

2023

# ADA Guia Del Pasajero



*Giving The Valley a Lift.*

604 Mahoning Ave.

330-744-8431

877-845-9782

## **Tabla de contenido**

<b>I. Información general</b>	<b>2</b>
Área de servicio	2
Horas de servicio	2
Horarios festivos	2
Tarifas	2
Artículos de mano	2
Notificaciones	2
<b>II. Ayudas de movilidad</b>	<b>3</b>
Asistente de cuidado personal	3
silla de ruedas	3
<b>III. Servicio de Acceso Total ADA</b>	<b>3</b>
A. Reservaciones ADA	4
B. Portal web My Ride	5
C. Auncencias /Cancelaciones Tardías	7
D. Suscripciones ADA	7
<b>IV. Modificaciones razonables</b>	<b>8</b>
<b>V. Visitantes</b>	<b>10</b>
<b>VI. Código de Conducta</b>	<b>11</b>
<b>VII. Comunicación/Información Pública</b>	<b>12</b>
<b>VIII. Comentarios y Quejas</b>	<b>12</b>

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

### **VÍA DE SERVICIO**

WRTA brinda servicio de paratransito ADA Acceso Total, a los residentes del condado de Mahoning dentro de  $\frac{3}{4}$  de milla del área de servicio de ruta fija. El servicio de paratransito ADA Acceso Total es un servicio puerta a puerta disponible para personas certificadas como elegibles para ADA y para personas mayores de 65 años de edad. Para obtener información sobre el área de servicio, comuníquese con el servicio al cliente al 330-744-8431.

### **HORAS DE SERVICIO**

Lunes a Viernes: 5:00 am a 9:00 pm

Sábado: 7:00 am a 5:30 pm

Para obtener información adicional o para programar un viaje en paratransito ADA Acceso Total, comuníquese con el servicio al cliente al 330-744-8431.

### **HORARIOS DE VACACIONES**

**WRTA está cerrado el:**

Día de Año Nuevo, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad.

### **TARIFAS**

El servicio ADA Acceso Total pasó temporalmente a tarifas gratuitas a partir de 2020 hasta al menos el 31 de diciembre de 2024.

### **ARTÍCULOS DE MANO**

Los artículos de mano no pueden exceder un número que un pasajero, un asistente de cuidado personal o un acompañante pueda manejar y asegurar cómodamente en un viaje. Los conductores no llevarán paquetes, comestibles u otros artículos dentro o fuera del autobús.

### **NOTIFICACIONES**

WRTA ofrece notificaciones de texto y recordatorios de llamadas telefónicas para viajes programados para el día siguiente y llamadas de texto/teléfono cuando llega

el autobús el día de la recogida. Llame al Servicio de atención al cliente al 330-744-8431 para obtener más información.

## **2. ASISTENTES DE MOVILIDAD**

### **ASISTENTE DE CUIDADO PERSONAL (PCA)**

Un asistente de cuidado personal (PCA) es una persona que ayuda específicamente a una persona elegible para ADA a satisfacer sus necesidades de movilidad. Los PCA se identifican como una ayuda para la movilidad en el proceso de certificación ADA Acceso Total. Un PCA no tiene que ser la misma persona. Cuando viaje con un PCA, ambos pasajeros deben tener los mismos puntos de recogida y entrega. Los PCA no pagan tarifa.

### **SILLA DE RUEDAS**

Todos los autobuses de WRTA son accesibles para sillas de ruedas. WRTA transportará las sillas de ruedas y sus usuarios siempre que puedan ser acomodados por el ascensor y el vehículo en el que deseen viajar. Cuando sea necesario o se solicite, el personal de WRTA ayudará al cliente con el uso del sistema de seguridad y el elevador/rampa. Los clientes que no puedan acceder a un vehículo por las escaleras, pero que no utilicen silla de ruedas, podrán utilizar el ascensor/rampa.

Los clientes podrán viajar en vehículos WRTA con animales de servicio y con equipo de soporte vital (incluidos respiradores, concentradores y oxígeno portátil), a menos que haya una violación de las normas sobre materiales peligrosos. Para la seguridad de todos los pasajeros, WRTA se reserva el derecho de asegurar o exigir que el pasajero tenga el control responsable de otras ayudas o dispositivos de movilidad. Incluidos entre otros, andadores, tanques de oxígeno, coches de bebe o carritos de compra potatil no pueden bloquear el pasillo central.

