



**PÚBLICO DE RHODE ISLAND**

**AUTORIDAD DEL TRANSPORTE  
PÚBLICO DE RHODE ISLAND**

Comuníquese con  
nosotros

RIde: (401) 461-9760  
RIPTA: (401) 781-9400  
[www.ripta.com](http://www.ripta.com)  
[RideProgram@ripta.com](mailto:RideProgram@ripta.com)

Descripción  
general y  
elegibilidad para  
el servicio de  
paratrásito ADA

**AUTORIDAD DEL TRANSPORTE**

# Bienvenido al servicio de paratransito ADA de RIPTA

El servicio de paratransito ADA de RIPTA es un programa para personas con discapacidades que no pueden usar el sistema de autobuses de ruta fija. Desde 1990, la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA) exige que todas las agencias de transporte público presten servicios de paratransito comparables con el servicio de ruta fija a las personas con discapacidades que cumplen con los requisitos.

El servicio de paratransito ADA es comparable con el servicio de ruta fija en muchos sentidos. El servicio de ruta fija es un servicio de transporte que funciona según un itinerario y a lo largo de rutas establecidas. El servicio de paratransito ADA tiene las siguientes características:

- Es un servicio de transporte público de viaje compartido. Como sucede cuando se utiliza el autobús, los pasajeros deben esperar que haya paradas en el camino



para que suban otros pasajeros.

- Se ofrece en los mismos horarios y en la misma ubicación que el servicio de ruta fija regular. Si no hay un servicio de ruta fija, no se ofrece ningún servicio de paratransito ADA comparable.
- Se ofrecen tiempos de recorrido comparables con el servicio de ruta fija, incluido el tiempo que se demoraría en hacer conexiones y llegar a las paradas de autobús o salir de ellas.
- No se pueden restringir los motivos del viaje.
- Los pasajeros pueden llegar temprano a destino y ser puntuales para una cita. Como sucede cuando se usa el autobús, es posible que un pasajero necesite arribar hasta una hora antes para evitar el riesgo de llegar tarde.
- Se ofrece el mismo nivel de supervisión de pasajeros a cargo del conductor que en el servicio de autobús de ruta fija. Los conductores de los autobuses o del servicio de paratransito deben conducir de manera segura y garantizar que los pasajeros no tengan comportamientos perturbadores ni perjudiciales para otros pasajeros. Los conductores no tienen la obligación de proporcionar cuidado supervisado ni esperar con los pasajeros una vez que llegan a destino si un edificio está cerrado o nadie los espera.

El servicio de paratransito ADA se diferencia del servicio de ruta fija únicamente en cuanto al nivel de asistencia que se proporciona a los pasajeros. Los conductores del servicio de paratransito ayudarán a los pasajeros ADA a subir al vehículo y bajar de este, y pueden proporcionar servicio puerta a puerta si es necesario. Para encontrar más información sobre este tema, vea la sección Cómo utilizar el servicio ADA a continuación o consulte la Guía del Usuario ADA que se ofrece por separado.

## The RIde Program

Gracias a RIde Program (Programa RIde), se ofrece el servicio de paratransito ADA a través de un servicio de furgoneta puerta a puerta con itinerarios preestablecidos. A veces, también se utilizan taxis para ofrecer este servicio. Debe reservar el servicio con, al menos, un día de anticipación al día de su viaje y el servicio se proporciona en el transcurso de una hora con respecto al horario que usted solicitó.

Además del servicio de paratransito ADA, el Programa RIde también ofrece otros tipos de servicios de transporte con diferentes estándares de servicio y elegibilidad. El servicio que se describe en esta guía solo se aplica al servicio de paratransito ADA de RIde.

Temas que se abordan

**Elegibilidad para el servicio de paratransito ADA**

**Cómo utilizar el servicio ADA**

**Cómo proporcionar comentarios**

**Servicio de autobús accesible de RIPTA**

## Elegibilidad para el servicio de paratransito ADA

Para cumplir con los requisitos que exige el servicio de paratransito ADA, debe ser incapaz de utilizar los autobuses accesibles de RIPTA de manera ocasional o permanente, sin la ayuda de otra persona. Las pautas de elegibilidad provienen de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA). Cumple con los requisitos para utilizar los servicios de paratransito si se encuentra en una de las siguientes categorías:

1: 1: NO PUEDE UTILIZAR EL SISTEMA DE RUTA FIJA. No puede subir a un autobús accesible de RIPTA, viajar en él ni descender de él de manera ocasional o permanente sin la ayuda de otra persona.

