

DART

FAIRFIELD AND SUISUN TRANSIT



Paratransit Guía del usuario

Septiembre 2014



- Información general
- Horarios y tarifas
- Planificar un viaje
- Políticas y consejos

**Para hacer reservaciones llame al:
(707) 429-2400**

¿QUÉ ES PARATRANSIT?

El servicio Paratransit se proporciona de acuerdo con la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) de 1990. El servicio Paratransit está reservado para personas con discapacidades, o afecciones de salud incapacitantes que les impidan desplazarse de forma independiente en el sistema público de autobuses, también conocido como el sistema de rutas fijas, para algunos o todos sus viajes. No se incluyen discapacidades que sólo hagan que el uso del servicio de autobuses de ruta fija sea complicado o inconveniente. Todos los vehículos del FAST y del DART tienen acceso para sillas de ruedas.

SERVICIOS PARATRANSIT DEL DART

El DART es el complemento de transporte para discapacitados de la ADA para las rutas locales fijas de transporte de Fairfield y Suisun (Fairfield and Suisun Transit, FAST). Esto significa que DART opera casi de igual manera que el sistema de rutas fijas de autobús durante los mismos días y en los mismos horarios. Este servicio es un servicio de transporte compartido de origen a destino dentro de las ciudades de Fairfield y Suisun City. DART viaja dentro de un área que cubre $\frac{3}{4}$ de milla a ambos lados y en los extremos de los corredores de rutas fijas, y dentro de $\frac{3}{4}$ de milla hasta y alrededor del Centro Cultural Ulatis y Kaiser en Vacaville.

Paratransit del DART está reservado para las personas que califiquen al presentar discapacidades que no les permitan abordar un autobús del FAST, tener acceso a una parada de autobús del FAST o desplazarse de otra manera en el sistema normal de autobuses de ruta fija debido a una afección incapacitante según se define en la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA).



ELEGIBILIDAD PARA PARATRANSIT DEL DART

Si usted tiene una discapacidad que le impide desplazarse en el sistema público de autobuses y desea solicitar el servicio de transporte para discapacitados, llame al Centro de Elegibilidad de Paratransito del Condado de Solano al (707) 541-7184 para programar una evaluación en persona. Las evaluaciones de elegibilidad de la ADA en persona garantizarán que el servicio de calidad de paratransito de la ADA se reserve a las personas que realmente necesitan el servicio, de acuerdo con la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades. La elegibilidad para transporte para discapacitados de ADA le permite solicitar el servicio de transporte para discapacitados de la ADA ante cualquier agencia de transporte en todo Estados Unidos.

Planificar un viaje en el DART

ESTÉ LISTO PARA DECIRLE AL DESPACHADOR:

- Su número de ADA
- Su nombre y número telefónico.
- El domicilio donde desea que lo recojan.
- El domicilio a donde se dirige.
- La hora a la que necesita llegar a su destino.
- La hora a la que desea regresar.
- El número de personas que viajan (usted solo o con un auxiliar de cuidado personal o acompañante).
- Cualquier necesidad especial (si viaja con animales de servicio, oxígeno, etc.).

Puede programar su viaje en el servicio Paratransit del DART durante las horas hábiles de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a sábado. Si llama antes o después de las horas hábiles, en domingo o en día festivo, puede dejar un mensaje para programar un viaje y el empleado le devolverá la llamada. Los viajes se pueden solicitar desde uno (1) a siete (7) días antes del viaje. Si no está disponible la hora solicitada para el viaje, el despachador de Paratransit del DART puede ofrecerle una hora de viaje hasta una (1) hora antes o una (1) hora después de la hora de viaje solicitada para ajustar todas las solicitudes de viaje. Las solicitudes que se hagan el mismo día del viaje se programarán únicamente si hay espacio disponible. Las horas de operación del DART son las mismas que las horas de operación de las rutas locales fijas del FAST.

USTED DEBE ESTAR LISTO PARA PARTIR DURANTE SU MARGEN DE 30 MINUTOS PARA RECOGERLO

Ejemplo: se programó que lo recogieran a las 2:00 p. m. Todas las reservaciones tienen un margen de 30 minutos para recogerlo. Por lo tanto, el autobús podría llegar en cualquier momento entre la 1:45 p. m. y las 2:15 p. m.

Inicio del margen para recogerlo	Hora programada para recogerlo	Fin del margen para recogerlo
1:45 p. m.	2:00 p. m.	2:15 p. m.

