

Guía para Pasajeros de Paratrásito

vigente a partir de junio de 2023



guía para pasajeros de paratrásito

Índice

capítulo 1: Introducción	4
Misión de WTA	4
Acerca de Paratrásito	5
Paratrásito comparado con las rutas fijas	7
capítulo 2: ¿Quién puede viajar?	8
Elegibilidad	10
Tipos de elegibilidad	12
Formación para viajar	13
Usar paratrásito fuera del condado de Whatcom	14
Visitantes en el condado de Whatcom	14

capítulo 3: ¿Cómo funciona?	15
Horario de servicio y áreas de servicio	15
¿Qué tipos de viajes puedo hacer?.....	16
¿Pueden otros viajar conmigo?	16
Modificaciones razonables.....	19
capítulo 4: ¿Cómo programar un viaje?.....	20
Información suya que necesitamos	21
Adaptar los horarios.....	23
Preparar el viaje.....	27
Cambiar o cancelar viajes.....	28
Sanciones por “No presentarse”	29
capítulo 5: ¿Cuánto cuesta un viaje?	32
Tarifas y pases.....	32
Viajes gratis	32

capítulo 6: ¿Cuáles son mis responsabilidades? 33

- Responsabilidades del pasajero 33
- Código de conducta de la WTA 35
- Cinturones de seguridad y sujeción de sillas de ruedas.... 36
- Pasajeros con equipos de movilidad, y equipos de asistencia.... 37
- Condiciones especiales de salud 39
- ¿Qué puedo llevar conmigo? 40
- Objetos Perdidos..... 41

capítulo 7: ¿Cómo será mi autobús? 42

- Minibuses..... 42
- Taxis 43

capítulo 8: Otros tipos de servicio 44

- Rutas fijas..... 44
- Rutas flexibles 46
- Zone service* 48

capítulo 9: Queremos escuchar su opinión 50

capítulo 1:

Introducción

La misión de WTA es mejorar nuestra comunidad de la siguiente manera:

- Prestando un servicio seguro, confiable, eficiente y amistoso.
- Ofreciendo opciones de transporte respetuosas del medio ambiente.
- Liderazgo en la creación de soluciones innovadoras de transporte.
- Asociándonos con nuestra comunidad para mejorar los sistemas de transporte.

Los conductores de WTA

Seleccionamos nuestros conductores de manera rigurosa y los formamos para asistir a pasajeros con discapacidades. Contratamos gente amable, responsable y respetuosa. Todos los conductores se someten a una prueba de drogas y alcohol y se comprueban sus antecedentes penales. Los conductores reciben una formación continua en primeros auxilios/resucitación cardiovascular, toma de consciencia sobre la discapacidad, técnicas de ayuda a los pasajeros y conducción defensiva.

Sobre el servicio de Paratrásito

La ley de Estadounidenses con Discapacidad de 1990 (ADA) solicita al público de todas las agencias de transporte que proporcionen un servicio de rutas fijas que sea accesible para todo el mundo, incluyendo las personas discapacitadas. El papel del servicio de paratrásito es atender solo a aquellos cuya discapacidad los haga realmente incapaces de acceder a las rutas fijas.

Paratrásito de la WTA proporciona un servicio de acera a acera y, si necesario de puerta a puerta para los pasajeros cuya discapacidad les impide acceder al servicio de rutas fijas de autobús. Paratrásito está proyectado para ser igual—no mejor que—nuestro servicio de rutas fijas. Por este motivo, la zona de servicio de paratrásito y el horario del servicio reflejan nuestras rutas fijas.

Como las rutas fijas, paratrásito es un transporte público, por lo que los pasajeros compartirán sus viajes con otros. Agrupar a los pasajeros de manera eficiente es esencial para asegurar su demanda, ya que cada día se programan cientos de viajes. Los pasajeros pueden reservar viajes en paratrásito para cualquier tipo de trayecto, no hay ningún tipo que tenga preferencia sobre otro.

Nota: Esta Guía para Pasajeros no contiene todas las políticas de la WTA, ni las leyes federales, estatales o locales con respecto al paratrásito.

Trabajando juntos

Qué puede esperar de WTA:

- Lo mantendremos seguro
- Lo respetaremos
- Lo mantendremos informado
- Escucharemos sus inquietudes
- Respetaremos su privacidad

Lo que la WTA espera de usted:

- Respeto por el código de conducta de la WTA (ver página 35)
- Cortesía con los demás pasajeros y empleados de la WTA
- Recibir sus comentarios si tiene una mala experiencia
- Recibir sus comentarios cuando ofrezcamos un servicio que supere sus expectativas

La gente que cumple los requisitos para paratransito puede viajar en las rutas fijas GRATIS. Para más información consulte la página 31.

Paratránsito comparado con las rutas fijas

Todos los autobuses de ruta fija y paratránsito son accesibles para personas con discapacidad. Todos los autobuses están equipados con rampas de acceso para sillas de ruedas, y los conductores de ambos servicios están formados profesionalmente para trabajar con pasajeros con discapacidades.

Servicio de rutas fijas:

- está abierto a todo el mundo
- permite una mayor independencia, espontaneidad y previsibilidad, viajar en autobús sin reservaciones previas
- además de las rampas de acceso para las sillas de ruedas, los autobuses pueden inclinarse para facilitar la subida
- los conductores anuncian las paradas clave para ayudar a la gente con discapacidades visuales y cognitivas a identificar su ubicación actual en la ruta
- ofrecen paradas fijas según el horario publicado

Servicio de paratránsito:

- solo pueden utilizarlo los pasajeros certificados con discapacidades que les impiden el uso de las rutas fijas
- debe programarse con anticipación
- operan en la misma zona de servicio que los autobuses de rutas fijas
- operan los mismo días y horas que los autobuses de rutas fijas
- proporciona un servicio de acera a acera

capítulo 2:

¿Quién puede viajar?

Puede que tenga derecho a utilizar el servicio de Paratransit si su discapacidad no le permite:

- Movilizarse desde o hacia una parada de autobús de ruta fija
- Subirse o bajarse de un autobús de ruta fija
- Abordar o utilizar el sistema de autobús de ruta fija

No tiene derecho automáticamente a viajar en Paratransito por los siguientes motivos:

- Edad
- Discapacidad, incluso si ha sido verificada por SSA, SSI o VA
- Necesidad de tratamiento de diálisis
- Una nota de su médico

Los siguientes factores no son tomados en cuenta para determinar si tiene derecho a viajar en Paratrásito:

- No estar familiarizado con el sistema de ruta fija
- Analfabetismo
- Incapacidad total o limitada de leer o hablar inglés
- Miedo a la inseguridad
- Preferencia por paratrásito por cuestiones de horarios, trayectos o inconveniencia del sistema de ruta fija

El papel del servicio de paratrásito es asistir solo a aquellos cuya discapacidad les impide acceder a las rutas fijas. Todo el mundo que viaje en paratrásito debe previamente solicitar la elegibilidad, los requisitos están establecidos por la ADA. La WTA se adhiere a los requisitos de la ADA durante el proceso de solicitud de la elegibilidad (descrito en las páginas 10 y 11) y en la entrega de nuestros servicios.