2: 2: NO SE PUEDE ACCEDER AL SISTEMA DE RUTA FIJA. Usted puede navegar y viajar en un vehículo accesible de RIPTA, subir a él y descender de él de manera independiente, pero no hay vehículos accesibles en la ruta que ofrezcan este servicio hasta un destino en particular. Los pasajeros de esta categoría deben utilizar vehículos o rutas accesibles de RIPTA siempre que estén disponibles. Todos los vehículos de RIPTA son accesibles.

3: 3: NO PUEDE TRASLADARSE PARA UTILIZAR EL SISTEMA. Tiene una afección específica relacionada con una discapacidad que no le permite trasladarse desde o hasta una parada de autobús de manera ocasional o permanente.

¿CÓMO SOLICITO EL SERVICIO DE PARATRÁNSITO ADA? Si considera que no puede utilizar el servicio de RIPTA de manera independiente parte o la totalidad del tiempo debido a una discapacidad, puede pedir un formulario de solicitud para el servicio de paratrásito ADA.

- Descargue el formulario de solicitud en [www.ripta.com](http://www.ripta.com).
- Busque un formulario de solicitud en RIPTA, 705 Elmwood Ave, Providence.
- Comuníquese con el Programa RIde al (401) 461-9760.

Si necesita una solicitud en un formato accesible o en otro idioma, o si necesita ayuda para completar el formulario de solicitud, comuníquese con nosotros.

### **DEFINICIONES IMPORTANTES**

**Ventana de recogida:** se les asigna a los pasajeros una ventana de recogida en lugar de un horario determinado. Por ejemplo, es posible que se le informe que pasarán a buscarlo entre las 9.00 a. m. y las 9.30 a. m. Se considera que la furgoneta llega a horario si lo hace en cualquier momento dentro de esta ventana.

**Corredor ADA:** el servicio de paratrásito de ADA se ofrece dentro de 3/4 de milla de una ruta fija regular. Las rutas de transporte interurbano no tienen un corredor ADA. La distancia de 3/4 de milla se determina en línea recta, no según las direcciones de desplazamiento. Un viaje solo es elegible para el servicio ADA si comienza y finaliza dentro de este corredor.

**Ausente sin notificación:** se considera que un pasajero está "ausente sin notificación" si programa un viaje y no lo cancela al menos 2 horas antes del inicio de la ventana de recogida.

**¿QUÉ SUCEDE LUEGO DE HABER ENVIADO MI SOLICITUD DE ELEGIBILIDAD?** Para que una solicitud se considere completa, debe responder todas las preguntas. Una vez que haya enviado una solicitud completa, evaluaremos la información que nos proporcionó. En algunos casos, es posible que sea necesario obtener más información para hacer una evaluación. Nos comunicaremos con usted si se necesita más información.

**¿QUÉ ES LA ELEGIBILIDAD TOTAL O CONDICIONAL?** La elegibilidad total significa que puede usar el servicio de paratrásito ADA para todos sus viajes.

La elegibilidad condicional significa que puede usar el servicio de autobús de RIPTA para algunos de sus viajes. Por ejemplo, es posible que una persona no pueda llegar a un lugar en particular porque esto requiere subir una colina pronunciada desde la parada de autobús y una discapacidad se lo impide. Esta persona cumpliría con los requisitos para el servicio de paratrásito hasta ese lugar en particular, pero no para el viaje de regreso porque puede descender la colina hasta la parada de autobús.



SI DETERMINAN QUE CUMPLO CON LOS REQUISITOS, ¿PODRÉ USAR EL SERVICIO DE PARATRÁNSITO ADA PARA TODOS MIS VIAJES? Eso depende de su nivel de elegibilidad y de la elegibilidad de cada uno de sus viajes. La elegibilidad individual puede ser total o condicional. Si se determina que su nivel de elegibilidad es condicional, puede usar el servicio de paratrásito ADA únicamente para determinados viajes. Tanto en el caso de las personas con elegibilidad total como de aquellas con elegibilidad condicional, cada solicitud de viaje se evalúa para determinar la elegibilidad ADA según la ubicación y el horario.