Una vez que se programe su viaje, el autobús del DART lo recogerá con un margen de 30 minutos de la hora que se programó para que lo recojan. El margen de 30 minutos va desde 15 minutos antes hasta 15 minutos después de la hora que programó para que lo recojan. (Por ejemplo: si la hora para que lo recojan es las 2:00 p. m., el autobús del DART estará ahí en cualquier momento entre la 1:45 p. m. y las 2:15 p. m.). Usted deberá estar listo para abordar el vehículo a la hora en que comience el margen.

Aborde el vehículo tan pronto como llegue, ya que el conductor puede esperar solamente cinco (5) minutos antes de partir. Si el autobús del DART llega dentro del margen de la hora que programó para que lo recojan y usted no está listo, el conductor no puede esperar más de cinco (5) minutos antes de partir y registrará su viaje como una falta.

¡RECUERDE! Los conductores del DART no van a su puerta. Cuando usted tiene una reservación con el DART, debe estar atento a la llegada del autobús y salir para abordarlo cuando llegue.

TRANSBORDOS

Paratransit del DART también ofrece puntos de transbordo para usuarios que hacen viajes entre ciudades. (Son viajes a ciudades afuera de Fairfield Suisun City.) Cuando usted llama para programar un viaje interurbano, el despachador trabajará con otros proveedores de transporte para discapacitados para garantizar que su viaje de transbordo quede programado y que usted entienda cuál será su lugar de transbordo. El autobús del DART no partirá hasta que el autobús de su transbordo haya llegado. La programación de los viajes de transbordo puede demorar de dos (2) a tres (3) días.

Tarifas de los viajes interurbanos: usted debe pagar una tarifa aparte en cada autobús de transporte para discapacitados que aborde durante los viajes interurbanos.

**Para hacer reservaciones llame al:
(707) 429-2400**

**Para acceder a los servicios
de retransmisión de
telecomunicaciones (TRS)
TTY: marque el 711**

POLÍTICA SOBRE FALTAS

La política sobre faltas y cancelaciones tardías de Paratransit del DART está definida de acuerdo con el estándar de la industria usado por varias agencias de transporte en todo Estados Unidos. Su propósito es abordar el problema de abuso crónico de los servicios de transporte para discapacitados. Este abuso del sistema eleva los costos operativos, lo cual afecta negativamente la capacidad de proporcionar servicios de paratransito a otros individuos elegibles.

Un pasajero del DART tiene una falta cuando no está disponible dentro del margen de la hora determinada para recogerlo para su transporte en el servicio de Paratransit. Un pasajero del DART (o un representante del pasajero del DART) incurre en una cancelación tardía cuando cancela su viaje menos de dos horas antes de su transporte en el margen determinado.

Si un pasajero del DART acumula tres (3) violaciones de falta o cancelación tardía, o una combinación de violaciones dentro de cualquier periodo de 90 días, será suspendido y no será elegible para usar los servicios del DART en un periodo de siete (7) días.

Primera falta o cancelación tardía:

El conductor dejará un letrero en la manija de la puerta para informarle al pasajero sobre la falta o cancelación tardía junto con la fecha y la hora en que el conductor estuvo ahí. El letrero también explicará la política sobre faltas y cancelaciones tardías.

Además, se le enviará una carta con la fecha y la hora de la primera violación a la política sobre faltas y cancelaciones tardías por parte del pasajero del DART.

Segunda falta o cancelación tardía:

si un pasajero del DART tiene dos (2) faltas o cancelaciones tardías dentro de un periodo de 90 días, se le enviará una carta con la fecha y hora de ambas faltas o cancelaciones tardías. En dicha carta, también se le informará al pasajero del DART que una tercera falta o cancelación tardía tendrá como resultado la suspensión del servicio durante siete (7) días y la eliminación de su nombre de la lista de suscripción (si corresponde). Esta carta explicará nuevamente la política sobre faltas y cancelaciones tardías.

Tercera falta o cancelación tardía:

si un pasajero del DART tiene tres (3) faltas o cancelaciones tardías dentro de un periodo de 90 días, se le enviará una carta con las fechas y las horas de sus tres (3) violaciones a la política sobre faltas y cancelaciones tardías. En la carta, también se le informará al pasajero del DART que se le ha suspendido el uso del sistema DART durante siete (7) días y se le ha eliminado de la lista de suscripción. No tendrá la oportunidad de solicitar la reincorporación a la lista de suscripción durante seis (6) meses. Esta carta también contará con una copia del proceso de apelación.

