (no para reservar los viaje)	Contratista de Paratransito	Ride Right, LLC	(845) 567-0013 / (845) 467-6641 ALucas@ride-right.net
Normas generales de servicio / Requisitos	Contratista de Paratransito	Ride Right, LLC	(845) 567-0013 / (845) 467-6641 ALucas@ride-right.net
Norma de servicio de paratransito	Planificador de Tránsito	Condado de Orange Departamento de Planificación	(845) 615-3840 / rparrington@orangecountygov.com
Desempeño de Contratista de servicio de Paratransito	Planificador de Tránsito	Condado de Orange Departamento de Planificación	(845) 615-3840 / rparrington@orangecountygov.com
Agravio del Título VI (Discriminación o el Acoso)	Por favor referir a la sección de agravios abajo		

### ***Agravios del Título VI***

El Condado de Orange está entregado a asegurar que la gente discapacitado pueda utilizar, y beneficiar de, los servicios de transporte. Además, Título VI del Acto de Derechos Civiles requiere que cuerpos públicos adoptan y publican los procedimientos de los agravios del Título VI, para asegurar la solución rápida y justa de asuntos de los derechos civiles. El Condado de Orange ADA Paratransito toma en serio los agravios de los derechos civiles. Los agravios del Título VI son considerados infracciones legales serias, tal como la discriminación y el acoso, y requieren que el proceso de abajo esté seguido.

**Todos los agravios escritos del Título VI deben estar entregados dentro de los 180 días del incidente supuesto.**

Dentro de 60 días, el condado de Orange está obligado hacer una investigación formal e informar los resultados, y la solución potencial, del agravio en forma escrita al individuo que entregó la queja. Al individuo que entregó la queja le notificará, al escribir, de los resultados y las acciones de remediar, si las haya, dentro de un período no más de 60 días, después del recibo del agravio.

### *¿Quién Puede Entregar un Agravio del Título VI?*

Un agravio del Título VI puede estar entregado por cualquiera persona quien se cree, o un grupo específico de gente, haber sometido a discriminación, el acoso o una infracción legal.

### *¿Qué Debería Incluir el Agravio del Título VI?*

Se puede entregar su agravio con la *Forma de Queja del Título VI* el sitio de red del Departamento de Planificación del condado de Orange o lo pueden enviar si llama el mismo departamento. Si no desea utilizar la forma, se puede entregar la siguiente información al escribir:

- a. Nombre, dirección y número de teléfono del individuo que haya quejado.
- b. La persona(s) sometido(s) a discriminación (si es otra que haya quejado).
- c. Descripción de la discriminación de los derechos civiles.
- d. Fecha, hora y sitio del incidente(s)
- e. Otra información útil acerca del agravio de los derechos civiles
- f. Firma de quien haya quejado o su representante legal

### *¿Cómo se Entrega un Agravio de Discriminación del Título VI?*

Hay que entregar un agravio del Título VI a:

Commissioner  
Orange County Department of Planning  
124 Main Street, 3rd Floor  
Goshen, New York 10924

También se puede entregar al Commissioner de Planificación por fax (845) 291-2533 o email [planning@orangecountygov.com](mailto:planning@orangecountygov.com)

### **Modificaciones Razonables**

Una modificación razonable, para complementario ADA Paratransito, es una modificación a las normas o los procedimientos del servicio de ADA paratransito del condado de Orange, pedido por un pasajero elegible para asegurar que pueda utilizar el sistema. Para pedir una modificación razonable a los procedimientos o las normas presentes, por favor entregar la petición a:

Artemus Lucas  
Ride Right, LLC  
1662 Route 300

Suite 121  
Newburgh, NY 12553

También se puede mandar peticiones a [alucas@ride-right.net](mailto:alucas@ride-right.net). Si es necesario, se puede hacer las peticiones por teléfono con Artemus Lucas a (845) 567-0013 o (845) 467-6641.

Peticiones deberían ser lo mas específico posible, e incluir información acerca del porque de la modificación pedida para que el individuo pueda utilizar el servicio ADA Paratransito del Condado de Orange.

Se puede negar peticiones para modificaciones razonables cuando:

- Conceder la petición cambiaría fundamentalmente el carácter del servicio ADA Paratransito del condado de Orange;
- Conceder la petición crearía una amenaza directa a la salud o la seguridad de los demás;
- Han determinado que el pasajero es capaz de utilizar el servicio de ADA Paratransito del condado de Orange sin la petición de modificación;
- Conceder la petición causaría un peso fiscal o administrativo excesivo.