La elegibilidad no solo se basa en tener una discapacidad o un diagnóstico médico, sino en si esto le impide acceder a los autobuses de rutas fijas o no.

Elegibilidad

Para poder solicitar un servicio, debe participar de una entrevista, personal o telefónica, realizada por un empleado de aptitud de la WTA.

Se le pedirá proporcionar información específica sobre su discapacidad y cómo ésta le impide acceder a las rutas fijas. Un amigo, familiar o cuidador puede, con su permiso, responder a las preguntas en su lugar.

Si la WTA necesita más información sobre su discapacidad, nuestro especialista en cumplir los requisitos necesitará hablar con un profesional de la salud, o hacerle un seguimiento para realizar una evaluación de la capacidad. Se le pedirá responder un formulario de Verificación Profesional, firmarlo y enviarlo por correo. Este formulario da a su médico, trabajador social u otro profesional social o profesional de la salud permiso para hablar acerca de usted con nuestro especialista.

La WTA no considerará que su solicitud de aptitud esté completa hasta que haya proporcionado todas las verificaciones obligatorias. Adjunte toda la información pertinente con su solicitud. La WTA devolverá por correo al solicitante toda solicitud que esté incompleta.

Toda la información recogida durante el proceso de solicitud se guardará de manera confidencial y solo se usará para determinar su elegibilidad para paratransito.

Una vez que su proceso de solicitud haya sido completado, la WTA le informará por correo (dentro de 21 días) si califica para el servicio. La carta establecerá su estado de aptitud junto con la fecha de caducidad de su elegibilidad.

Si no está de acuerdo con su estado de elegibilidad, complete el formulario de apelación que recibió junto con su carta de elegibilidad. Puede apelar la decisión de la WTA dentro de 60 días de recibida su carta de notificación.



Tipos de elegibilidad

- **Completa** - su discapacidad siempre le impide acceder a las rutas fijas, incluso no puede ir y volver de las paradas del autobús y/o no tiene la capacidad de orientarse una vez que está a bordo.
- **Condicional** - Es capaz de viajar en rutas fijas algunas veces pero su incapacidad le impide acceder en otras ocasiones. La carta de elegibilidad describirá sus condiciones para este servicio.
- **Temporal** - Tiene una discapacidad temporal que le impide acceder a las rutas fijas.

Niños

Los niños discapacitados menores de 7 años no son elegibles para paratransito. Paratransito no proporciona un transporte desde y hasta la escuela. Para más detalles en cuanto a viajar con niños, consulte la página 18.



Elegibilidad condicional

Si en algunos casos puede acceder a las autobuses de rutas fijas, pero su discapacidad le impide hacerlo en otras ocasiones, puede de manera condicional, cumplir los requisitos para paratransito. Si este es el caso, la carta de notificación de su elegibilidad describirá los viajes en los que cumple los requisitos para usar paratransito.

Algunos pasajeros que califican condicionalmente deben esperar para programar sus viajes hasta un día antes de viajar, dada la naturaleza variable de su discapacidad. Puede llamar hasta las 5 p.m. el día antes de programar su viaje.

Si usted califica de forma condicional, el personal de la WTA le preguntará durante el proceso de programación que aclare si es capaz de viajar en rutas fijas.

Formación para viajar

La formación para viajar es una oportunidad para aprender en instrucción y asistencia a la hora de viajar en autobuses de rutas fijas. Si tiene alguna consulta o si desea aprender a viajar, llame al (360) 733-1144. No hay costo alguno para que le enseñen a viajar. El personal de la WTA trabajará directamente con usted, o lo ayudará a encontrar a otro entrenador. Los entrenadores posibles pueden ser miembros de su familia, personal en instalaciones residenciales o agencias vocacionales.

Usar paratransito fuera del condado de Whatcom

Si usted es elegible para paratransito en el condado de Whatcom, también será elegible cuando visite otras comunidades. Será elegible durante 21 días por año natural en otras poblaciones, si ofrecen servicios gratuitos paratransitos ADA. Lleve consigo la carta de notificación de elegibilidad cuando viaje, como prueba de su elegibilidad.

Visitantes en el condado de Whatcom

Como visitante, puedes reservar viajes en 21 días cualesquiera durante un periodo de 365 días. Los 21 días no tienen que ser consecutivos. El periodo de 365 días comienza la primera vez que utilizas el servicio de paratransito de la WTA. A no ser que tu discapacidad sea aparente, tendrás que aportar una prueba de que calificas para el paratransito. Aceptaremos una carta que incluya los detalles de tu nivel de calificación o una identificación de paratransito de la agencia de transporte donde vives. Una vez que la WTA haya recibido la documentación, podrás programar viajes para el día siguiente.

Si no has solicitado el servicio de paratransito de la ADA a la agencia de transporte donde vives, o si vives en una zona sin servicio de paratransito de la ADA, aún puedes solicitar el estatus de visitante en la WTA. En este caso, te pediremos que proporciones otras formas de documentación. Una vez que los recibamos y determinemos que eres apto, podrás reservar viajes de paratransito ADA para el día siguiente.

capítulo 3:

¿Cómo funciona?

Horario de servicio y áreas de servicio

El servicio de paratransito funciona los mismos días y horarios que las rutas fijas. Los días y horarios de servicio son diferentes para las zonas diferentes. Por ejemplo, muchas de las rutas fijas de Bellingham ofrecen servicio siete días a la semana, con servicio de tarde-noche. Por tres cuartos de milla de cada lado de esas rutas fijas, paratransito también funcionaría los siete días de la semana, con servicio tarde-noche. Para averiguar si el servicio de paratransito está disponible para un viaje en particular, llame al (360) 733-1144.

Fuera del área de servicio de paratransito, la WTA ofrece un servicio "flexible" y un "Zone service". Para más información, vea las páginas 46 a 49.

No hay servicio de autobuses en los siguientes días:

- Día de Año Nuevo
- Día de Trabajo
- Día de Conmemoración de los Caídos en Guerra
- Día de Acción de Gracias
- Día de la Independencia
- Día de Navidad

¿Qué tipos de viajes puedo hacer?