Si sabe que no necesitará un viaje programado, cáncelo tan pronto como pueda para garantizar que esa programación quede disponible para otros pasajeros. Se aceptan las cancelaciones realizadas hasta dos (2) horas antes del viaje. Las cancelaciones realizadas menos de dos (2) horas antes de un viaje se considerarán como tardías y se marcarán como cancelación tardía. Sin embargo, agradecemos que nos comunique su cancelación, incluso si se comunica tarde.

Si continúa el patrón de faltas o cancelaciones tardías, aumentará la duración de la suspensión. Cuando existe alguna circunstancia ajena al control del usuario, dicha circunstancia no será considerada como una falta. Si por alguna razón el vehículo del DART llega después del periodo de 30 minutos para su transporte y usted ha hecho otros planes o ha cancelado su viaje, esto no se considerará como una falta.

Cómo evitar una falta o cancelación tardía:

- Revise las horas y fechas con el despachador del DART para asegurarse de que sabe cuál es el margen de 30 minutos de la hora que programó para que lo recojan y en qué horario puede llegar el autobús.
- Si ya no necesita su viaje, llame inmediatamente a las oficinas del DART al (707) 429-2400 para notificarles. Debe notificar a las oficinas al menos dos (2) horas antes de la hora que programó para que lo recojan; de lo contrario, se le cobrará una cancelación tardía y podría correr el riesgo de que lo suspendan del sistema.
- Esté listo para abordar a más tardar cinco (5) minutos después de que llegue el vehículo.

¡RECUERDE!
Si necesita cancelar su viaje,
comuníquese de inmediato
con un operador del DART al
(707) 429-2400

AUXILIARES Y ACOMPAÑANTES DE CUIDADO PERSONAL

Un auxiliar de cuidado personal (Personal Care Attendant, PCA) podrá acompañarlo sin costo alguno cuando viaje en el DART. Se requerirá de un PCA si usted necesita ayuda para ir y venir del vehículo de Paratransit del DART, o si necesita ayuda para el transporte de oxígeno o para cargar otros artículos. Es posible que también necesite un PCA si usted tiene dificultades para maniobrar su dispositivo de movilidad. Además de los PCA, puede reservar un espacio para traer un acompañante (ya sea un familiar, amigo u otra persona que no sea su PCA). Los acompañantes pagan la misma tarifa que los pasajeros certificados por la ADA. Comuníquese al despachador si viajará con un PCA o un acompañante. Su PCA o acompañante debe viajar a la misma ubicación que usted y debe abordar y bajar del autobús con usted.

Los acompañantes adicionales podrán venir siempre y cuando haya espacio disponible para ellos en el vehículo de Paratransit, y no darán lugar a la negación del servicio a los pasajeros de transporte para discapacitados certificados por la ADA.

TARIFAS Y PASES



Si va a pagar su viaje en efectivo, tiene que dar la cantidad exacta. Si prefiere no cargar efectivo, puede comprar un pase del DART. El pase del DART para un solo viaje local cuesta \$3.50 y el pase interurbano (Vacaville) del DART para un solo viaje cuesta \$5.50. El DART también ofrece un pase con un valor almacenado de \$35.00, que equivale a 10 viajes locales sencillos. Con el pase de valor almacenado, el costo de cada viaje se deduce del pase de forma automática y el saldo aparece en la parte posterior del pase.

Las tarifas del DART son: \$3.50 (viaje sencillo) para viajes dentro de Fairfield y Suisun, y \$5.50 (viaje sencillo) para los viajes a Vacaville.



Si en alguno de sus viajes utiliza los autobuses urbanos del FAST, ¡puede reducir la mitad del costo! La tarifa reducida para adultos mayores, titulares de tarjetas Medicare y personas con discapacidades (titulares de tarjetas DART) es de únicamente \$.85 (viaje sencillo) para viajes dentro de Fairfield y Suisun, y de \$1.35 (viaje sencillo) para viajes a Vacaville. Es posible que se le pida una prueba de elegibilidad en el momento de abordar el autobús.

Si viaja con un PCA en un autobús urbano del FAST, el PCA puede viajar sin costo alguno.

