



Care-A-Van Service

Paratransit para el área de Kenosha



Índice

Introducción	3
¿Qué es ADA Paratransit?	3
Descripción del servicio	3
Elegibilidad	3
Pasajeros que no viven en el condado	4
Apelaciones	4
Audiencia de apelaciones	4
Tarjeta perforada	5
Horarios de servicio	5
Área de servicio	5
Horarios de servicio	5
Viajes:	5
Reservaciones:	6
Vacaciones	6
Programación de un viaje	6
Lineamientos generales	6
Ventana de recogida	7
Viajes de suscripción	7
Cancelaciones tardías y faltas	7
Política de faltas	8
Uso de Paratransit	9
Ayuda a pasajeros	9
Artículos de mano	9
Conducta de pasajero	10
Olores fuertes	10
Comer, beber y fumar	10
Ruido	10
Sujeción	10
Sillas de ruedas y otros dispositivos	11
Ayudantes	11

Asistentes de cuidado personal (PCA)	11
Acompañantes	11
Niños	12
Animales de servicio	12
Reglas y recomendaciones para clima extremo	12
Otros servicios	13
Kenosha Area Transit (KAT)	13
Comentarios, quejas y sugerencias de pasajeros	13
Comentarios y quejas	13
Para disfrutar de un gran viaje	13
Título VI	14
Política contra la discriminación	14
Título VI, Procedimiento de queja	14

Introducción

La información contenida en este manual está sujeta a cambios. Hay copias electrónicas disponibles en línea en: www.Kenosha.org/images/Public-Transit/RiderManual.pdf

La seguridad de nuestros pasajeros y conductores es una alta prioridad. Se puede negar un viaje si se considera inseguro completar el viaje. Se evaluarán de forma individual los viajes que tengan posibilidad de ser inseguros y se explorarán soluciones alternativas.



¿Qué es ADA Paratransit?

En 1990, la Ley de americanos con discapacidades (ADA) se convirtió en ley federal. La ley establece que todas las personas tienen derecho a utilizar el transporte público. Requiere que los sistemas de transporte público ofrezcan servicio igualitario y adicional a las personas que no puedan abordar los autobuses de la ciudad a causa de una discapacidad. Este servicio se conoce como Paratransit. El servicio ofrece servicio complementario para las personas que no pueden viajar en el autobús de la ciudad debido a una discapacidad o la edad. Todos los autobuses de la ciudad están equipados con rampas para sillas de ruedas y son accesibles.

Para los residentes de Kenosha, se contrató al Kenosha Achievement Center para proporcionar servicios de transportación especial y utiliza su compañía de transporte llamada Care-A-van.

Descripción del servicio

El proveedor de transporte especial da servicio a las personas elegibles que viven al este del I-94 en el Condado de Kenosha.

- Por una tarifa, ofrece a pasajeros certificados transporte compartido de puerta a puerta.
- Todos los autobuses cuentan con ascensores para sillas de ruedas y sujeción.
- Está permitido que los pasajeros viajen con o sin un asistente de cuidado personal (PCA).
- Los conductores pueden recoger o dejar a otros pasajeros mientras usted esté a bordo.
- Los conductores no entran en casas particulares, pero pueden ayudarle a pasar la primera serie de puertas en los puntos de recogida y de llegada.
- Los conductores están capacitados en RCP, asistencia a los pasajeros y sensibilidad a las personas con demencia y discapacidades.

Elegibilidad

Los pasajeros deben presentar una solicitud contestada para determinar su elegibilidad para el servicio. Quienes deseen utilizar los servicios de transporte especial deben proporcionar información detallada explicando cómo la discapacidad que les impide utilizar el sistema de transporte público de la ciudad. Adicionalmente, un médico debe verificar la condición que impide el uso del autobús de la ciudad. Se tomará una determinación a más tardar 21 días después de la recepción de una solicitud contestada. Se devolverán las solicitudes incompletas.

