



475 E. Washington Street
Harrisonburg
Virginia 22802

harrisonburgva.gov/paratransit-service

HARRISONBURG PARA TRÁNSITO GUÍA DEL PASAJERO

Nuestras prioridades son:

- ***Seguridad***
- ***Servicio al Cliente***
- ***El horario***

Ciudad de Harrisonburg
Departamento de Transporte Público
475 E. Washington Street
Harrisonburg, VA 22802
(540) 432-0492

QUÉ ES SERVICIO DE PARA TRÁNSITO ADA: La Ley de Estadounidenses con Discapacidades del Departamento de Transporte se convirtió en ley federal en 1990. Esta es una ley de derechos civiles que requiere que todas las entidades públicas que operan transporte de ruta fija proporcionen para tránsito complementario a personas con discapacidades. La elegibilidad debe limitarse estrictamente a ciertas categorías de personas:

Cualquier persona con discapacidad que no pueda abordar, viajar o descender de un vehículo accesible sin la asistencia de otra persona (excepción de operador de un ascensor u otro dispositivo de abordaje).

Cualquier persona con discapacidad que pueda viajar en un vehículo accesible pero la ruta no sea accesible.

Cualquier persona con una discapacidad que tenga una condición específica relacionada con una discapacidad que le impida viajar hacia o desde un lugar de embarque/desembarque ubicación.

DIRECCIONES DE PARA TRÁNSITO: Nuestros servicios están diseñados para el pasajero. Utilizamos vehículos equipados, conductores y despachadores capacitados para brindar el transporte más seguro y rápido posible. Nuestros servicios incorporan la ADA (Ley de Estadounidenses con Discapacidades) y muchos requisitos federales, estatales y municipales.

Los pasajeros de Para tránsito pueden utilizar el autobús de ruta fija para cualquiera de sus viajes.

¿QUÉ ES EL SERVICIO DE RUTA FIJA?

Autobuses de ruta fija ofrecen servicio de autobús dentro de la Ciudad de Harrisonburg. El servicio se realiza en paradas de autobús designadas en horarios establecidos a lo largo de rutas específicas o sobre la demanda de algunas paradas. Si su parada es sobre la demanda, debe llamar dentro de la hora necesaria para que el autobús se detenga. Los autobuses de ruta fija ahora tienen características para facilitar el viaje, incluye ascensor para sillas de ruedas, funciones para arrodillarse, autobuses de piso bajo y anuncios de voz de paradas.

¿QUÉ ES EL SERVICIO DE HARRISONBURG PARA TRÁNSITO?

El Servicio de Para tránsito es un servicio de transporte público que opera dentro de la Ciudad de Harrisonburg para personas cuya discapacidad les impide viajar en autobuses de ruta fija a veces o todo el tiempo. Para tránsito es un servicio de transporte público de viaje compartido de acera a acera. Los vehículos accesibles para sillas de ruedas sirven al cliente. Debes llamar con antelación para hacer una reservación. No se permiten los conductores en los hogares de las casas ni ayudar con paquetes. La ayuda de los conductores está disponible desde el vehículo hasta la primera puerta o desde la puerta hasta el vehículo, para los clientes que necesitan asistencia adicional para completar el viaje.

QUIEN ES ELEGIBLE

Cualquier persona que viva o visite Harrisonburg y que tenga una discapacidad que le impida utilizar el autobús de tránsito regular y que esté certificado como elegible para Harrisonburg Para tránsito.

TIPO DE ELEGIBILIDAD

- La Elegibilidad incondicional corresponde a personas cuya discapacidad les impide utilizar el servicio de ruta fija en todas las situaciones. Certificación sin fecha de vencimiento.
- La Elegibilidad condicional corresponde a personas que pueden utilizar el servicio de ruta fija en ciertas condiciones, pero requieren del servicio de Para tránsito para algunos viajes. Las condiciones pueden incluir clima extremo, una parada de autobús accesible, proyectos de construcción temporales y terreno empinado, distancia desde la parada hasta el origen o destino del viaje. Certificación sin fecha de vencimiento.
- La elegibilidad temporal puede ser necesaria para una persona que recientemente se haya sometido a una cirugía u otro tratamiento médico, y que tenga una condición médica como una pierna rota o alguien con una discapacidad cognitiva que se espera que se resuelva con el tiempo con tratamiento o medicación. Si se indica una incapacidad temporal, la certificación será por la duración prevista de la condición. Puede ser ampliado por el médico.
- Los visitantes se definen como personas que residen fuera de la jurisdicción del HDPT. HDPT brinda servicio de para tránsito complementario a personas con discapacidades que están de visita. Los visitantes son elegibles para 21 días de servicio en un período de 365 días que comienza el primer día que el visitante utiliza el servicio. Para las personas que residen fuera de la jurisdicción de servicio de HDPT, HDPT certificará a una persona con discapacidad como visitante al proporcionar documentación de residencia y una declaración que indique que debido a su discapacidad no puede acceder a la ruta fija.

