

Dial-A-Ride

Solicitud de Transporte por Teléfono

– Programa ADA –



Este folleto proporciona información sobre la elegibilidad, el proceso de solicitud, horarios de operación, cómo hacer una reservación, políticas de cancelación, tarifas, pases y sugerencias para los pasajeros. La solicitud para el programa ADA es por separado.

Para **reservaciones**, llame al **(559) 713-4750**.
Para **información**, llame al **((559) 713-4100**.



El servicio de "Solicite Transporte por Teléfono" (Dial-A-Ride por su nombre en inglés) del Departamento de Tránsito de Visalia (VT, por sus siglas en inglés) es un servicio designado "de origen a destino", coordinado y accesible para proporcionar servicio de transporte similar al Paratránsito de la Ley de Americanos con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) ofrecido a individuos con certificación de ADA que sufren de alguna discapacidad la cual les impide utilizar las rutas fijas del transporte público de Visalia. Además, el servicio de Dial-A-Ride en Visalia proporciona servicio al público en general (pasajeros sin certificados de ADA), el mismo día, siempre y cuando exista espacio disponible.

ELEGIBILIDAD

De acuerdo con las regulaciones de ADA, existen tres categorías bajo las cuales una persona puede ser elegible para el servicio Dial-A-Ride:

1. Ser una persona con una discapacidad mental o física que, sin la asistencia de otra persona (excepto el operador de un elevador de silla de ruedas o algún otro mecanismo de asistencia para abordar) sea incapaz de abordar, viajar o desembarcar de cualquiera de los vehículos del sistema de ruta fija de Visalia los cuales están equipados para ser utilizados por personas con discapacidades.
2. El equipo y/o las paradas de la ruta fija de Visalia no son accesibles para una persona en silla de ruedas o una persona que utiliza un dispositivo de movilidad tal como una andadera.
3. La persona padezca una discapacidad específica que le impida desplazarse hacia o desde la parada de autobús del sistema de ruta fija de Visalia.



LA SOLICITUD ADA

La solicitud ADA consiste de dos partes.

La primera parte debe ser completada por el solicitante o su representante, y requiere información específica del solicitante

(nombre, dirección, limitaciones por discapacidad, equipo que emplea para trasladarse, etc.).

La segunda parte de la solicitud debe ser completada por el médico del solicitante, consejero de rehabilitación, fisioterapeuta o algún otro profesional calificado que pueda proporcionar información sobre la discapacidad del solicitante.

La información proporcionada en la solicitud se utilizará para determinar si el solicitante califica para la certificación ADA. Por lo tanto, es importante que el solicitante y el médico completen la solicitud a fondo. Se le puede solicitar al solicitante que participe en una entrevista en persona y se lo contactará para programar una cita. Envíe la solicitud original a la siguiente dirección:

City of Visalia, Transit Division
Attn: ADA Coordinator
425 E. Oak Avenue, Suite 301
Visalia, CA 93291

La solicitud original debe ser entregada. No se aceptan solicitudes por correo electrónico, fax, escaneadas o fotocopiadas.

Revisión de la Solicitud ADA

Una vez recibida, la solicitud será revisada por el coordinador de ADA. La determinación de su elegibilidad de ADA se realizará dentro de un plazo de 21 días. Si el Departamento de Tránsito de Visalia no puede determinar la elegibilidad dentro del plazo de 21 días, el solicitante recibirá una certificación temporal efectiva el día después de que el plazo de 21 días venza (día 22) y hasta que se tome una decisión y se proporcione una carta oficial.

Aprobación ADA/Proceso de negación

Una vez determinada la elegibilidad, se le comunicará al solicitante la decisión por escrito. Si la solicitud es aprobada, se fijará la fecha y hora de la cita para tomar una fotografía del solicitante para crear una identificación. La certificación no será final hasta que se tome esta fotografía.

El Departamento de Tránsito de Visalia se reserva el derecho de tomar la decisión final de elegibilidad ADA de las solicitudes. En caso de que una solicitud sea negada, el Departamento de Tránsito de Visalia emitirá un documento oficial con la(s) razón(es) y una copia del proceso de apelación. La apelación o la solicitud original con

correcciones deberán ser sometidas al Departamento de Transito de Visalia.