**Si puede realizar su viaje en un autobús de ruta fija, entonces hágalo.**

La regla simple que debe recordar si se determina que usted tiene una elegibilidad condicional: si puedo utilizar el servicio de RIPTA para mi viaje, entonces debo hacerlo. Una vez que se determina que cumple con los requisitos, le enviaremos una carta de elegibilidad. Cualquier restricción para el uso condicional se incluirá en esta carta y formará parte de su registro. El personal del Programa RIde puede ayudarlo a determinar qué viajes puede realizar mediante el servicio de paratrásito ADA y cuáles a través de RIPTA.

SI CUMPLO CON LOS REQUISITOS, ¿POR QUÉ NO TODOS MIS VIAJES SON ELEGIBLES? Los viajes son elegibles si comienzan y terminan dentro del corredor ADA de 3/4 de milla durante los horarios en los que el servicio de autobús de RIPTA del área está disponible.

Por ejemplo, es posible que cumpla con los requisitos para el servicio ADA porque su discapacidad le impide la utilización del autobús de ruta fija, pero su domicilio se encuentra a una milla de la ruta fija más cercana. Los viajes desde o hasta su vivienda no serán elegibles para el servicio. Otro ejemplo es cuando usted cumple con los requisitos y su domicilio se encuentra a ½ milla de una ruta de autobús que funciona hasta las 6.00 p. m. los días de semana y no lo hace los fines de semana. En este caso, los viajes desde su domicilio serán elegibles únicamente hasta las 6.00 p. m. los días de semana, pero no los fines de semana.

**¿CUÁNTO DURARÁ MI ELEGIBILIDAD?** Normalmente, la elegibilidad dura cinco años. En algunos casos, esta puede basarse en una afección temporaria, como una quebradura de cadera, por lo tanto, estará limitada a un período temporario. Luego de que se venza su elegibilidad, deberá volver a presentar una solicitud si considera que todavía cumple con los requisitos.

**SI SE RECHAZA LA ELEGIBILIDAD PARA EL SERVICIO ADA, ¿PUEDO PRESENTAR UNA APELACIÓN?** Si se rechaza la elegibilidad, puede presentar una apelación. Deberá presentarla dentro de los 60 días desde la fecha del rechazo. Cuando recibamos su solicitud de apelación, le notificaremos acerca del horario y el lugar de la audiencia. Se recomienda enfáticamente que asista a la audiencia de apelación, pero la asistencia no es obligatoria. Si asiste, puede ir acompañado de alguien que lo ayude a presentar su apelación.

El personal de RIde asistirá a la audiencia para explicar por qué rechazaron la solicitud de elegibilidad y usted tendrá tiempo para explicar por qué cree que cumple con los requisitos. Si es necesario, avísenos si necesita un intérprete de idioma extranjero o un intérprete para sordos o personas con dificultades auditivas. RIde organizará los servicios de interpretación sin cargo para usted. Además, puede solicitar el servicio de transporte hasta y desde la audiencia sin costo para usted.

**¿SE MANTIENE LA CONFIDENCIALIDAD DE MI INFORMACIÓN PERSONAL?** Sí. Toda la información personal se mantiene de manera confidencial y solo la información necesaria para prestar un servicio de transporte adecuado se comparte con los proveedores de dicho servicio. La oficina del Programa RIde guarda solo la información que usted proporcionó en su solicitud, en entrevistas, o aquella que se obtiene de la verificación médica. Si presenta una apelación, esta información se comparte con el

revisor de apelaciones de manera que se le ofrezca una audiencia imparcial y completa. El revisor de apelaciones también debe respetar su derecho a la confidencialidad.

### **¿QUÉ SUCEDE SI ME AUSENTO DE RHODE ISLAND Y NECESITO EL SERVICIO DE PARATRÁNSITO ADA?**

Una vez que adquiere la certificación ADA para usar el servicio de paratrásito, también cumple con los requisitos para recibir este servicio en otros estados durante 21 días, como máximo. Comuníquese con la agencia local de transporte antes de su viaje para obtener más información. Le explicarán los planes, las tarifas, los horarios de funcionamiento del servicio y los itinerarios.