CÓMO APLICAR

Los solicitantes completarán un formulario de Solicitud de certificación de para tránsito ADA y proporcionarán el nombre de un profesional que pueda verificar su necesidad de servicio de para tránsito. Simplemente llame al 540-432-0492 para obtener los formularios de solicitud. Para las personas con problemas de visión o discapacidades del desarrollo, la información se enviará, a petición suya, a un tercero para obtener ayuda. Las instrucciones de solicitud se darán con la solicitud .

COSTO

- Actualmente, HDPT ofrece **tarifa gratuita** dentro de la ciudad y a $\frac{3}{4}$ de milla de una parada de autobús HDPT.
- Los pasajeros podrán viajar con un Asistente de Cuidado Personal para asistirlo desde su casa y en el destino, sin costo adicional.
- Podrá viajar un acompañante si disponemos de asientos extra.

HORARIO DE SERVICIO

Horario básico de servicio: lunes a viernes 6:30 am – 6:16 pm
Sábado 8:30 am – 5:16 pm

Cuando JMU está en sesión y los autobuses de tránsito están en servicio:

lunes a sábado 6:30 am – 10:50 pm
Sábado 8:30 am – 10:50 pm
Domingo 1:00 pm – 10:16 pm

El horario del autobús no está en servicio los siguientes días festivos: Día de Año Nuevo, Día de los Caídos, 4 de Julio, Día de Acción de Gracias y Día de Navidad.

Cómo programar una reservación

Una vez que haya sido certificado elegible para el servicio de para tránsito ADA, debe familiarizarse cómo reservar un viaje. Es necesario seguir ciertas reglas:

- Cuando llame al despacho para una reservación, asegúrese de indicar que se solicita el servicio de para tránsito.
- Recomendamos programar una reservación **el día antes de** tu viaje. Sin embargo, cuando esto no sea posible, las reservaciones para el mismo día se realizarán por orden recibida, según lo permita el horario. No habrá despachador en las noches fuera de horario ni los domingos. Por lo tanto, deje un mensaje en el sistema de correo de voz o envíenos un correo electrónico a hdpt-dispatch@harrisonburgva.gov . Para dejar un mensaje de voz, simplemente permanezca en la línea y será transferido automáticamente al sistema de correo de voz. Este mensaje debe contener la misma información que le daría al despachador si llama o envía un correo electrónico en cualquier otro momento. Un despachador estará disponible entre las 6 a.m. y las 9 p.m. de lunes a sábado para atender su llamada. Todas las demás solicitudes deben remitirse al sistema de correo de voz fuera del horario de atención.
- Si debe cancelar una reservación programada, llame al despachador lo antes posible. No completar una reservación solicitado sin notificar al despachador antes de la hora de recogida programada se registrará como una “no presentación” (por favor lea la presentación política a continuación). Renuncia a “no presentarse” se considerará para aquellas personas que no pudieron realizar la reserva programada debido a una hospitalización o enfermedad inesperada y errores cometidos por un tercero al hacer una reservación en la programación de citas. Otras circunstancias atenuantes se considerarán caso por caso. Para cancelar una reservación programada para un momento en que el despachador no esté en la oficina, debe llamar y dejar un mensaje en el sistema de correo de voz indicando su deseo de cancelar un viaje programado. La Ciudad de Harrisonburg se reserva el derecho de suspender temporalmente la elegibilidad de una persona para el servicio si se registra un número excesivo de ausencias de esa persona.
- Esté preparado y esperando el vehículo de para tránsito. El conductor no está obligado a esperar más de cinco minutos después de la hora de cita especificada .
- Esté preparado para brindarle al despachador o al sistema de correo de voz la siguiente información:

1. Su nombre
2. El día y hora que desea el transporte.
3. Tu dirección de recogida
4. La dirección de tu destino.
5. Su hora de regreso y dirección de devolución
6. Si le acompañará un asistente de servicio personal o un acompañante
7. Si utilizará un andador, silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad

Viajes de regreso después de las 9 p.m. o los domingos

Si planea utilizar el para tránsito después de las 9:00 p.m. de lunes a sábado, o los domingos cuando JMU esté en sesión, llame al número de teléfono fuera del horario de atención (540) 820-0980. Este número lo conectará directamente con el operador o un supervisor para organizar su viaje de regreso durante estos horarios.

POLÍTICA DE NO PRESENTACIÓN

Las ausencias excesivas pueden resultar en la suspensión del servicio. Un pasajero que exceda el 10% de los viajes programados dentro de un período de 30 días recibirá una advertencia verbal. Una segunda infracción ameritará una suspensión del servicio por 7 días.