Proceso de Apelación

Los solicitantes a quienes les sea negada la certificación y estén en desacuerdo con la decisión pueden apelar dentro de un plazo no mayor de sesenta (60) días después de la decisión inicial de elegibilidad. Las personas tendrán la oportunidad de ser escuchadas en persona y/o presentar información y argumentos adicionales en relación con su discapacidad al Gerente de Tránsito (Transit Manager por su nombre en inglés). Si este fallo no es satisfactorio para el solicitante, se podrá tramitar una nueva apelación dirigida al Comité Asesor de Tránsito de la Ciudad de Visalia (City of Visalia Transit Advisory Committee por su nombre en inglés). El comité revisará el caso y tomará una decisión final. Una vez concluido el proceso de apelación, la decisión será comunicada al solicitante dentro de un plazo de treinta (30) días. El solicitante recibirá una certificación temporal presuntiva a partir del día 31 hasta que se tome una decisión y se le envíe por correo una carta de su estado de elegibilidad.



Recertificación ADA

Todas las personas con certificación de ADA deberán renovar la certificación cada tres (3) años. Esto le permite a la Ciudad de Visalia mantener los registros con información correcta de la elegibilidad de los usuarios e información de contacto actualizada.

A todo solicitante con una discapacidad temporal, se le otorgara una certificación de ADA con una fecha específica de vencimiento. Las fechas varían de acuerdo a cada caso. Si la discapacidad del solicitante continúa después de la fecha determinada, se deberá completar una nueva solicitud.

Visitantes

Los visitantes que tienen la certificación ADA a través de otra agencia de tránsito pueden usar el servicio VT Dial-A-Ride durante 21 días dentro de un período de 365 días para hacer reservaciones con anticipación. Debes rellenar una forma de visitas. Si no está certificado por ADA a través de otra agencia de transporte, consulte las instrucciones en la forma de visitantes. Las formas están disponibles en el sitio web de Visalia Transit Center y en la oficina de Visalia Transit. Visalia Transit puede solicitar prueba de residencia y cualquier evidencia disponible para documentar la discapacidad si no es evidente. Si tiene la

certificación ADA a través de otra agencia de transporte dentro del Condado de Tulare, no está obligado a completar una forma de visitantes y no está limitado a los 21 días de servicio dentro de un período de 365 días. Sin embargo, la información sobre su elegibilidad para ADA debe actualizarse primero en nuestra base de datos antes de que se brinde dicho servicio. La agencia que certificó su elegibilidad para la ADA deberá ser contactada para obtener esa información.

INFORMACIÓN GENERAL

Horarios de operación

Lunes a Viernes	6:00 am a 9:30 pm
Sábado y Domingo	8:00 am a 6:00 pm

Tarifas y Pases

Al momento de abordar, los pasajeros deberán contar con la tarifa exacta o tener su pase listo para mostrarlo al conductor. No le está permitido al conductor el aceptar el importe por viajes redondos o dar cambio. Los pasajeros deben colocar el dinero dentro de la caja de cobro, a menos que el pasajero solicite específicamente la ayuda del conductor para poner el dinero dentro de la caja de cobro. Todos los pasajeros que reciben una tarifa reducida deberán presentar la tarjeta de identificación de ADA o de Persona de la 3ª edad/Persona con discapacidad al conductor cada vez que suban a un autobús.

Tarifas

ADA.....	\$2.25
Discapacitada.....	\$2.25
Ancianos or Militarario.....	\$2.25
Público en general	\$4.00
Los primeros 2 niños (de 6 años o menores).....	Gratis
Cada niño adicional	\$2.25

Pases disponibles

ADA 10 viajes sencillos	\$22.50
Discapacitada 10 viajes sencillos	\$22.50
Ancianos o Militarario 10 viajes sencillos	\$22.50
Pase con 10 viajes sencillos para público general.....	\$40.00
Pase Mensual (solo para pasajeros con certificado de ADA)..	\$75.00

Los pases de Dial-A-Ride se pueden comprar en la estación de autobuses de Visalia localizada en 425 E. Oak Ave., o por teléfono. Comuníquese con la Oficina de Transito al (559) 713-4100 para ordenar los pases por teléfono. Favor de tener su tarjeta Visa o MasterCard a la mano.

Días Festivos

El servicio de Dial-A-Ride de Visalia no opera en los siguientes días festivos:

- Año Nuevo
- Domingo de Pascua
- Día de los Soldados Caídos
- Día de la Independencia
- Día de Acción de Gracias
- Navidad

El servicio de Dial-A-Ride de Visalia opera en horario alterno los siguientes días festivos:

- Día del Trabajo
- Día de los Presidentes
- Víspera de Navidad
- Víspera del Año Nuevo

Consulte los horarios actuales para día festivo o llame al (559) 713-4750 para información y reservaciones.