Puede usar paratránsito para un viaje de cualquier finalidad diferente de una emergencia médica.

Las urgencias médicas requieren de asistencia inmediata. Nuestros conductores no pueden transportar pasajeros que requieren de atención médica urgente.

En caso de emergencia médica, llame al 911.

¿Pueden otros viajar conmigo?

Sí. Asistentes de cuidado personal (PCA), niños, acompañantes, mascotas pequeñas y animales entrenados para servicio pueden acompañarlo.

Acompañantes

Puede viajar con un acompañante. Si hay lugar en el autobús, puede viajar con más de uno. Cuando programe su viaje, infórmenos con cuántos acompañantes desea viajar.

Si no nos informa que viajará con otras personas cuando llame para programar su viaje, no se les permitirá subir al autobús.

Sus acompañantes deben subir y bajarse con usted. Si su acompañante necesita asistencia de movilidad (p. ej. si viaja en silla de ruedas), necesitaremos saberlo cuando programe su viaje. Si cancela su viaje, cancelaremos el de sus acompañantes de forma automática.

Asistentes de cuidado personal (PCA)

Los pasajeros que no puedan viajar de forma independiente pueden hacerlo con un asistente de cuidado personal (PCA). Los conductores de la WTA no pueden ofrecer el nivel de asistencia de un PCA, como brindar apoyo físico significativo para pararse o caminar, empujar pasajeros en sillas de ruedas en rampas o superficies disparejas, o cargar las bolsas hacia sus casas. Es responsabilidad de un pasajero estar acompañado de un PCA cuando se necesita este tipo de ayuda.

La autorización para un PCA se concederá durante la resolución de elegibilidad. No hay problema si solo necesita el PCA para algunos trayectos y otros no. Tampoco hay ningún problema si su PCA no es siempre la misma persona.

Necesitaremos saber si viaja con su PCA cuando reserve el viaje. También necesitamos saber si su PCA tiene movilidad reducida.

Los PCA viajan gratis en paratransito. Deben subir y bajar del autobús en las mismas paradas que usted.

Los PCA (asistentes personales) también pueden viajar con usted en los autobuses de ruta fija. Para que los PCA puedan viajar gratis en rutas fijas, debe mostrar al conductor una tarjeta especial emitida por la WTA. La tarjeta le será emitida a usted, no a su PCA. Para obtener más información, llame al (360) 733-1144.

Animales de servicio y mascotas

Su animal de servicio entrenado para asistirlo con su discapacidad puede viajar con usted.

Las mascotas pequeñas pueden viajar con usted siempre y cuando estén dentro de una jaula segura para transportarlos.

Niños

Los niños pueden acompañarle. Algunos autobuses poseen asientos internos adaptados para niños más grandes que no requieran butaca elevada o un asiento de automóvil estándar. Los jóvenes viajan gratis en los autobuses de la WTA. Los niños menores de diez años deben estar acompañados.

WTA no proporciona asientos especiales para niños. El padre o tutor es el responsable de proporcionar y usar un asiento de automóvil compatible con los cinturones de seguridad de nuestros autobuses. Los niños deben llevar cinturón de seguridad y/o asientos de seguridad adecuados para la edad y peso del niño.

Cochecitos

Los niños no pueden viajar en cochecitos. Debe sacar al niño y luego plegar el cochecito, para guardarlo debajo del asiento o entre los dos asientos. El cochecito no debe ocupar parte del pasillo o presentar un riesgo de tropezarse. El conductor debe asegurar los carros de compras.

Modificaciones razonables

La WTA está comprometida a proporcionar transporte a las personas con discapacidad dentro de nuestra área de servicio. Según cada caso, realizaremos todas las modificaciones razonables a nuestras políticas y procedimientos para garantizar el acceso a nuestros servicios de transporte público.

No realizaremos modificaciones si:

- Causarían una amenaza directa contra la salud o la seguridad de los demás
- Básicamente alterasen nuestros servicios o vehículos
- No son esenciales para permitir que un pasajero acceda al servicio
- Resultaren en una carga financiera o administrativa indebida

Para hablar sobre una modificación, contáctese con el Coordinador de Modificaciones Razonables telefónicamente al (360) 733-1144; por correo postal en 4111 Bakerview Spur, Bellingham, WA 98226, o por correo electrónico a RMC@ridewta.com. Agradecemos todas las notificaciones con la mayor anticipación posible.

capítulo 4:

¿Cómo programar un viaje?

Para programar un viaje, comuníquese al (360) 733-1144 durante las siguientes horas:

- Entre semana de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Sábados de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Domingos de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
- En feriados, llame entre las 9:00 a.m. y las 5:00 p.m. y deje un mensaje para solicitar un viaje para el día siguiente

Los viajes se pueden cancelar los días de semana de 5:45 a. m. a 10:30 p.m., sábados de 8 a.m. a 10:30 p.m. y domingos de 9:00 a.m. a 7:30 p.m.

Los pasajeros deben reservar sus propios viajes en cuanto sea posible para evitar posibles errores o confusiones. Si desea autorizar a alguien además de usted para programar viajes, necesitaremos que nos lo informe por anticipado y por escrito.

Si cambia de dirección o condición, o ya no necesita los servicios de paratransito, háganoslo saber.

Información a tener a mano durante la llamada:

Datos personales:

- Su nombre
- La dirección de su punto de recogida, incluido el número de apartamento
- Dirección de su destino
- Un número de teléfono en el que podamos contactarle
- Si viaja con un equipo de movilidad o de asistencia
 - *Los equipos de movilidad incluyen sillas de ruedas, bastones, andadores, abrazaderas para las piernas, etc.*
 - *Ejemplos de equipos de asistencia son el concentrador portátil de oxígeno, respiradores o ventiladores que requieren baterías*
- Si viaja con un Asistente de cuidado personal (PCA), acompañante, niños o animal de servicio
- Si viaja con un carros de compras personales

Detalles del viaje:

- Fecha del viaje
- Horario solicitado para viajar
 - *Hora deseada de llegada*
 - o*
 - *Horario de inicio de viaje deseado*
- Hora deseada de llegada
- Hora del viaje de vuelta
- Detalles que pueden ayudar al conductor incluyen:
 - *Qué entrada usar*
 - *Dónde encontrar la rampa de acceso de la silla de ruedas (si tiene una)*
 - *Cómo localizar su casa (si es difícil de encontrar)*

Programa su viaje hasta no más de las 5 p.m. la noche anterior a la que planea viajar. Para los viajes que califiquen por completo, puede programar viajes hasta siete días por anticipado. Avísenos en cuanto sea posible, esto nos ayudará a programar los viajes de manera más eficiente.