▪ Aviso de violaciones de políticas

En el caso de que se determine que un cliente ha violado la presentación política el cliente recibirá una notificación por escrito sobre la suspensión del servicio. El aviso incluirá la fecha y hora de cada infracción por no presentarse. Los clientes que reciban suspensiones de servicio recibirán un aviso con 30 días de antelación al inicio de cualquier suspensión de servicio.

▪ Apelaciones de suspensión de servicio

Las apelaciones de suspensiones de servicios deben recibirse antes del inicio del período de suspensión del servicio. Los clientes que reciban suspensiones de servicio recibirán un aviso treinta (30) días antes del inicio de cualquier suspensión de servicio. Se proporcionará servicio de transporte durante todo el proceso de apelación.

Las personas pueden comenzar el proceso de apelación enviando una carta a:

Ciudad de Harrisonburg
Departamento de Transporte Público
475 East Washington Street
Harrisonburg, VA 22802

HDPT proporcionará una respuesta por escrito dentro de (10) días hábiles. La decisión del HDPT sobre la apelación será definitiva .

SEGURIDAD DE LOS PASAJEROS

La seguridad de nuestros clientes y empleados es nuestra responsabilidad principal como proveedor de transporte. El transporte en autobús, como todo transporte por automóvil y camión, implica frecuentes cambios de velocidad, fusiones, cambios de carril, algunas curvas cerradas y paradas inesperadas. Estas características crean un riesgo potencial de lesiones para los pasajeros que viajan en dispositivos de movilidad no seguros, ya que es probable que se vuelquen y causen lesiones a ellos mismos o a otros pasajeros. Además, muchos fabricantes de scooters advierten explícitamente que permanecer sentado en un scooter mientras se está en un vehículo en movimiento puede provocar lesiones personales o daños a la propiedad.

POLÍTICA HDPT DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD

Todos los dispositivos de movilidad se asegurarán adecuadamente al vehículo mediante el sistema de sujeción instalado (amarre de 4 puntos). A partir del 1 de marzo de 2007, los operadores (conductores) de HDPT rechazarán el transporte de un pasajero que se niegue a tener su dispositivo de movilidad debidamente asegurado según se define en la Política 6 de la ADA de HDPT y 49 CFR 37.165 (c) (2) (3). A los pasajeros que utilicen un dispositivo de movilidad se les solicitará que usen el cinturón de seguridad y deberán estar sujetos adecuadamente utilizando el sistema de sujeción del vehículo. A quienes puedan hacerlo se les pedirá que se muevan a un asiento y utilicen el sistema de cinturón de seguridad del vehículo, si el vehículo está diseñado para ello.

Tenga en cuenta: Los conductores tienen la opción de usar guantes protectores al manipular un dispositivo de movilidad para su seguridad y la del pasajero .

POLÍTICA DE PAQUETE HDPT

Los conductores no ayudarán a los pasajeros a cargar bolsos, paquetes, etc. Los pasajeros sólo podrán llevar a bordo lo que puedan llevar en un solo viaje. Si planea un gran viaje de compras, haga arreglos para tener un transporte alternativo a casa o traer un asistente de cuidado personal.

LLAMADAS/DEVOLUCIONES DE LLAMADA

Se anima a los pasajeros a programar un viaje de regreso al realizar la reserva. Esperar para programar un viaje de regreso (es decir, la opción de llamada) puede resultar en un tiempo de espera adicional. Una llamada de voluntad es cuando un pasajero reserva una hora de recogida pero le dice al despachador que se necesita una llamada de voluntad para el viaje de regreso porque se desconoce la hora exacta. El objetivo del HDPT es acomodar viajes de regreso dentro de los 90 minutos posteriores a la hora solicitada. Los pasajeros no podrán solicitar más de una llamada por cada viaje de ida programada. Si tiene más de un destino por día, debe haber un horario programado para cada viaje y cada destino. Si no hay un horario programado con anticipación para cada viaje/destino, los viajes posteriores al primero (que deben programarse) se tratarán como un viaje del mismo día y deberán solicitarse el día del viaje. Los viajes el mismo día sólo se realizan según nuestras posibilidades, según el volumen de llamadas programadas para el día, por lo que no están

garantizados. Si tiene varios viajes programados para un día y pierde alguno de ellos, los viajes restantes se consideran cancelados para el resto del día. Si el viaje perdido estaba programado después de completar su primer viaje, los pasajeros aún pueden llamar a HDPT para solicitar una reservación a la casa.

TRÁNSITO DE HARRISONBURG

(540) 432-0492

Este número se utiliza para solicitar una solicitud o para obtener información sobre viajes de para tránsito.

Para obtener información sobre los servicios de para tránsito o para encontrar la política ADA de HDPT, visite <https://harrisonburgva.gov/hdpt>

MIS NOTAS:

{espacio proporcionado para tus notas o preguntas personales}