VISITANTES

Si usted está de visita en el área y comprueba su elegibilidad para la ADA, podrá utilizar el servicio de Paratransit del DART hasta por 21 días durante un año antes de que deba registrarse de forma local. Del mismo modo, si usted visita otra ciudad y necesita el servicio de Paratransit, le proporcionaremos su información de elegibilidad cuando usted la solicite, para que tenga establecida su calidad de visitante y utilice el servicio de paratransito hasta por 21 días en un año calendario.



Lugar de salida ▼	Fairfield	Suisun City	Vacaville
Fairfield	\$3.50	\$3.50	\$5.50
Suisun City	\$3.50	\$3.50	\$5.50

ANIMALES DE SERVICIO

De acuerdo con las normas del Departamento de Transporte (Department of Transportation, DOT) para cumplir con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA), la definición de un animal de servicio es “animal entrenado de forma individual para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad.” Los animales que cumplen con esta definición están considerados como animales de servicio bajo las regulaciones de la ADA, sin importar si cuentan con una licencia o certificación de un gobierno estatal o local. Si la única función del animal es proporcionar apoyo emocional o consuelo al usuario, entonces no entra en la definición regulatoria basada en el entrenamiento de un animal de servicio. Los animales de servicio son animales trabajadores, no mascotas.



Los animales de servicio deben estar bajo control y mostrar buena conducta en todo momento. Cualquier animal de servicio será retirado si muestra signos de agresión o comportamiento inadecuado.

Si planea viajar con su animal de servicio, notifíquelo al despachador en el momento de hacer su reservación en Paratransit del DART.

ARTÍCULOS DE MANO

A los pasajeros se les permite llevar sólo el número de bolsas que pueden manipular de manera independiente sin ayuda del conductor. Debido a las limitaciones de espacio y el tiempo que toma abordar el vehículo, la cantidad de bolsas de compras queda restringida a cinco (5) bolsas que el pasajero puede manejar fácilmente y llevarlas a bordo sin retrasar el vehículo. Los artículos de mano deben caber ya sea en su regazo o en el piso, frente a usted. Si un pasajero lleva más de lo que puede manejar de manera independiente, será elección del pasajero si aborda con una cantidad manejable de artículos y encuentra un transporte alternativo para llevar los demás paquetes, o rechaza el viaje.

CARRITOS

Los carritos de compras o cualquier tipo de equipo que se utilice para ayudar a transportar paquetes, alimentos, ropa u otros artículos se permiten de manera restringida. Los carros no pueden medir más de 28.5" de alto por 12" de profundidad y 15.5" de ancho. El viaje con el carrito deberá estar reservado y aprobado; de otra manera, el conductor no podrá transportar al cliente con su carrito de compras.

Cuando el espacio es limitado, se debe dar prioridad a los pasajeros con dispositivos de movilidad de manera que es posible que su carrito no sea admitido. Si su carrito es rechazado debido a la disponibilidad de espacio, puede cancelar el viaje sin recibir una penalización por cancelación.

Los artículos, equipaje o paquetes no se permiten en los autobuses si son peligrosos o limitan el libre movimiento de los pasajeros. Los artículos que se permiten en el autobús no deben interferir con la operación del vehículo ni con ninguno de los demás pasajeros. Los carritos deben doblarse o colocarse de manera que no bloqueen el pasillo del autobús. Lo que sea que el pasajero lleve dentro del autobús debe poder moverse con facilidad. Los pasajeros con carriolas deben doblar la carriola y colocarla debajo del asiento frente a ellos.

POLÍTICA DEL CINTURÓN DE SEGURIDAD

Se exige que los pasajeros y los conductores usen cinturones de seguridad o arneses para hombros. Los conductores deben revisar que todos los pasajeros usen y abrochen correctamente sus cinturones de seguridad o arneses para hombros y deben ayudar a abrocharlos y desabrocharlos | si se les solicita o si determinan que no se están usando de forma adecuada. Además, en el caso de los pasajeros que usen sillas de ruedas, sillas de ruedas motorizadas o cualquier dispositivo para su desplazamiento, el conductor debe asegurar dichos dispositivos asegurándose de que las ruedas estén bien atadas y los frenos estén puestos.



Los pasajeros que se nieguen a usar los cinturones de seguridad o arneses para hombros que estén disponibles y en funcionamiento no serán transportados. Dicha negación será comunicada a un supervisor o centro de operaciones y se grabará en video con DriveCam. Si un pasajero solicita usar el cinturón de seguridad o el arnés para hombros holgado debido a su discapacidad, el conductor debe pedir la aprobación de la solicitud por parte de un supervisor o centro de operaciones y grabar la solicitud en video con DriveCam antes de mover el vehículo.