Quienes necesiten ayuda para contestar la solicitud pueden ponerse en contacto con Mobility Manager de Kenosha al 262-605-6615. Se puede encontrar la solicitud en:

https://www.Kenosha.org/images/Public-Transit/KAT002_Reduced_Fare_for_Riders_Application.pdf o en <https://thekac.com/services/transportation-services/>

Pasajeros que no viven en el condado

Los pasajeros de fuera del Condado de Kenosha pueden viajar en Paratransit en cualquier combinación de 21 días durante un periodo de 1 año. Los visitantes deben mostrar la documentación de certificación a viajar en Paratransit emitida por el sistema de tránsito de su lugar de residencia. Los pasajeros que no han sido certificados por otro sistema deben proporcionar la documentación de su lugar de residencia y prueba de su discapacidad (es decir, carta de un médico explicando cómo la discapacidad le impide utilizar los servicios de ruta fija). Después de 21 días de servicio, los visitantes deben presentar una solicitud para continuar con utilizando Paratransit.

Apelaciones

Se puede apelar una decisión si se niega el transporte, la certificación o solo se le aprueba el transporte en base temporal. Para presentar una apelación, comuníquese con el director de Kenosha Area Transit dentro de los 60 días de la negación. Sírvase proporcionar información que indique la necesidad de servicios de Paratransit y la razón por la cual debe revisarse la negación.

Para apelar, envíe una carta a:

Kenosha Area Transit
ATTN: Director de transporte
4303 39th Avenue
Kenosha, WI 53144
Voz: (262) 653-4290
FAX: (262) 653-4295
Correo electrónico: transit@kenosha.org

Audiencia de apelaciones

Las apelaciones son atendidas por la Comisión de tránsito de la ciudad de Kenosha. Según cada situación, pueden optar por:

- Anular o cambiar las condiciones de la decisión original.
- Dar permiso de uso de Paratransit para viaje/s específico/s.

- Programar una audiencia para que se vuelva a evaluar el caso por parte de un representante de Kenosha Area Transit. En este caso, usted tiene derecho a estar presente y pueden asistir personas adicionales para apoyarle.

Si no se toma una decisión en un periodo de 30 días a partir de su solicitud de apelación, se le permitirá viajar en Paratransit después de 30 días hasta que se tome una decisión final.

Tarifa

La tarifa para un Viaje en una dirección es de \$4.00 de lunes a sábado. Los viajes en domingo de menos de 3/4 de milla de la línea de tranvía y de la línea de trolebús con ruedas de hule (cuando estén funcionando) cuestan \$2.00 por viaje en una dirección. Se debe tener el cambio exacto para cada viaje en una dirección.

Se debe pagar la tarifa al subir al autobús. Los conductores no llevan cambio. Se niega el transporte si no se paga la tarifa completa. Los conductores no pueden recibir propinas.

Tarjeta perforada

Se puede comprar una tarjeta perforada para once viajes por \$40.00 (10 viajes a la tarifa regular más 1 viaje GRATIS). Se pueden comprar las tarjetas perforadas con el conductor o en la oficina principal de Kenosha Achievement Center, con efectivo o cheque.

☑ Las tarjetas perforadas no expiran nunca.

☑ No se pueden reemplazar las tarjetas perdidas o robadas.

☑ Haga su cheque pagadero a KAC, Inc.

Llame al (262) 658-9093 para obtener más información sobre pagos.

Horarios y servicio

Área de servicio

Paratransit ofrece servicio a todo el Condado de Kenosha al este de la I-94.

Horarios de servicio

Viajes:

De lunes a viernes:

De las 4:55 a. m. a las 12:30 a. m.

Sábado

De las 9:00 a. m. a las 4:00 p. m.

Domingo

El servicio se limita a viajes dentro de 3/4 de milla de la línea de tranvía, durante las horas de servicio del tranvía (domingos únicamente)

Reservaciones:

De lunes a viernes:

De las 6:30 a. m. a las 5:30 p. m.

262-658-9093

Los sábados, domingos o fuera del horario, deje la solicitud de reserva en el contestador automático y al siguiente día hábil un programador llamará para confirmar el viaje.

Vacaciones:

No hay viajes disponibles en los siguientes días festivos:

- Año Nuevo
- Día de la Conmemoración
- Día de la independencia
- Día del trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Navidad

Programación de un viaje

Los viajes deben programarse con 24 horas de anticipación, pero no más de 90 días de anticipación. Se aconseja programar lo antes posible.