## **3. SERVICIO DE ACCESO TOTAL ADA**

WRTA opera un servicio de paratransito puerta a puerta, conocido como el Servicio de Acceso Total ADA. El servicio ADA Acceso Total complementa el servicio de ruta fija y se brinda a personas con discapacidades y personas mayores de 65 años de edad. Las personas discapacitadas deben completar la Sección I y la Sección II de la solicitud ADA Acceso Total. Las personas mayores deben completar la Sección I de la solicitud y son elegibles para utilizar el servicio según el requisito de edad. ADA Acceso Total no pretende ser un único sistema integral

de transporte para personas con discapacidades. La discapacidad por sí sola no califica a una persona para viajar en el ADA Acceso Total según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA). La elegibilidad se determina de forma individual utilizando los siguientes criterios:

Categoría I: personas que no pueden abordar, viajar o salir de un autobús, incluso si pueden llegar a la parada del autobús y el autobús es accesible.

Categoría II: personas que no pueden usar los autobuses a menos que tengan elevadores para sillas de ruedas u otras adaptaciones.

Categoría III: personas con discapacidad que no pueden viajar hacia o desde una parada de autobús. Una persona es elegible en esta categoría si viajar es imposible debido a barreras arquitectónicas y/o ambientales que, combinadas con la discapacidad de la persona, impiden que esa persona llegue a una parada de autobús.

WRTA tiene un Proceso de Apelaciones Administrativas para aquellos a los que se les niega la elegibilidad para el Servicio de Acceso Total de la ADA. Todas las apelaciones deben hacerse por escrito y presentarse ante el Director Ejecutivo dentro de los 60 días a partir de la fecha indicada en la carta de denegación. Las apelaciones se enviarán por correo a:

Autoridad de Tránsito de la Reserva Occidental  
Director ejecutivo  
Avenida Mahoning 604  
Youngstown, OH 44502

Para obtener más información sobre ADA All Access, comuníquese con el servicio de atención al cliente al (330)744-8431.

## **A. RESERVAS/CANCELACIONES ADA ACCESO TOTAL**

WRTA ofrece dos formas convenientes para reservas/cancelaciones, por teléfono y nuestro portal web MyRide.

### **POR TELÉFONO:**

Para programar o cancelar un viaje ADA Acceso Total, llame al 330-744-8431 de lunes a viernes entre las 7:00 a. m. y las 4:30 p. m. Los domingos solo para la recogida del día siguiente (lunes), llame al 330-744-8433, extensión 200 y deje la siguiente información en la grabadora: nombre, número de teléfono, dirección de recogida y entrega, hora de recogida y devolución. Será contactado el lunes por la mañana con una confirmación. Nota: dejar esta información no garantiza el

transporte. Las reservas se pueden hacer en cualquier lugar desde el día siguiente y hasta con siete (7) días de anticipación y se basan en el orden de llegada.

**Para cancelar un viaje ADA Acceso Total o Servicio En Todo El Condado fuera del horario comercial normal, llame al 330-744-8433, extensión 200. Deje su nombre, apellido y la hora y fecha del viaje que está cancelando.**

## **B. Portal web My Ride**

### **Uso del sitio**

Puede acceder al portal de reservas directamente en <https://myride.wrtaonline.com> Use el menú en el lado izquierdo de la pantalla para navegar por su cuenta en línea. Y estar atento a las herramientas de ayuda integradas. Pase el mouse sobre los íconos 'I' para ver información específica del campo que podría ayudarlo con su experiencia en línea.

### **PASO 1**

1. Vaya a <https://myride.wrtaonline.com>
2. Inicie sesión con el número de identificación del cliente/ Si es la primera vez, haga clic en Regístrese ahora
3. Ingrese su número de ID de cliente, marque la casilla No soy un robot y luego haga clic en continuar.
4. La siguiente pantalla le pedirá su dirección de correo electrónico
5. Continuar
6. Le enviará un correo electrónico con una confirmación ahora que está listo para comenzar
7. Tu contraseña es tu fecha de nacimiento: mes día: ejemplo: 0509

## 8. 4. Esta es la pantalla que verás

The screenshot displays the WRTA website interface. At the top, the WRTA logo is visible with the tagline "Giving The Valley a Lift." Below the logo, there is a login section with fields for "Client ID" and "Password", a "Keep me logged in" checkbox, and a "Log In" button. To the right, a "Don't have an account?" section offers options to "View existing trips", "Book new trips", "Cancel trips", and "See where your ride is", along with a "Register now" link. Below the login section, a footer contains the text: "Provided by WRTA. Please contact us with questions or concerns or visit us at [wrtonline.com](http://wrtonline.com). Copyright © 2018 TripSpark Technologies. All rights reserved." and a "Privacy Policy" link.