Área de servicio

El área de servicio está limitada dentro de los límites de las ciudades de Visalia, Goshen, Farmersville, Exeter, y el Transito de Tulare .

CONSEJOS ÚTILES

- La tarjeta de identificación ADA deberá ser mostrada al conductor al subir al vehículo.
- Se requiere pagar la tarifa exacta. Los conductores no dan cambio.
- Dial-A-Ride es un servicio de viaje compartido. Esto significa que el conductor puede recoger o dejar a otros pasajeros en el camino. Los viajes pueden durar hasta una hora. Favor de dar tiempo suficiente entre reservaciones a fin de evitar que los horarios coincidan uno con otro, se retrasen o se cancelen.
- Dial-A-Ride proporciona un servicio de banqueta-a-banqueta. Esto significa que el vehículo recogerá al pasajero en la banqueta

- más cercana o en el lugar accesible más cercano a la dirección proporcionada.
- El servicio de puerta a puerta será proporcionado solo cuando se solicite al momento de hacer la reservación. Se requiere un mínimo de 24 horas de anticipación. Los conductores solo pueden acompañar a los pasajeros a la primera puerta de la entrada (ejemplo la puerta principal). No les es permitido a los conductores perder de vista el vehículo en ningún momento y no pueden entrar a las casas o los edificios para asistir a los pasajeros.
- El equipaje de mano es responsabilidad del pasajero. Los pasajeros deben limitar el número de piezas y tamaño del equipaje de mano de manera que puedan ser fácilmente manipulados y almacenados por los mismos pasajeros en el área inmediata al asiento.

El equipo de sonido sólo podrá utilizarse con audífonos.

- Está prohibido el comportamiento bullicioso o subversivo que perturbe a los demás pasajeros.
- Los autobuses llegarán al lugar indicado para recoger al pasajero dentro de los 15 minutos antes o después de la hora asignada. Los pasajeros deberán estar listos y esperando al autobús dentro de esos 30 minutos. Los autobuses esperarán a los pasajeros por cinco minutos. Cualquier pasajero que no haya abordado el autobús después de esos 5 minutos, será considerado como Ausente.
- Los conductores del servicio Dial-A-Ride no tienen permitido esperar a los pasajeros mientras éstos realizan alguna actividad.
- Los viajes de regreso deberán ser programados a través del sistema de reservaciones de Dial-A-Ride. Se recomienda hacer las reservaciones para la ida y el regreso al mismo tiempo.

RESERVACIONES

Una vez que una persona haya obtenido la certificación de ADA para utilizar el servicio de Dial-A-Ride de Visalia, el pasajero podrá programar un viaje para cualquier propósito llamando al **(559) 713-4750**.

Las reservaciones de pasajeros con certificado de ADA se pueden hacer hasta con dos (2) semanas de anticipación. El público en general o pasajeros sin certificación de ADA están limitados a solicitar viajes el mismo día que se necesita el servicio. Los viajes que se soliciten el mismo día están sujetos al espacio disponible.

Todos pasajeros, incluye los pasajeros con certificado de ADA, que hagan una reservación el mismo día están sujetos al espacio disponible.

Se hará todo lo posible para programar el horario solicitado por el pasajero. Sin embargo, la hora solicitada puede no estar disponible. El agente de reservaciones le sugerirá horarios alternativos para su viaje. Para los pasajeros con certificado de ADA, el hacer reservaciones con anticipación les asegura el viaje a la hora deseada.

A las solicitudes de viaje se les dará prioridad en el siguiente orden:

- Pasajeros con certificado de ADA.
- Pasajeros discapacitados sin certificado de ADA.
- Pasajeros de la tercera edad
- Público en general.

lista para ser proporcionada:

- El nombre del pasajero.
- Número telefónico del pasajero.
- Dirección en la cual se recogerá al pasajero que incluya el número del departamento, número de edificio o indicaciones específicas sobre cómo encontrar el lugar.
- Hora en la que el pasajero solicita ser recogido. Con base en el horario solicitado por el pasajero y los viajes programados del vehículo, el agente de reservaciones puede negociar un horario para recoger al pasajero que podría ser de hasta una hora antes o después de la hora deseada por el pasajero. Se recomienda mencionar las horas de las citas médicas al agente de reservaciones para que se tomen en cuenta al momento de hacer la reservación.
- Dirección de destino del pasajero.
- Acompañantes, niños o asistentes (PCA por sus siglas en inglés) que viajarán con pasajero.
- Tipo de equipo mecánico que se usa para trasladarse/caminar (por ejemplo, andadera, silla de ruedas).
- Número de identificación de su certificación de ADA.
- Hora para el regreso si es necesario (se recomienda hacer la reservación de regreso para asegurar un asiento).