Para programar un viaje, por favor proporcione la siguiente información:

- Su nombre (nombre del pasajero si llama a nombre de otra persona).
- Fecha y hora de llegada al destino
- Hora de regreso, si se conoce
- Dirección y entrada específica de recogida y de llegada.
- Avise al despachador si viajarán pasajeros adicionales incluyendo, asistente de cuidado personal, niños menores o animal de servicio; de esta manera habrá suficientes asientos.

Lineamientos generales

- Programe con tiempo: de 1 a 90 días antes de la fecha en que desea viajar.

- Comunique al programador si necesita llegar a su destino en una hora específica (es decir, para una cita a las 9:00) y planifique llegar temprano.
- Si usted no tiene un viaje de regreso programado con anterioridad, Paratransit intentará programar un viaje en el autobús disponible lo más pronto posible cuando llame para una recogida. Puede tener que esperar un autobús que esté disponible.

Establecimiento de una hora de recogida

Se hará todo lo posible para cumplir con la solicitud de tiempo de recogida. Si este intervalo no está disponible, se ofrece una nueva hora de recogida hasta 1 hora antes o después de la solicitud inicial. Los viajes se programan según la hora de las citas y otros pasajeros que comparten.

Ventana de recogida

Cuando planifica su viaje se le da un intervalo para recogida, conocido como la ventana de recogida.

- El conductor puede llegar en cualquier momento durante esta ventana de 15 **minutos**. Por ejemplo: "Su transporte llegará entre las 10:00 a. m. y las 10:15 a. m."

10:00 A. M.



10:15 A. M.

- Si el conductor llega dentro de la ventana de recogida y no usted está listo/a, el conductor espera 5 minutos antes de irse sin usted.

Viajes de suscripción

Si normalmente se viaja al mismo lugar al mismo tiempo (es decir, viajes de trabajo o diálisis), los pasajeros pueden pedir establecer una orden, o lo que llamamos un viaje de suscripción.

Si se programan los viajes por medio del servicio de suscripción, los pasajeros solo tienen que llamar para cancelar ese viaje específico.

Los futuros viajes de suscripción seguirán programados hasta nuevo aviso.

Cancelaciones tardías y faltas

Los conductores no pueden añadir o cambiar viajes, sólo puede hacerlo un programador. Debido a que este es un servicio de viaje compartido, se debe considerar que no cancelar o faltar para un viaje afecta a otros pasajeros.

Por favor llame al (262)658-9093 para cancelar su viaje tan pronto como sepa que no lo necesitará.

Las cancelaciones hechas con menos de 1 hora antes del inicio de la ventana de recogida se consideran una falta según la política de Faltas.

Política de faltas

Los siguientes son ejemplos de falta:

- Un pasajero cancela el viaje menos de 1 hora antes de la hora programada de recogida o cuando el conductor llega.
- Un pasajero no está listo para salir en menos de cinco minutos de la llegada del conductor para recogida.
- No se puede localizar a un pasajero en el lugar programado de recogida.

Los pasajeros reciben un aviso cuando el conductor llega para una recogida. Esto puede hacerse por medio de un timbre, una campana, llamar a la puerta, usando un intercomunicador o avisando en recepción. Si el conductor no puede localizar al pasajero programado, le pide a la oficina de Paratransit que llame al número de teléfono que está en el archivo. Si todavía no logran localizarle, el conductor se va sin el pasajero.

Varias faltas pueden resultar en la suspensión de los privilegios de transporte. El número de faltas no permitidas se basa en el número promedio de viajes programados cada mes:

Viajes programados por mes	# de faltas permitidas
de 1 a 14	2
de 15 a 39	4
de 40 a 59	6
Más de 60	8

Los pasajeros que excedan los límites de faltas establecidos arriba pueden perder los privilegios de viaje como sigue:

1. Los pasajeros con faltas documentadas más allá de lo permitido pueden recibir una carta de advertencia y una copia de la Política de faltas.