Elija su tipo de viaje

Viaje con horario de llegada

Es el método más recomendable si necesita llegar a destino antes de un horario específico (p. ej. si tiene cita con el médico a las 9 a. m.). Los viajes de este tipo no garantizan un horario de recogida específico. Confirmaremos la franja horaria de recogida durante el proceso de reserva. Podrían pasar a recogerle antes de lo esperado.

Viaje con horario de partida

También conocido como “franja horaria de recogida de 30 minutos”. Es el método más recomendable si necesita partir de un lugar después de un horario específico (p. ej. si sale del trabajo a las 5 p. m.). Los horarios de llegada y partida deben tener una diferencia mínima de 45 minutos.

Regreso con horario a confirmar

Este es un viaje con horario de regreso abierto, solo disponible cuando regresa a casa de una cita médica. Está enfocado en situaciones en las cuales no puede predecir su horario de regreso. Esperar un viaje de este tipo puede ser más largo que un viaje programado.

Suscripción a viajes

La suscripción a viajes son trayectos que se hacen al mismo lugar el mismo día y a la misma hora cada semana. Por ejemplo, si queda de reunirse con amigos en el restaurante cada jueves a mediodía, puede hacer una llamada para reservar su viaje para cada jueves.

Si algún día en especial no necesita la suscripción al viaje, comuníquese para cancelarla.

Puede suspender de manera temporaria sus viajes de suscripción, por ejemplo, si estará alejado de la ciudad. No obstante, los viajes de suscripción no están hechos para ser suspendidos o modificados de forma repetitiva.

Generalmente, los pasajeros que califican condicionalmente no pueden programar sus viajes de suscripción.

Varios viajes en el mismo día

Si necesita programar varios viajes en el mismo día, es importante que cuente con suficiente tiempo en su destino y entre viajes. Según su tipo de viaje, es posible que ofrezcamos recomendaciones sobre los horarios de los viajes.

Los horarios solicitados de salida y llegada deben tener una diferencia mínima de 45 minutos. Desgraciadamente, nuestros conductores no pueden esperarle para que haga pequeños recados o deje a los niños en la guardería.

Duración del viaje

Espere que su viaje dure casi lo mismo que duraría en viajes de ruta fija. (Esto incluye el tiempo para ir y volver de las paradas y el tiempo para tomar el autobús.) Es probable que suban o bajen otros pasajeros en camino a su destino.

Los pasajeros están inscritos en un sistema automatizado de llamada anticipada. Se activará una llamada aproximadamente entre 8 y 10 minutos antes de que llegue el autobús.

Sigues siendo responsable de estar listo para ir en el horario en el que te pasan a buscar, recibas o no la llamada de atención.

Negociar horarios de viaje

Para atender a la gente de la manera más eficiente posible, algunas veces necesitamos ajustar los horarios de recogida para que los viajes nos encajen. Las reglas de la ADA nos permiten negociar los horarios de llegada hasta una hora antes y después de la hora de llegada solicitada. Normalmente esto lo hacemos durante la llamada inicial. Algunas veces necesitamos volver a llamar para poder programar y encajar los horarios. Cuando esto suceda, le pedimos colaborar con nosotros para acordar una hora que se adapte a sus necesidades y que nos permita agrupar viajes de la manera más eficiente posible.

Verá con frecuencia varios autobuses de paratransito en los destinos más importantes, como el hospital o el centro comercial. Si bien puede parecer que cualquier conductor debería recogerlo, los puntos de recogida de los conductores son "despachados" por la WTA, a fin de organizar los viajes de la forma más eficiente.



Preparar el viaje

Estar listo

Cuando reserve su viaje le haremos saber a qué hora debería empezar a esperar el autobús. Ese será su horario de recogida. Puede esperar adentro, pero esté listo para recoger sus pertenencias y esperar al autobús cuando se aproxime.

Para poder cumplir con el horario, los conductores deben abandonar el lugar si no está listo dentro de cinco minutos de haber llegado. Los viajes que pierda se registrarán como "Pasajero ausente". Si esto sucede, deberá tener que reprogramar su viaje. Probablemente no podamos reprogramar el viaje para el mismo día. Para obtener información sobre penalidades por ausencia, vea la página 29.

Los conductores no pueden esperar más de cinco minutos para que usted esté listo para partir.



Autobuses con retraso

Las obras de carretera, el tráfico congestionado y otras demoras pueden causar que los autobuses se atrasen en su horario. Si su autobús no ha llegado dentro de 30 minutos de su hora de llegada programada, llámenos. Por ejemplo, si solicitó un horario de llegada para el mediodía pero el autobús no llegó a las 11:30 a.m., llame al (360) 733-1144.

Calles nevadas o heladas

La WTA limitará o cancelará el servicio cuando las condiciones del camino se tornan peligrosas. Si esto sucede, lo llamaremos para avisarle y trabajaremos para reprogramar su viaje cuando las condiciones mejoren.

Si su viaje no es fundamental, considere cancelarlo o reprogramarlo ante condiciones climáticas adversas. Esto reduce la posibilidad de demoras o las dificultades climáticas y nos ayuda a ofrecer viajes fundamentales a los pasajeros que los necesitan.

Cambiar o cancelar viajes

Cambie o cancele sus viajes telefónicamente al (360) 733-1144. Los conductores no pueden cambiar o cancelar los viajes. Llame para cancelar los viajes innecesarios apenas sepa que no los necesita. Los avisos anticipados ayudan a la WTA a programar los viajes de forma eficiente.

Llame para cancelar, como mínimo, una hora antes de su horario de recogida más temprano. Si no cancela, el viaje que pierda se registrará como “Pasajero ausente”.

Solo programe los viajes que tiene intención de hacer. No programe viajes “por las dudas” de que lo necesite para luego cancelarlos más tarde. Entendemos que los pasajeros, algunas veces, tienen que cancelar los viajes por cuestiones de salud o circunstancias inesperadas.

La WTA no puede aceptar solicitudes ni cambios en los viajes en un mismo día.

Sanciones por “No presentarse”

Si no cancela un viaje se considera que no se presentó y se produce cuando:

- no está en la dirección de recogida indicada; o
- está en la dirección de recogida pero decide no subirse cuando llega el vehículo; o
- está en la dirección de recogida pero no se sube dentro de los cinco minutos después de la llegada del vehículo; o
- no puede quedarse solo y no ha quedado con ningún cuidador en su destino. En este caso, se puede llamar al personal de seguridad pública para que se haga cargo de usted; o
- no cancela su viaje, como mínimo, una hora antes de su horario más temprano de recogida.