### ***Quejas de Modificaciones Razonables***

Para quejarse de los resultados de una petición de modificación razonable, por favor comuníquese con:

Robert Parrington, Planificador de Transporte  
Orange County Planning Department  
124 Main Street  
Goshen, NY 10924  
(845) 615-3840  
[rparrington@orangecountygov.com](mailto:rparrington@orangecountygov.com)

Cada queja entregada acerca de las determinaciones de modificaciones razonables será revisada y contestada dentro de 30 días laborales.

## **Otras Normas del Operador**

### ***Norma de Equipaje de Movilidad***

El condado de Orange es el comprador principal de los vehículos de transporte, y asegura que todos los autobuses tengan ascensores y otras características de acceso que satisfacen o exceden requisitos federales. Todas las ayudas de movilidad y otro equipaje utilizados por los pasajeros tienen que cuadrar con seguridad, dentro del autobús durante el viaje, para que pueda estar en el autobús. En acuerdo con leyes federales, aparatos de movilidad no pueden exceder la carga máxima (peso del pasajero mas el peso del aparato) del ascensor del autobús.

Se puede utilizar los ascensores en cualquier sitio de recoger o dejar, cuando un pasajero lo pide, si el terreno del sitio lo permite. Si el terreno del sitio no lo permite, el conductor y el pasajero decidirán el sitio mas cerca para utilizar el ascensor.

No hay restricciones en las personas que utilizan respiradores de oxígeno portable en los autobuses.

### ***Las Normas de Operaciones Cuando las Características de Acceso no Funcionan***

Las normas del condado de Orange aseguran que las autobuses con ascensores malogrados no vayan a estar utilizados. Empleos del condado de Orange inspeccionan antes, y después del uso del autobús, los records de inspección para asegurar la conformidad. Los vehículos están sacados inmediatamente del servicio para la reparación, y reemplazados con vehículos con ascensores, y otras características de acceso, funcionales, dentro de 30 minutos. Los conductores son responsables para documentar e informar sus supervisores inmediatamente si falla algún ascensor o alguna característica de acceso, antes, durante, o después del servicio.

El operador repara las características de acceso de los autobuses dentro de tiempo prescrito según el DOT (Departamento de Transporte). Dentro del Programa del Supervisión del Operador, los empleados de Planificación del condado de Orange inspeccionan los records de para verificar la reparación puntual. Si la reparación de características de acceso prolonga después del tiempo prescrito por DOT, el condado de Orange y su operador aseguran que vehículos de sobre están disponibles para manejar el servicio mientras el vehículo malogrado está fuera del servicio.

## **Desempeño del Sistema/ Conformidad**

El Departamento de Planificación del condado de Orange no opera directamente ningunos servicios de transporte. El condado selecciona el proveedor de servicio de ADA Paratransito por un proceso de invitaciones competitivas. Los empleados del condado de Orange son responsables para asegurar la conformidad de las leyes de ADA y para procesar las solicitudes.

### ***La Vigilancia del Condado del los Servicios del Operador***

Una herramienta automática de la vigilancia del servicio, proporcionado por el contratista de ADA Paratransito, está utilizada por el operador para registrar los viajes, todas las peticiones de viajes, y información del viaje. Toda esta información está grabada en la base de datos. Se hacen revisiones ocasionales para confirmar la exactitud de los datos

El condado revisa los records de mantenimiento, las inspecciones antes y después de los viajes y las inspecciones de las características de acceso (como el funcionamiento del ascensor Braun) durante las visitas como parte del Programa de Supervisión del Operador.

Para los propósitos de la vigilancia, el condado de Orange define las siguientes características de servicio:

### ***Las Negaciones de Viajes***

Una negación de viaje ocurre cuando un viaje de solo ida no puede estar registrado durante un vacante de dos horas de la hora pedida (una hora antes a una hora después la hora de la petición de viaje).

### ***Desempeño Puntual***

Desempeño puntual es una medición utilizado para calcular la diferencia entre las horas de un viaje registrado y el viaje actual. El condado de Orange define un viaje como puntual cuando la hora de recoger y/o dejar ocurre dentro de un vacante de treinta minutos (quince minutos antes a quince minutos después) de la hora registrada del viaje.

### ***Viajes Perdidos***

Un viaje perdido es un viaje que haya sido registrado y confirmado con un pasajero, pero no está realizado por el operador.

### ***Viajes Excesivamente Largos***

Viajes excesivamente largos para servicio de APA Paratransito complementario son los viajes que exceden el tiempo que tomaría el pasajero hacer el mismo viaje en un autobús de ruta-fija, incluyendo el tiempo necesario para llegar a la parada de autobús y para llegar al destino final, desde la segunda parada de autobús.