2. Los pasajeros que continúen documentando faltas más allá de lo permitido pueden perder sus privilegios de viaje por 14 días.
- Las apelaciones se deben presentar por escrito después de recibir el aviso por escrito de la suspensión.
 - El Director de Kenosha Area Transit decide la apelación en un periodo de 2 semanas.
 - No se ejecuta la suspensión hasta que el proceso de apelación finaliza.

Si se presenta una falta debido a que Paratransit llegue tarde o debido a factores más allá del control del pasajero, no es considerada.

Uso de Paratransit

Ayuda a pasajeros

El conductor le encontrará en el primer conjunto de puertas exteriores y le ayudará (si es necesario) hasta el autobús. Los conductores le pueden ayudar por medio de:

- Ofrecer apoyo al caminar.
- Empujar su silla de ruedas hacia y desde la entrada del edificio.
- Ayudarle a subir o bajar del ascensor.
- Sujetarle dentro del autobús.

Los conductores no pueden:

☒ Proporcionar ayuda para subir o bajar escalones cuando se utilice una ayuda eléctrica de movilidad.

- Operar una silla eléctrica de ruedas.
- Dejar el autobús en marcha cuando se les requiera alejarse para ayudar a un pasajero
- Actuar como un asistente de cuidado personal en cualquier capacidad.

Artículos de mano

La siguiente política se aplica a artículos de mano:

- Paratransit no es responsable por artículos perdidos o dañados.
- Se puede llevar una cantidad razonable de artículos de equipaje de mano en el autobús. Los artículos no pueden bloquear pasillos ni ocupar asientos que puedan impedir que otros viajen.

- Las sillas de ruedas y las andaderas no se consideran artículos de mano.
- Los conductores pueden ayudar a los pasajeros con artículos de equipaje de mano por un total que no exceda las 40 libras de peso (bolsas de compras, etc.)

Conducta de pasajero

Los pasajeros deben seguir las indicaciones del conductor para subir o bajar del autobús y durante el transporte. Los comportamientos molestos o peligrosos pueden resultar en suspensión de servicio de Paratransit.

Olores fuertes

- Los perfumes y las lociones para después de afeitarse pueden desencadenar reacciones alérgicas en algunos pasajeros. Se le puede pedir que deje de usar perfumes fuertes al viajar si se convierte en un problema para otros pasajeros o para el conductor.

Comer, beber y fumar

- No se permite comer, beber ni fumar (incluyendo vaping) en los autobuses de Paratransit.

Ruido

- Se deben utilizar auriculares/audífonos al escuchar música o dispositivos multimedia.

Armas

- No se permiten armas en ningún vehículo de Paratransit.

Sujeción

- Los conductores están obligados a sujetar con seguridad a todos los pasajeros en los vehículos de Paratransit.
- Todos los pasajeros que puedan sentarse en un asiento deben usar un cinturón de seguridad en todo momento.

Los pasajeros que usen sillas de ruedas deben estar sujetos usando correas de sujeción de silla de ruedas y se les ofrece la disponibilidad de un cinturón de hombro, siga las instrucciones del conductor sobre cómo entrar y salir del vehículo con seguridad. Los conductores no pueden continuar el viaje hasta que todos los pasajeros estén sujetos con seguridad en el vehículo de Paratransit.

Sillas de ruedas y otros dispositivos

Paratransit se ajusta a la mayoría de dispositivos de movilidad mientras no pongan en peligro la seguridad del pasajero, el conductor, otros pasajeros, la entrada y salida adecuada, o pongan el vehículo en el riesgo de sufrir daños.

Las siguientes reglas aplican a las sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad:

- Las sillas de ruedas deben poder sujetarse al suelo del transporte. Se puede pedir a los pasajeros con scooter que pasen a un asiento si no pueden quedar sujetos firmemente en el dispositivo.
- Si el peso total del pasajero más el dispositivo de movilidad excede los límites de peso del ascensor, se puede negar el transporte a menos que el pasajero y el dispositivo de movilidad puedan ser levantados por separado. (Los ascensores de transporte están certificados para sostener hasta 600 libras)
- Las sillas de ruedas no pueden exceder 32" por 48" para poder utilizar el ascensor de forma segura.