### **Visitantes de otros estados**

### **¿PUEDO UTILIZAR RIDE SI VISITO RHODE ISLAND?**

Las personas con certificación ADA que vengan de visita desde otro estado recibirán el servicio durante un período de 21 días, como máximo, en un período continuo de doce meses. Si necesita el servicio durante más de 21 días, debe presentar una solicitud de elegibilidad ADA de RIPTA. Para obtener más información, comuníquese con RIde al (401) 461-9760 antes de su visita.

## Cómo utilizar el servicio ADA

Consulte la Guía del Usuario de ADA para obtener información más detallada sobre la utilización del servicio ADA.

Aquí le presentamos algunos puntos que debe tener en cuenta sobre el servicio de paratransito ADA.

### **HORARIOS Y UBICACIÓN DE LOS**

**SERVICIOS DE PARATRÁNSITO ADA:** los servicios ADA se ofrecen en la misma área y en los mismos horarios que los servicios de ruta fija de RIPTA. Por ejemplo, si en un área hay servicio de autobús los domingos, se ofrecerá el servicio ADA correspondiente. El servicio ADA se ofrece en un corredor de 3/4 de milla alrededor de las rutas fijas regulares. Las rutas de transporte interurbano y las líneas de autopista de puerta cerrada se excluyen de los requisitos para el servicio ADA.

**TARIFA DE ADA:** la tarifa del servicio ADA es el doble de la tarifa del servicio de ruta fija. Los niños de cinco años de edad o menores pueden viajar gratis con un adulto que pague la tarifa. Si bien un asistente de cuidado personal (PCA) puede viajar sin pagar una tarifa, al menos un pasajero debe siempre pagar una tarifa completa. Si un adulto viaja como PCA del niño que no paga, el adulto debe pagar una tarifa. Asimismo, dos pasajeros no pueden reclamarse uno al otro la condición de PCA para evitar el pago de la tarifa.

**ASISTENCIA:** la asistencia incluye, entre otras cosas, lo siguiente:

- Sostener a los pasajeros ambulatorios del brazo o brindarles otra asistencia apropiada para caminar o subir las escaleras.
- Ayudar a los pasajeros en sillas de ruedas a maniobrar en rampas estándares y atravesar puertas principales.
- Guiar a las personas con problemas de visión mientras atraviesan las puertas principales.

**LA VENTANA DE RECOGIDA:** debe estar listo para que lo pasen a buscar en cualquier momento durante la ventana de recogida de 30 minutos. A veces, un conductor puede llegar antes de la ventana de recogida programada. Tiene la posibilidad de salir temprano o hacer esperar al conductor, pero debe subirse al vehículo cuando comienza la ventana. Si no está listo para salir cuando llega el conductor, es posible que se lo declare "ausente sin notificación" y el conductor se vaya.

### **LOS CONDUCTORES NO PUEDEN HACER LO SIGUIENTE:**

- Ingresar a la vivienda de un pasajero.
- Proporcionar cualquier asistencia de cuidado personal, como por ejemplo, ayudarlo a vestirse.
- Levantar o transportar a un pasajero.
- Ayudar a un pasajero en silla de ruedas a subir o bajar escalones.
- Detener el vehículo y esperar que un pasajero realice alguna actividad, como por ejemplo, utilizar un cajero automático o comprar algo en una farmacia.
- Acompañar a un pasajero más allá del vestíbulo o la puerta principal.
- Aceptar propinas u otras gratificaciones.
- Realizar recados para los pasajeros, como por ejemplo, retirar recetas.

# Envíenos sus comentarios

## QUEJAS Y HALAGOS

Lo alentamos a que le informe al personal del Programa RIdE cuando recibe un servicio excepcional y cuando el servicio es deficiente. Si desea presentar un halago o una queja formal acerca de algún aspecto de nuestros servicios, puede hacerlo a través de los siguientes medios:

1. Envíe un correo electrónico a RideProgram@ripta.com.
2. Visite nuestro sitio web, www.ripta.com.
3. Envíe una carta a la siguiente dirección:  
RIdE Customer Service  
705 Elmwood Avenue  
Providence, RI 02907
4. Llámenos directamente al (401) 461-9760.