Un viaje perdido no contará como uno en el que no se presente cuando:

- pierda un viaje debido a un error o retraso por parte de la WTA; o
- una emergencia o un cambio repentino en su salud le impide llamar para cancelar

Si se ausenta un día en que ha programado más de un viaje, no cancelaremos automáticamente sus viajes posteriores.

Sírvase cancelar cada viaje que no necesite para evitar recibir ausencias múltiples en un mismo día.

Si se ausenta tres veces o más (según con qué frecuencia viaje) dentro de un mes calendario, puede quedar suspendido del servicio durante siete días. Si continúa ausentándose luego de la primera suspensión, la próxima puede llegar a durar hasta catorce días. Las suspensiones posteriores pueden durar hasta 30 días.

Cómo calcula la WTA “No presentarse”

1. La WTA hace un seguimiento de no se present y las infracciones por no se presente por mes y año calendario. Al comienzo de un nuevo año calendario, el seguimiento de las infracciones de no presentación comienza con un “borrón y cuenta nueva” para todos los pasajeros. Las infracciones de años anteriores no afectan a los registros de no se presente de los pasajeros en el nuevo año

2. La WTA calcula las infracciones comparando el número de no se presentes con el número de viajes reales que los usuarios reciben cada mes calendario. A los pasajeros que viajan menos se les imputan infracciones por menos no se presentes que a los que viajan más. Así es como funciona:

- A los pasajeros que reciban entre 0 y 19 viajes en un mes se les cobrará una infracción cuando se registren tres o más no se presentes válidas durante el mes.
- A los pasajeros que reciban entre 20 y 39 viajes en un mes se les cobrará una infracción cuando se registren cuatro o más no se presentes válidas durante el mes.
- Los pasajeros que reciban 40 o más viajes en un mes serán acusados de una infracción cuando se registren cinco o más no se presentes válidas durante el mes.

Los pasajeros pueden apelar una suspensión antes de que entre en vigencia. Llame al (360) 733-1144 para hablar de su suspensión con el Gerente de Paratránsito, o para solicitar una copia de nuestra política de suspensiones.

capítulo 5:

¿Cuánto cuesta un viaje?

Tarifas y Pases

La tarifa para paratrásito es de \$1.00 por viaje. El “pase acreditado” mensual de paratrásito de la WTA cuesta \$13. El “pase acreditado” quincenal de paratrásito cuesta \$35. No recibirá un pase físico. Por el contrario, su compra crea un pase acreditado de paratrásito. Cada vez que llame para reservar un viaje, el representante de atención al cliente que atienda su llamado sabrá si usted cuenta con un pase acreditado válido. Si no abona su tarifa, no podrá programar viajes a futuro.

Viajes Gratis

Paratrásito

Pasajeros de 75 años o mayores, ¡viajarán GRATIS!

Rutas Fijas

Si es elegible para paratrásito, pero en algunos casos puede viajar en rutas fijas de autobuses, puede conseguir un pase que le permite viajar en rutas fijas GRATIS.

Servicio de Zone Service

El Zone Service cuesta USD 1 por viaje. No hay viajes gratuitos, y no se aceptan pases.

La propina no está permitida. Nuestros conductores son empleados públicos asalariados y no pueden aceptar ni propinas ni regalos.

capítulo 6:

¿Cuáles son mis responsabilidades?

Responsabilidades del pasajero

- Asegúrese de que la dirección en su ubicación de recogida es claramente visible desde la calle.
- También asegúrese de que haya un acceso seguro para sus puntos de subida y bajada. La WTA necesita espacio libre de obstrucciones y suficiente lugar para desplegar un elevador o rampa, y para girar el autobús 180 grados. Si no está seguro de que su destino sea accesible, solicite una verificación de acceso con bastante anticipación a su primer viaje. El personal de la WTA realizará una verificación de acceso y, de ser necesario, le ofrecerá un plan alternativo. La WTA solo ofrece el servicio de paratransito si es seguro acceder a su destino inicial y final.
- Permanezca sentado hasta que el chofer indique que está listo para ayudarlo. Todos los pasajeros, incluidos los PCA, deben esperar que les brinden asistencia para subir y bajarse del autobús.

Otras notas

- Los conductores no tienen autorización para entrar a su hogar o ayudarlo a prepararse para salir. Esté preparado con todo lo que necesita para su viaje, para que pueda subirse al autobús cuando éste llegue.
- Coopere con nuestros conductores y personal. Ellos están capacitados para ayudarlo y para facilitarle un viaje seguro y eficiente.
- Los conductores no pueden asistirlo más allá de la recepción o la entrada de algún edificio. Esto incluye escaleras y ascensores internos. Si necesita ayuda adicional, planifique viajar con un PCA.
- Algunos pasajeros aptos amparados por la ADA (Ley de estadounidenses con discapacidad) tienen necesidades que exceden el alcance de la WTA. Si este es el caso, la WTA trabajará junto con los pasajeros para tratar de encontrar una solución de transporte alternativa.

Si planifica mudarse, llámenos con anticipación. Podemos indicarle cuál es el transporte que estará disponible en su nuevo vecindario.



Código de conducta de la WTA

- No comportarse de manera irrespetuosa y rebelde
- Sin blasfemias ni comentarios despectivos por cuestiones de etnia, género o religión
- No se permite comportamiento intimidante, hostigador o violento
- No fumar, incluye cigarros electrónicos
- No comer en el autobús (Los pasajeros con necesidades médicas pueden solicitar una modificación razonable, ver página 19)
- No bebidas alcohólicas
- No se permiten artículos o líquidos inflamables o corrosivos
- El uso de dispositivos electrónicos y celulares debe limitarse para no molestar al resto de pasajero
- No se permite hacerse pasar por empleado u oficial de tránsito
- No bloquee el pasillo ni ocupe asientos adicionales
- Vestir adecuadamente, incluyendo camisas y zapatos
- Debe pagar la tarifa

Atacar a un empleado del transporte es un delito.

Para revisar la política de suspensión de pasajeros de la WTA, llame al (360) 733-1144.

Todos “compartimos el aire” en nuestros autobuses

Por el bien de la salud, seguridad y comodidad de todos:

- No use fragancias o productos personales con aroma fuerte.
- Tápese la nariz o la boca cuando estornude o tosa, con un pañuelo o su manga superior (no sus manos).

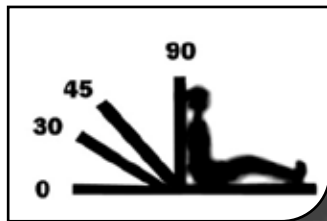
Cinturones de seguridad y sujeción de sillas de ruedas

Todos los pasajeros deben usar los cinturones de seguridad proporcionados en los vehículos de paratransito.