Por razones de seguridad las sillas de ruedas y los scooters se cargan hacia atrás en el ascensor.

Ayudantes

Asistentes de cuidado personal (PCA)

Si usted necesita ayuda de otra persona para realizar su viaje, puede solicitar la compañía de un ayudante sin cargo adicional. Si se le aprueba viajar con un PCA, esta casilla en su tarjeta de elegibilidad de Paratransit estará marcada.

- Los PCA viajan gratis, pero deben subir y bajar del vehículo con el pasajero. El conductor le ayudará a subir y bajar del vehículo y a sujetarle dentro del vehículo.
- Un PCA puede ser una persona diferente para cada trayecto y puede ser cualquier persona que le ayude durante el viaje (es decir, un pariente, amigo, vecino o empleado).
- Avise a la persona que programe el viaje si un PCA viajará para reservar un asiento adicional.

Acompañantes

Un acompañante es alguien con quien usted quiere compartir el viaje, pero que no se considera un asistente de cuidado personal.

- Los acompañantes deben pagar la tarifa completa (\$4.00/una dirección) y debe subir y bajar del vehículo con el pasajero.
- El pasajero puede llevar a 1 acompañante en cualquier viaje.
- Acompañantes adicionales pueden viajar si se dispone de espacio.

- Avise a la persona que programe el viaje si un acompañante viajará con el pasajero para reservar un asiento.

Niños

Los niños mayores de 13 años que viajen como acompañantes pagan la tarifa normal de \$4.00. Si el pasajero viaja con niños pequeños, debe proveer sus propios asientos de seguridad/elevadores para niños. Estos asientos deben cumplir con los requisitos de seguridad del estado. El pasajero es responsable de sujetar con seguridad al niño en el asiento. Los asientos de seguridad deben salir del vehículo con el pasajero.

Los niños de 12 años y menores viajan gratis cuando van acompañados por una persona adulta, quien está sujeta a la tarifa completa (si no está certificada para viajar con un asistente de cuidado personal).

Por favor avise al despacho cuando programe un viaje si habrá niños acompañando al pasajero. Se harán adecuaciones según lo permita el espacio.

Solamente se permiten carriolas plegables en el autobús.

Animales de servicio

Solamente se permite acceso a los animales de servicio definidos en el Código del Reglamento federal del Departamento de transporte 4710.1 §37.3. Los animales de servicio son animales que están capacitados para realizar tareas para ayudar a una persona con discapacidad, tales como:

- Guía para pasajeros con deficiencias visuales.
- Alerta a pasajeros con problemas auditivos.
- Jalar una silla de ruedas.
- Recuperar artículos caídos.

No se cobra ninguna tarifa por los animales de servicio. Por favor, comunique al despacho que usted va a viajar con un animal de servicio. Los animales de servicio deben ser adecuadamente aseados y su comportamiento debe ser controlado en todo momento.

Reglas y recomendaciones para clima extremo

Consulte las reglas y recomendaciones mencionadas a continuación en caso de clima extremo:

- Las rampas, escalones y pasarelas deben estar limpias de nieve y hielo, dejando el ancho suficiente para permitir el paso seguro (incluyendo una silla de ruedas). Los caminos o senderos en la acera deben estar libres para permitir el descenso seguro del ascensor o rampa del vehículo.
- Son de esperar los retrasos y un incremento en la duración del viaje.

- Asegúrese de que la ubicación a la que está viajando esté abierta y que no se cierre temprano debido a las condiciones climáticas.
- Considere volver a programar su viaje para el día siguiente.
- Cancele su viaje tan pronto como sea posible si no va a viajar.

Otros servicios

Kenosha Area Transit (KAT)

Para algunas personas, el autobús de la ciudad todavía puede ser una opción para ciertos viajes.

- Todos los autobuses de KAT cuentan con rampas de acceso para sillas de ruedas, no hay ningún escalón.
- Los conductores están capacitados para ayudar a los pasajeros y para sujetar las sillas de ruedas.
- Los pasajeros pagan sólo la mitad de la tarifa regular al subir con su tarjeta de elegibilidad de Paratransit.