The main content area shows a user profile for "Donald Duck" with a birth date of 5/26/1955. A navigation menu on the left includes "Home", "My Trips", "Book a Trip", "Bulletins", "Profile", "Service Area", and "Help". The central section, titled "Your Ride is on the Way!", features a map showing the route from "34 Manchester Ave, Youngstown" to "Dr Bloomberg, 34 Boardman Poland Rd, Boardman". The trip details are as follows:

Event	Time	Location
PICK UP	10:45 AM	34 Manchester Ave, Youngstown
	Estimated: 10:44 AM	
DROP OFF	Estimated: 11:25 AM	Dr Bloomberg, 34 Boardman Poland Rd, Boardman
RETURN	2:00 PM	Return to 34 Manchester Ave, Youngstown
	Estimated: 2:00 PM	

The right side of the dashboard shows a "New Booking" section with options to "BOOK AGAIN (OPTIONAL)", "FROM" and "TO" address fields, "DATE" (8/10/2018), "OUTBOUND TRIP" (Drop me off at 6:00 PM), and "RETURN TRIP" (Pick me up at). A "Continue" button is at the bottom right.

### Viaje de ida

Para obtener los mejores resultados, el viaje de ida debe establecerse en "dejarme en"

Selecciona la hora a la que te gustaría que te dejen

### Viaje de vuelta

Asegúrate de que esté en recogerme en

Seleccione la hora a la que le gustaría que lo recogieran

Al reservar viajes en línea, recuerde que su vehículo puede llegar 15 minutos antes o después de la hora que seleccionó. Esté preparado para que podamos continuar operando los horarios a tiempo.

Cuando se completen los horarios, dirá: "Su viaje ha sido solicitado", continuará leyendo sin programar hasta que un agente de reservas programe su viaje. Vuelve pronto para ver tus horarios programados.

\*\*

Tome nota al reservar viajes en línea. Todos los viajes se reservan por primera vez. Cuando se reserva en línea, aún deberá reservar los viajes con una semana de anticipación a primera hora de la mañana para asegurarse de obtener transporte. Para obtener los mejores resultados, reserve el viaje en línea con 7 días de anticipación antes de las 6:30 a. m. para programarlo antes de que comencemos a responder llamadas por la mañana.

Una vez que se solicita un viaje, si ingresa a **Ver todos los viajes** en la parte inferior de la página de inicio, se mostrará cuándo se programó realmente el viaje.

A la izquierda verá un calendario, las fechas que tienen viajes programados o solicitados se resaltarán en azul. Si hace clic en una fecha resaltada en azul y mira a la derecha, se mostrarán los detalles de ese viaje. Debajo del viaje, verá programado o no programado. Si un viaje queda sin programar es porque no hubo disponibilidad.

### **C. ADA ACCESO TOTAL AUSENCIAS / CANCELACIONES TARDEÍAS**

Una no presentación y una cancelación tardía es un cliente que pierde una recogida programada sin dar al menos un aviso de cancelación con dos horas de anticipación. Ausencia no incluye viajes perdidos por razones tales como problemas operativos del vehículo, condiciones climáticas inseguras, tráfico y recogidas tardías. Siempre que sea posible, cancele su viaje al menos 24 horas antes de su recogida programada. Las multas por ausencias excesivas y cancelaciones tardías se combinan y controlan para cada pasajero registrado en el Servicio Acceso Total de la ADA. Para obtener copias de la política de ausencias/cancelación tardía, comuníquese con el servicio al cliente.

### **D. SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN ADA ACCESO TOTAL**

El servicio de suscripción es para viajes repetitivos realizados cada semana (es decir, viajes de trabajo realizados a la misma hora todos los días o viajes de diálisis realizados tres veces por semana a la misma hora). Los viajes de suscripción son



por orden de llegada. WRTA debe dejar el 50% de las reservas abiertas para que el público programe los viajes. Una persona debe notificar a la oficina de programación para realizar cambios en los viajes de suscripción. Habrá un período de espera de siete (7) días para suscripciones/cambios.

#### **IV. POLÍTICA DE MODIFICACIÓN RAZONABLE**

Al determinar si otorgará una modificación solicitada, la Autoridad de Tránsito de la Western Reserva Occidental se guiará por las disposiciones de las normas y la orientación del Departamento de Transporte de los Estados Unidos provistas en el Apéndice E del Título 49 CFR Parte 37.