Los pasajeros en silla de ruedas deben utilizar cinturones de seguridad además de las medidas de seguridad de la silla de ruedas (que el conductor coloca de forma fija en su posición).

La WTA recomienda enfáticamente usar un cinturón de posición al viajar en silla de ruedas manual o eléctrica. A diferencia de los cinturones vehiculares, los de posición están diseñados para mantener a los pasajeros con la espalda derecha y asegurados en sus sillas de ruedas. Los apoyapies también se recomiendan para mantener a los pasajeros con la espalda derecha y asegurados en sus sillas de ruedas. Es posible que la WTA no pueda transportar pasajeros cuyos pies o apoyapies se arrastren por el suelo.

Los cinturones de seguridad están diseñados para que los pasajeros se sienten con la espalda derecha. Sentarse en una posición reclinada puede hacer que los cinturones sean menos efectivos y potencialmente peligrosos. La WTA no puede transportar pasajeros sentados en un ángulo inferior a 45 grados.



Pasajeros con equipos de movilidad, sillas de ruedas y equipos de asistencia

Mantenga su equipo de movilidad, silla de ruedas o equipos de asistencia en buenas condiciones de funcionamiento. Puede que los conductores no puedan transportarlo si tiene, por ejemplo, una silla de ruedas manual con piezas flojas o ruedas pinchadas.



Los conductores no están autorizados a operar la silla de ruedas de un pasajero.

Otras consideraciones en cuanto a las sillas de ruedas o escúter

Si utiliza una silla de ruedas manual y no es capaz de moverse usted mismo, la WTA podría no ser capaz de transportarle en los siguientes casos:

- Si pesa más de 350 libras (incluyendo el peso de su silla de ruedas)
- Si pesa menos de 350 libras pero su recorrido incluye subir pendientes, ripio o terreno desnivelado
- Si su silla de ruedas es larga o requiere levantarla para ubicarla dentro del autobús
- En situaciones donde se requiera un esfuerzo excesivo por parte del conductor, como empujar en ángulo o a través de una pendiente

Si puede brindar ayuda considerable para mover su silla de ruedas, podría haber excepciones a los ejemplos anteriores. Contar con la ayuda de un PCA también podría resolver esos problemas.

Si hay más de una grada en su residencia o destino, necesitará arreglar con alguien que le ayude para subir y bajar las gradas. Los conductores de la WTA solo tienen autorización de ayudarlo a subir o bajar una grada ellos solos. Si esta es una necesidad constante por favor piense en instalar una rampa.

Los artefactos de asistencia motriz se deben apagar en los ascensores y antes de colocarlos con seguridad.

En los autobuses está permitido llevar un escúter eléctrico, pero se le anima decididamente a que se pase usted a un asiento mientras viaja en un vehículo. Los conductores pueden asegurar su escúter y ayudarlo a pasarse a un asiento. Le rogamos que respete las instrucciones del chofer durante el proceso de aseguramiento.

Condiciones especiales de salud

Paratránsito es un servicio de viajes compartidos.

- Traiga un refrigerio en caso de que tenga que esperar mucho o el tiempo del viaje sea largo.
- Si usted viaja con oxígeno, asegúrese de tener suficiente oxígeno para que le alcance hasta estar de regreso en su casa.
- Make sure that batteries for your mobility equipment have sufficient charge to last throughout your travel day.
- Si usted es sensible a las condiciones del clima, use varias capas de ropa.

- Transportamos pasajeros con equipo médico portátil, como oxígeno, respiradores, etc. No obstante, si no puede portarlo u operarlo usted mismo, necesitará que alguien lo acompañe. Los conductores no pueden ayudarlo con seguridad y portar su equipo al mismo tiempo. Tampoco pueden administrar oxígeno ni operar otro equipo de soporte vital. Usted o su acompañante deben sostener su equipo con seguridad o debemos poder asegurarlo en el vehículo.
- Si no puede soportar viajes y tiempos de espera largos en transporte público, puede que el servicio de paratransito no sea lo mejor para usted.

¿Qué puedo llevar conmigo?

Nuestra prioridad es ayudarle a usted de manera segura. Los conductores pueden ayudarlo a levantar hasta cuatro paquetes o bolsas de abarrotes, si es seguro para ellos hacerlo mientras lo asisten.

El peso combinado de los paquetes o bolsas no puede superar las 35 libras.

A los conductores no se les permite llevar cargar bolsas hasta su hogar o ayudarlo a mover sus pertenencias de una residencia o establecimiento hacia otra. La WTA se negará a transportar bolsas o artículos que superen los límites de cantidad o peso.

No se pueden transportar artículos voluminosos o de gran tamaño.

Con frecuencia, los choferes no pueden asistirlo con seguridad al mismo tiempo que cargan sus bolsas. Si ese es el caso, el conductor tratará de acompañarlo hasta la puerta y luego regresará con sus paquetes.

Se recomienda encarecidamente un carrito pequeño y plegable si viajas habitualmente con bolsas o paquetes. El conductor puede asegurar tu carro sin retirar tus objetos

Comunicación con cuidadores y otras agencias

En determinados casos podríamos necesitar hablar directamente con los cuidadores, miembros de la familia u otras personas de su red de apoyo. Estos casos incluyen emergencias, suspensiones a un pasajero, o cuando la condición de salud de un pasajero se deteriora.

Objetos Perdidos

WTA no es responsable de los artículos perdidos. Sin embargo, haremos lo posible para ubicarlos. Guardamos los artículos encontrados durante 60 días. Si no son reclamados, se desechan de acuerdo con nuestra política de artículos encontrados. Llame al (360) 733-1144.

capítulo 7:

¿Cómo será mi autobús?

Todos nuestros autobuses, incluidos los de ruta fija, pueden transportar pasajeros que usan silla de ruedas. Los autobuses de ruta fija también pueden “arrodillarse”, o inclinarse, para aquellos que tengan dificultad para subir los escalones.

Minibuses de paratransito



Algunos de nuestros minibuses están equipados con equipos para elevar sillas de ruedas y se ven como este.

Otros están equipados con rampas para sillas de ruedas y se ven como este.



Viajes en camioneta o taxi

Cuando los horarios son ajustados, es posible que le ofrezcamos un viaje con una camioneta local o un servicio de taxi, contratado por la WTA. El conductor sabrá su nombre y su destino. El pasaje cuesta lo mismo que el de paratrásito: \$1 por viaje. También puede usar su pase de autobús para viajar. Los conductores sabrán si usted tiene un pase acreditado. No dé propina al conductor, el servicio que ofrecen fue contratado por la WTA.