Horarios para hacer una Reservación

Lunes a Viernes 6:00 AM a 7:00 PM
Sábados y Domingos 8:00 AM a 6:00 PM

Las reservaciones para el siguiente día no podrán realizarse después de las 7 pm ningún día de la semana o 6 pm del fin de semana. Si usted tiene alguna

pregunta, las llamadas serán contestadas de lunes a viernes hasta las 9:30 PM y los sábados y domingos hasta las 6:30 PM.

Reservaciones Permanentes

Los pasajeros certificados de ADA que viajen a la misma ubicación con regularidad pueden establecer una reserva permanente. Una reserva permanente elimina la necesidad de llamar cada vez que la persona necesita viajar y requiere que el cliente llame solo cuando un viaje deba ser cancelado o alterado. Para garantizar la asignación justa y eficiente de estas reservas limitadas, las reservas permanentes vencen el 31 de Enero y el 31 de Julio de cada año calendario. Después del día de vencimiento, los pasajeros deberán llamar para programar una reserva permanente.

Cancelaciones/Cambios a una reservación

Si un pasajero necesita cancelar un viaje, deberá hacerlo por lo menos una hora completa antes de la hora programada en la reservación o será considerado como una Ausencia. Se permitirá solo un cambio de horario por día. Todos los demás cambios se contarán como una Ausencia y están sujetos a penalizaciones.

POLÍTICA DE AUSENCIA / CANCELACIÓN TARDÍA DE DIAL-A-RIDE

La oficina de Tránsito de Visalia depende en una programación eficiente para servir al mayor número de clientes que le sea posible. Por lo tanto, es importante que una vez que un pasajero programe un viaje, el viaje sea utilizado o se cancele en un plazo razonable de tiempo. Para garantizar la eficiencia y la eficacia del servicio, el Departamento de Tránsito de Visalia ha implementado una política de Ausencia y Cancelación Tardía para el sistema Dial-A-Ride.

Para propósito de esta política, una Ausencia (No-show por su nombre en inglés) se define como:

- Un pasajero que no se encuentre en el lugar designado durante la ventana de 30 minutos asignada a la hora de la reservación.
- Un pasajero que no cancele un viaje programado, aunque el viaje ya no se necesite.
- Un pasajero que cancele un viaje con menos de una hora de anticipación a la hora programada en la reservación.

Por favor tenga en cuenta que en el evento de una ausencia, todas las demás reservaciones programadas para el pasajero el mismo día serán canceladas a menos que la oficina sea notificada dentro de la siguiente primera (1) hora después de la primera ausencia.

Penalidades por Ausencias Excesivas / Cancelaciones Tardías

Cuando un pasajero tiene tres (3) ausencias y diez por ciento (10%) o más porcentaje del total de las reservaciones hechas en un periodo de treinta (30) días, se le considera como "excesivo" y el Departamento de Transito de Visalia le enviara una advertencia por escrito dentro de los siguientes treinta (30) días. Después de la primera advertencia, se aplicaran las siguientes penalidades de acuerdo a la cantidad de Ausencias Excesivas:

- 10 % del total de reservaciones = suspensión de 5 días
- 20 % del total de reservaciones = suspensión de 10 días
- 30 % del total de reservaciones = suspensión de 15 días
- 40 % del total de reservaciones = suspensión de 20 días

Los pasajeros con menos de tres (3) ausencias en el periodo de treinta (30) días no recibirán ninguna penalidad, aun cuando el porcentaje de ausencias exceda el diez (10) por ciento del total de reservaciones.

Procedimiento de Apelación de Ausencias

El procedimiento de apelación está disponible para cualquier persona que haya recibido una advertencia o una Notificación de Suspensión de Servicio (Notice of Suspension of Services por su nombre en inglés) por escrito. El pasajero puede apelar por escrito, por correo electrónico, o en persona con cita previa al Departamento de Transito de Visalia localizado en el 425 E Oak Avenue, Suite 301, Visalia, CA 93291. Ninguna apelación será aceptada por teléfono. Las Apelaciones deben ser recibidas por el Departamento de Transito dentro del periodo de catorce (14) días después de la fecha en las advertencias o cartas impresas.

La apelación por escrito debe describir detalladamente el por qué la restricción del servicio no debe implementarse y describir qué medidas se han tomado para reducir el número de ausencias que causaron la penalización inicial.