Llame a Kenosha Area Transit al (262)653-4290 para obtener información de ruta y horario o visite el sitio web de Kenosha Area Transit: www.kenosha.org/departments/transportation

Comentarios, quejas y sugerencias de pasajeros

Comentarios y quejas

Agradecemos sus comentarios. Puede llamar al (262)658-9093 para solicitar un formulario de comentarios o para pedir hablar con el gerente. Centro de recursos para discapacitados y ancianos del Condado de Kenosha (262)605-6646 y Kenosha Area Transit (262)653-4290 también reciben quejas o comentarios sobre el servicio de Paratransit.

Para disfrutar de un gran viaje

- Dirección visible: Asegúrese de que su dirección sea claramente visible desde la calle, especialmente durante las horas de oscuridad.
- Proporcione instrucciones exactas: Si la dirección es difícil de encontrar, proporcione al programador instrucciones exactas y una descripción del edificio.
- Describa el edificio y la entrada con exactitud: Si usted está en un gran edificio o área, especifique la entrada que utilizará. Espere cerca de la entrada, donde pueda ver el vehículo cuando llegue.
- No pida al conductor que haga cambios en el recorrido: Los conductores no pueden realizar cambios en el programa. Llame al programador con antelación para cambiar detalles del recorrido.

Título VI

Política contra la discriminación

Kenosha Area Transit está comprometida en garantizar que ninguna persona sea excluida de participar en, o se le nieguen los beneficios de sus servicios sobre la base de raza, color u origen nacional según la protección del Título VI de la Ley de derechos civiles de 1964, según la enmienda ("Título VI"). Si usted cree que ha sido víctima de discriminación, puede presentar una queja por escrito con la Ciudad de Kenosha, a la atención de: Quejas del Título VI, Oficina 205, Recursos Humanos, 625 52nd Street, Kenosha, WI 53140. Hay información adicional sobre las obligaciones de Kenosha Area Transit bajo el Título VI disponible a petición en la dirección se señalada.

Título VI, Procedimiento de queja

Cualquier persona que considere que ha sido víctima de discriminación con base en raza, color u origen nacional por parte de Kenosha Area Transit puede presentar una queja de Título VI enviando una carta al Departamento de recursos humanos de la Ciudad de Kenosha. La Ciudad de Kenosha investiga las quejas recibidas a más tardar 60 días después del presunto incidente. La Ciudad de Kenosha procesa las denuncias que están completas.

Una vez recibida la queja, la Ciudad de Kenosha la revisa para determinar si esa oficina tiene jurisdicción. El demandante recibirá una carta de reconocimiento informándole si la denuncia será investigada por la ciudad.

La Ciudad de Kenosha cuenta con 60 días hábiles para investigar la denuncia. Si se necesita más información para resolver el caso, la Ciudad de Kenosha puede comunicarse con el demandante. El demandante tiene 30 días hábiles contados desde la fecha de la carta para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso. Si el investigador no es contactado por el demandante o no recibe la información adicional en menos de 30 días hábiles, la Ciudad de Kenosha puede cerrar administrativamente el caso. Un caso puede ser cerrado administrativamente si el demandante ya no desea seguir su caso.

Después de que el investigador revisa la queja, remite una de dos cartas al demandante: una carta de cierre o una carta de hallazgos (Letter of Finding, LOF). Una carta de cierre resume la denuncia y señala que no fue una violación de Título VI y que el caso será cerrado. Una carta de hallazgos (LOF) resume la denuncia y las entrevistas en relación con el incidente y explica si se realizará alguna acción disciplinaria, capacitación adicional del funcionario o cualquier otra acción. Si el demandante desea apelar la decisión, tiene 30 días después de la fecha de la carta o la LOF para hacerlo.

Una persona también puede presentar una queja directamente con la Administración Federal de Tránsito, en la oficina de FTA de Derechos Civiles, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590. 15 | Página

Se espera que hasta un 50% del déficit de funcionamiento de este proyecto sea cubierto por fondos federales proporcionados por la Administración Federal de Tránsito bajo 49 USC § 5311 (CFDA 20.509).