Solo los despachadores de la WTA envían camionetas o taxis para viajes de paratrásito. Si solicita un viaje a una compañía de camionetas o taxi, abonará el pasaje normal.

La WTA no acepta solicitudes específicas de camionetas o taxi. Estos vehículos solo se utilizan cuando la WTA no posee suficientes conductores o autobuses para su viaje.

La compañía que presta este servicio tiene la obligación de encargarse de las necesidades vinculadas a las discapacidades de los pasajeros. Puede esperar el mismo nivel de servicio y calidad del conductor como lo haría de uno de la WTA. Si considera que el servicio que recibió fue insatisfactorio, infórmenoslo al (360) 733-1144.

capítulo 8:

Otros tipos de servicio

Rutas Fijas

La WTA fomenta a sus pasajeros a utilizar rutas fijas siempre que sea posible.

Las ventajas de las rutas fijas incluyen:

- Usted no tiene que llamar anticipadamente para su viaje
- No tiene que estar listo para su autobús 60 a 90 minutos antes de tiempo
- Hacen el recorrido en horarios predecibles
- Prestan servicio en los destinos principales de Whatcom County
- Los pasajeros elegibles para paratránsito viajan GRATIS en las rutas fijas. Para más información consulte la página 31.

Los autobuses de ruta fija están equipados con rampas. Los conductores anuncian las paradas del autobús, y son profesionales capacitados para asistir a los pasajeros con discapacidad.

También puede combinar los tipos de servicios. Por ejemplo, al tomar el paratransito hacia una de nuestras estaciones de tránsito para combinar con rutas fijas. Viajar con un PCA puede que haga más fácil viajar en rutas fijas.

Los pasajeros que califican para paratransito pueden viajar en rutas fijas sin preocuparse por perder su calificación.

Rutas Flexibles

Las rutas que ofrecen el servicio flexible recorren paradas de autobús fijo junto con su ruta, pero también pueden ser más flexibles y apartarse de la ruta para recoger y dejar pasajeros más cerca de su lugar de partida o destino. Este servicio de flexibilización ocurre dentro de un área de servicio designada.

No hay requisitos de calificación para viajar en el servicio flexible; todas las personas dentro del área designada pueden solicitar un viaje flexible. Se requiere reservar. Si planea utilizar una silla de ruedas u otra asistencia motriz, háganoslo saber cuando llame para reservar su recogida o bajada flexible.

El servicio flexible se ofrece en:

- ruta 71X – Everson/Nooksack/Sumas a Cordata Station
- ruta 72X – Kendall/Mt. Baker Highway a Bellingham Station
- ruta 75 – Blaine/Birch Bay a Bellingham Station via Ferndale

Las rutas flexibles pueden combinarse con el servicio de paratransito. Algunos pasajeros usan una ruta flexible para llegar a la estación de tránsito y luego usan paratransito para que los lleve a su destino final.

Reservas:

Las reservas del servicio Flex deben realizarse, por lo menos, una hora antes del horario programado del autobús que necesita para salir de la estación de Bellingham o la estación de Cordata. Para el servicio matutino, a las 5:00 p. m. del día anterior.

Como los asientos son limitados, le recomendamos llamar con un día (hasta una semana) de antelación.

Para programar un viaje, llámenos al (360) 733-1144.

Puede hacer reservaciones durante las horas siguientes:

lunes-viernes.....7:00 a.m.—5:00 p.m.

sábado-domingo..... 9:00 a.m.—5:00 p.m.

feriados.....deje un mensaje

Podemos ayudarle a planificar su ruta viaje por la ruta fija o por la ruta flexible. Llame al 360-676-7433 para ayuda personalizada con respecto a cuál autobús tomar y cuándo y dónde tomarlo.



Servicio de *Zone Service*

La WTA ofrece servicio limitado hacia las áreas rurales de Whatcom County que la WTA ha dividido en zonas. Cada zona recibe el servicio una o dos veces por semana. Vea el mapa en el dorso de este cuadernillo para ver las zonas y sus respectivos días de servicio.

El servicio de áreas está disponible para todo el público. No hay requisitos para la admisión. El servicio de área puede combinarse con paratransito (para pasajeros que califiquen) o rutas fijas. Por ejemplo, puede programar un viaje de servicio de área a una de nuestras estaciones y luego combinar con un autobús de paratransito o de ruta fija desde allí.

Los pasajeros que viajen en una zona de área de servicio suelen tener tiempos de espera más largos. Con el fin de agrupar viajes con mayor eficiencia, normalmente hacemos hasta dos viajes desde un área hacia el pueblo y hasta dos de regreso a esa área.

Todos los autobuses que prestan servicio de área aceptan sillas de ruedas. Si utiliza una silla de ruedas u otra asistencia motriz, háganoslo saber cuando llame para reservar su viaje.

El servicio de área está disponible desde las 8:30 a.m. hasta las 5:30 p. m. Al igual que con el servicio de paratransito, trabajamos para crear horarios eficientes que beneficien a la mayor cantidad de pasajeros posibles.

El *Zone Service* cuesta USD 1 por viaje. No hay viajes gratuitos, y no se aceptan pases.

Reservaciones para servicio de Zone Service:

Las reservas del *Zone Service* deben hacerse antes de las 5:00 pm del día anterior al de su viaje.

Como los asientos son limitados, le recomendamos llamar con un día (hasta una semana) de antelación.

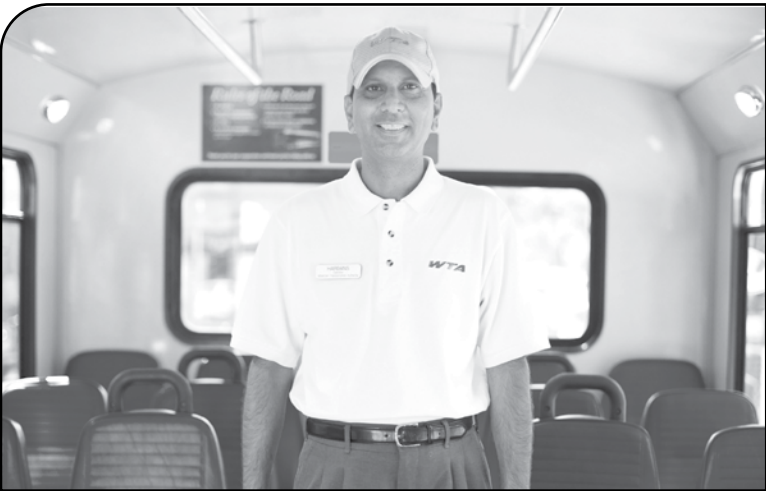
Para programar un viaje en *Zone Service*, llámenos al (360) 733-1144.