ASISTENTES DE MOVILIDAD

Todos los autobuses de Paratransit del DART, al igual que los autobuses urbanos del FAST, están equipados con rampas o elevadores para sillas de ruedas. Puede viajar con su dispositivo de movilidad siempre que el elevador o la rampa y el vehículo puedan ajustarse físicamente al tamaño y el peso de su dispositivo de movilidad cuando lo esté ocupando, a menos que hacerlo no cumpla con los requisitos legítimos de seguridad.

Requisitos legítimos de seguridad
(49 CFR 37 basada en las Normas ADA):

- El peso de su dispositivo de movilidad, cuando lo esté ocupando, no debe exceder el peso indicado en las especificaciones del elevador o la rampa.
- Su dispositivo de movilidad no debe tener un tamaño que pueda bloquear un pasillo o ser demasiado grande para entrar por completo en el vehículo.
- Su dispositivo de movilidad no debe interferir con la evaluación segura de pasajeros en una emergencia.



Los dispositivos de movilidad deben funcionar de manera adecuada (es decir que las ruedas, los frenos, los descansapiés y las baterías deben estar en buenas condiciones de funcionamiento). A los dispositivos de movilidad con malas condiciones de funcionamiento o con una fuga o batería muerta no se les permitirá abordar.

CONSEJOS PARA LOS USUARIOS DEL DART:

- **Primero la seguridad.** La seguridad es nuestra principal prioridad, es por eso que nuestros operadores de autobús deben permanecer con el vehículo en todo momento. Los pasajeros de DART son responsables de llegar a y salir del vehículo de Paratransit del DART. Las normas de la ADA indican: “Los conductores y demás empleados deben proporcionar ayuda con el uso de elevadores, rampas y dispositivos de seguridad”. Si un pasajero necesita ayuda adicional, requerirá

el uso de un auxiliar de cuidado personal (PCA). Los PCA pueden acompañar a la persona con discapacidad sin cargo adicional. Así mismo, los PCA también pueden viajar gratis con un pasajero del DART en cualquier autobús urbano del FAST.

- **El espacio es limitado.** Límitese a sólo llevar los paquetes que pueda cargar. Los conductores no pueden ayudar a cargar los objetos. Si requiere ayuda con el tanque de oxígeno u otros objetos, necesitará un PCA.
- **Cuidado de las heridas.** Si los pasajeros tienen heridas abiertas o que filtran o gotean fluidos corporales, es posible que Paratransit del DART, por razones de salud y seguridad, se rehúse a ofrecerles el servicio hasta que la situación se corrija.
- **Higiene.** Todos los usuarios de Paratransit del DART deben observar una higiene personal adecuada y razonable. A un pasajero no se le permitirá abordar si su olor corporal o higiene física perturba la comodidad razonable de los demás. Al pasajero se le notificará antes de suspender sus privilegios de transporte, a menos que a juicio del personal de transporte, esa persona represente para los pasajeros actuales una incomodidad extrema o un riesgo para la salud.
- **Asientos de seguridad para niños.** El DART no proporciona asientos de seguridad para niños. Los pasajeros con niños deben contar con sus propios asientos de seguridad para niños.

CAPACITACIÓN PARA EL VIAJE

El FAST ahora ofrece capacitación para el viaje a los ciudadanos de Fairfield y Suisun City. Si desea hacerse más independiente y aprender cómo viajar en la autobuses urbanos del FAST, ¡nosotros le enseñamos!

Ya sea que quiera ir al trabajo, la escuela, de compras o a ver la película más reciente, ¡puede confiar en el autobús urbano del FAST para llegar a su destino! Todos los autobuses urbanos del FAST son accesibles para los clientes con discapacidades motrices y ofrecen pases mensuales de bajo costo y descuentos en tarifas para adultos mayores y usuarios calificados con discapacidades.



Si le interesa saber más sobre la capacitación para el viaje, le pedimos que llame al centro de atención telefónica de Solano Mobility al (800) 535-6883 o a la oficina administrativa del FAST, al (707) 434-3800.



**Para hacer reservaciones
llame al: (707) 429-2400**

Para obtener más información acerca
de los Servicios Paratransit (servicios de
transporte para discapacitados) del DART,
llame al (707) 434-3809

Para comunicarse con la Administración de Transporte,
llame al (707) 434-3800



fasttransit.org