Todas las decisiones tomadas por la Ciudad de Visalia referente a una apelación serán enviadas por escrito. Una copia será enviada por correo regular al pasajero, y una copia se mantendrá en el archivo del pasajero.

OTRA INFORMACIÓN

Política de Uso de Elevador y Aseguramiento

Los pasajeros en sillas de ruedas serán acomodados si las sillas de ruedas están dentro de la capacidad de peso y medida del vehículo. Si el transporte de la silla de ruedas ocupada no cumple con los requisitos de seguridad, se podría denegar el servicio. Es posible que los pasajeros que necesiten abordar por separado, y que estén capacitados, traigan un PCA para ayudarlos. Las sillas de ruedas y sus usuarios deberán estar asegurados en todo momento durante el transcurso de su viaje. Todos los pasajeros deben usar cinturones de seguridad. Se recomienda a los pasajeros que utilicen sillas de ruedas tipo scooter y que puedan trasladarse a un asiento que utilicen un asiento. Los pasajeros pueden utilizar el ascensor por cualquier motivo solicitándolo al conductor.

Ayudantes o Asistentes de Cuidado Personal

Un Ayudante o Asistente de Cuidado Personal (PCA por sus siglas en inglés) es una persona cuya asistencia es esencial para el pasajero, lo cual el doctor debe indicar en la aplicación. El ayudante debe abordar y desembarcar el vehículo en la misma ubicación que el usuario. Un Ayudante o Asistente de Cuidado Personal pueden viajar con un pasajero con certificado de ADA pero no paga la tarifa. Si un pasajero con certificado de ADA descubre que necesita un Ayudante después de que su solicitud original fue aprobada, el pasajero deberá completar una nueva aplicación. A menos de que este documentado en la aplicación y en el expediente del pasajero, cualquier persona que acompañe al pasajero sea considerado como un acompañante y tendrá que pagar la tarifa de ADA.

Animales de Servicio

Visalia Transit permite a los pasajeros abordar el Dial-a-ride con su animal de servicio. al hacer una reserva, notifique al agente de la reserva que se embarcará con un animal de servicio para ayudar a garantizar que haya suficiente espacio disponible para el animal.

Política de Carga Y Carreta

No se permitirán los carritos de mandado portatil si superan los 30 "de alto, 18" de ancho y 18 "de profundidad (sin incluir el asa y / o las ruedas), no pueden navegar fácil y rápidamente las entradas y giros de las puertas del vehículo por cualquier motivo, contienen cargas que excedan la altura y la capacidad designada del dispositivo de

transporte, y los elementos que están mojados, goteando o que se consideran peligrosos por cualquier motivo. Los pasajeros están limitados a los artículos de carga que pueden subirse al vehículo en un solo viaje sin la ayuda de otra persona, a menos que la persona que lo asiste sea un asistente de cuidado personal. Para más información. Para obtener más información, consulte nuestra política de carga / carriola / carrito en nuestro sitio web o llame a Visalia Transit.

Solicitud de modificación razonable

Es una política de tránsito de Visalia realizar modificaciones razonables a sus políticas, prácticas o procedimientos cuando así lo soliciten personas con discapacidades. Las solicitudes de adaptaciones se considerarán caso por caso y se pueden denegar si no esta de acuerdo con nuestra política de modificaciones razonables. Visite nuestro sitio web o póngase en contacto con Visalia Transit para obtener más información.

Solicitud de modificaciones razonables puede ser enviado a:

Visalia Transit
425 E Oak Avenue, Suite 301
Visalia, CA 93291
(559) 713-4100

Procedimiento para Quejas y/o Elogios

Las Quejas y/o Elogios pueden ser escritos o verbales, y deben incluir información de contacto con el fin de ser considerados válidos.

Las quejas pueden ser presentadas a:

Visalia Transit
425 E Oak Avenue, Suite 301
Visalia, CA 93291
(559) 713-4100

O por telefono:
(559) 713-4705

Todas las quejas serán investigadas por el Departamento de Transito de Visalia. El Departamento de Transito de Visalia Va ser todo lo possible para responder puntialmente.



Los formularios pueden ser enviados por correo electrónico. Llame a Visalia Transit al (559) 713-4100 para obtener más instrucciones.

Visite nuestro sitio web para descargar nuestros formularios y para obtener más información sobre nuestros servicios de tránsito:
www.visaliatransit.com

(l)La información proporcionada en este folleto está disponible en otros formatos accesibles bajo petición.



VISALIA
T R A N S I T

City of Visalia
Transit Division
425 E. Oak Avenue, Ste. 301
Visalia, CA93291

(559) 713-4100
www.visaliatransit.com