Cuando llame o escriba, brinde la mayor cantidad de detalles posible, incluidos la fecha y la hora de ascenso y descenso, el número de vehículo y el nombre del conductor. Cuanto mayor cantidad de información incluya, mejor podremos investigar su queja o difundir su halago. Realizaremos un seguimiento de su queja y le responderemos, por lo general dentro de los 14 días. También se aceptan quejas y halagos anónimos.

## COMITÉ CONSULTIVO DE TRANSPORTE ACCESIBLE (ATAC)

El ATAC es un organismo consultivo para que pasajeros, representantes de agencias y otras personas brinden comentarios sobre todos los servicios de RIPTA, incluidos el Programa RIdE y el servicio de autobús de ruta fija. El ATAC se reúne con frecuencia para debatir y proporcionar comentarios a RIPTA. Para participar, llame a RIPTA al (401) 784-9500 ext. 242

## ENCUESTAS PARA PASAJEROS

Es posible que ocasionalmente también nos comuniquemos con usted como parte de una encuesta aleatoria para preguntarle acerca del servicio que recibe. Este contacto se establecerá únicamente por teléfono o a través del Servicio Postal de los Estados Unidos (USPS). Nunca se le solicitará información personal y no debe ofrecer ningún dato de esta naturaleza que no desee compartir. La participación en la encuesta es completamente voluntaria.

Si responde nuestras encuestas, su nombre nunca se utilizará en la información que publiquemos. La información que usted nos brinda acerca de nuestro servicio se utiliza para diseñar nuevos servicios o mejorar los existentes. El Programa RIdE nunca intentará venderle productos ni servicios.

# Servicio de autobús accesible de RIPTA

2657\*.18

Debido a que muchos pasajeros del servicio de paratransito ADA utilizan otros servicios de RIPTA para algunos de sus viajes, ofrecemos una descripción general acerca de los servicios de autobuses accesibles de RIPTA. Para obtener más información, visite el sitio web de RIPTA en [www.ripta.com](http://www.ripta.com) o llame al (401) 781-9400.

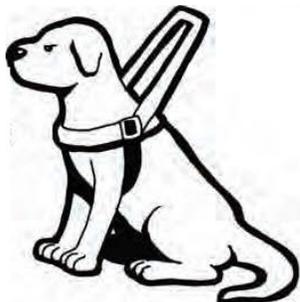
## SERVICIOS ACCESIBLES DE RIPTA

Todos los autobuses de RIPTA son accesibles. Todos los autobuses y tranvías de RIPTA cuentan con lo siguiente:

- La posibilidad de bajarse para facilitar el ascenso.
- Elevadores (en autobuses de piso alto) o rampas (en autobuses de piso bajo).
- Dos áreas de seguridad para los dispositivos de movilidad con ruedas.
- Letreros de destino que son brillantes y fáciles de leer.
- Asientos de prioridad cerca de la parte delantera del autobús.

Todos los clientes tienen derecho a utilizar los equipos de accesibilidad (como rampas y elevadores).

Los lazarillos siempre son bienvenidos en la propiedad y los vehículos de RIPTA.



Los operadores de los autobuses harán lo posible por estacionar cerca de la acera en una parada de autobús. Si no puede hacerlo, el operador le ayudará a subir o le permitirá descender en la próxima ubicación más segura.

Lo más probable es que los operadores de los autobuses hagan subir a los clientes que utilizan dispositivos de movilidad con ruedas antes que al resto de los pasajeros.

Es política de RIPTA asegurar todos los dispositivos de movilidad con ruedas mientras están a bordo de un autobús.

El operador del autobús anunciará el número de ruta y el destino del autobús, como también los principales puntos de conexión y paradas.

**BUS PASS PROGRAM FOR SENIORS AND PERSONS WITH DISABILITIES (PROGRAMA DE PASES DE AUTOBÚS PARA PERSONAS MAYORES Y DISCAPACITADOS)** Las personas mayores (de 65 años o más) con una identificación válida y los discapacitados pueden cumplir con los requisitos para el half-fare or no-fare pass program (programa de pase gratuito o de tarifa media). Para obtener más información acerca de cómo solicitar un pase gratuito o de tarifa media de RIPTA y utilizar este servicio, comuníquese con RIPTA al (401) 781-9400.