Puede hacer reservaciones durante las horas siguientes:

lunes-viernes.....7:00 a.m.—5:00 p.m.

sábado-domingo..... 9:00 a.m.—5:00 p.m.

feriados.....deje un mensaje



capítulo 9:

Queremos escuchar su opinión

Su opinión nos ayuda a mejorar nuestro servicio. Por favor, comparta sus comentarios, sus reclamos, felicitaciones y sugerencias.

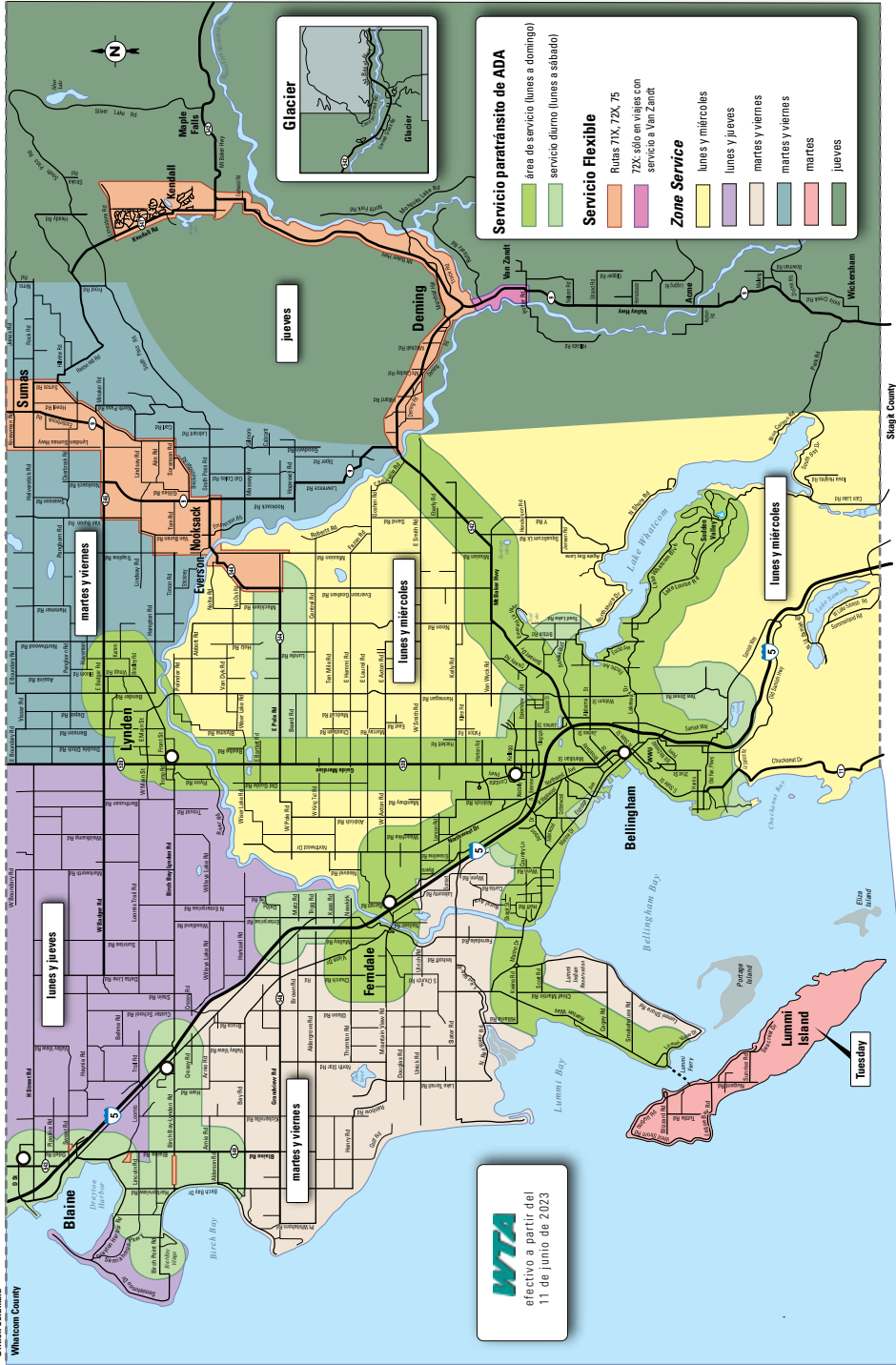
- Las tarjetas para comentarios están ubicadas en todos los autobuses. Cuentan con el domicilio de entrega y el franqueo ya está pago. Puede completarlas y enviarlas por correo de forma gratuita.
- Puede dejar un mensaje de voz llamando al (360) 715-4500.
- Puede enviar sus comentarios por correo electrónico a customerservice@ridewta.com.
- Si tiene un reclamo específico en referencia a un incidente, contáctese con nosotros lo más inmediatamente posible después del incidente. Quien atienda su llamada deberá saber la fecha del incidente, el número del autobús y el nombre de pila del conductor. Si no cuenta con toda esta información, llame y proporcione todo lo que sepa.



Nuestra política de comentarios de clientes lo protege contra las “represalias”. Puede expresar sus reclamos sin miedo de perder sus privilegios. Si presenta un reclamo y no está satisfecho con nuestra respuesta, o si está preocupado por posibles represalias a consecuencia de haber presentado el reclamo, llame al (360) 733-1144 y solicite hablar con el Gerente de Paratransito.



Aquellos que no hablen inglés pueden usar nuestro servicio Language Line. Llámenos al **(360) 676-7433** y díganos que idioma habla.



WTA
 efectivo a partir del
 11 de junio de 2023

jueves

martes y viernes

lunes y miércoles

lunes y miércoles

lunes y jueves

martes y viernes

Tuesday



- Servicio paratransito de ADA**
- área de servicio (lunes a domingo)
 - servicio diario (lunes a sábado)
- Servicio Flexible**
- Rutas 71X, 72X, 75
 - 72X sólo en viajes con servicio a Van Zandt
- Zone Service**
- lunes y miércoles
 - lunes y jueves
 - martes y viernes
 - martes y viernes
 - martes
 - jueves

Resumen de Paratránsito:

Contáctenos:

Para información, reservar viajes o si tiene preguntas acerca de su elegibilidad, llame al (360) 733-1144.

Para solicitar una Guía para Pasajeros en formato alternativo, llame al (360) 733-1144.

Horas para llamar:

Lunes - Viernes.....7 am a 5 pm

Sábado y Domingo.....9 am a 5 pm

Feridos.....Deje un mensaje indicando
para cuándo necesita hacer
la reservación del viaje