Las solicitudes de modificaciones razonables se considerarán de la siguiente manera:

1. Un pasajero que solicite una modificación razonable deberá describir lo que el pasajero cree que se necesita para utilizar los servicios de la Autoridad de Tránsito de Western Reserve. El pasajero no está obligado a utilizar el término "modificación razonable" al realizar una solicitud. La solicitud de modificación puede ser para cualquiera de los servicios de transporte proporcionados por Western Reserve Transit Authority.
2. La política de modificación razonable se aplica a las personas discapacitadas según la ADA.
3. la Autoridad de Tránsito de la Western Reserva Occidental ha designado a la siguiente persona para que sea responsable de manejar las solicitudes de modificación y los procedimientos relacionados con las apelaciones de tales decisiones:

John Carlson  
Despachador/Supervisor de Carreteras  
604 Mahoning Ave Youngstown, Ohio 44502  
330-744-8431  
jcarlson@wrtaonline.com

4. Siempre que sea posible, el pasajero debe realizar solicitudes de modificación y permitir que la Autoridad de Tránsito de Western Reserve tenga la oportunidad de determinar si la solicitud se concederá por adelantado. Las solicitudes no necesitan ser por escrito.

- a) Solicitudes realizadas durante el proceso de elegibilidad de ADA.
    - i. Las solicitudes realizadas a través de la elegibilidad tendrán determinaciones procesadas junto con las determinaciones de elegibilidad dentro de los 21 días para los nuevos solicitantes y con la determinación de renovación para las solicitudes realizadas durante el proceso de recertificación.
  
  - b) Las solicitudes se pueden realizar llamando al servicio de atención al cliente al 330-744-8431.
    - i. El personal designado de la Autoridad de Tránsito de la Reserva Occidental tomará dicha determinación dentro de los 7 días hábiles.
  
  - c) Las solicitudes se pueden realizar completando el Formulario de Solicitud de Modificación Razonable disponible para descargar en el sitio web o por solicitud.
    - i. El personal designado de la Autoridad de Tránsito de la Reserva Occidental tomará dicha determinación dentro de los 7 días hábiles.
5. Cuando las solicitudes de modificación razonable no se puedan realizar y determinar de antemano en la práctica, un miembro del personal de la Autoridad de Tránsito de la Reserva Occidental tomará una determinación oportuna siempre que dichas acciones no resulten en una amenaza directa.
6. Si la solicitud ocurre en el momento del servicio, la Autoridad de Tránsito de la Western Reserva y/o un miembro del personal pueden tomar una determinación. Dichas determinaciones se toman sobre la base de que no sientan precedentes y se basan en los hechos y circunstancias exclusivos de esa solicitud.
7. Las solicitudes de modificación de políticas y prácticas pueden ser denegadas por una o más de las siguientes razones:
- a) Otorgar la solicitud alteraría fundamentalmente la naturaleza de los servicios, programas o actividades de transporte.
  - b) Conceder la solicitud crearía una amenaza directa a la salud o seguridad de los demás.

- c) Sin la modificación solicitada, la persona con una discapacidad puede utilizar los servicios, programas o actividades en su totalidad para el fin previsto.
  - d) La solicitud crea una carga financiera y administrativa indebida.
8. Si se deniega una solicitud inicial de modificación, la Autoridad de Tránsito de Western Reserve, en la medida de lo posible, tomará otras medidas y/o buscará una alternativa adecuada para garantizar que el pasajero con una discapacidad reciba los servicios prestados.
9. Si se niega una solicitud de modificación razonable, el pasajero puede presentar una apelación. La Autoridad de Tránsito de la Reserva Occidental ha establecido un proceso para investigar y resolver apelaciones. Hay un formulario disponible en nuestro sitio web o por solicitud e incluye los procedimientos mediante los cuales la Autoridad de Tránsito de Western Reserve procesa y responde a las apelaciones.
- a) Una vez recibidas, todas las apelaciones serán selladas con la fecha y remitidas al Despachador/Supervisor de Carreteras para su revisión y consideración. El Despachador/Supervisor de Carreteras puede optar por:
    - i. Afirmar la determinación.
    - ii. Invertir la determinación.
    - iii. Autorizar una solicitud de viaje específica que fue denegada.
    - iv. Derivar al apelante para una evaluación en persona por parte de un consultor.
    - v. Programar el asunto para una audiencia.
    - vi. Cancelar o modificar la prestación del servicio.
  - b) Dentro de los 10 días posteriores a la recepción de la apelación, se enviará una carta al pasajero que incluya lo siguiente:
    - i. Reconocimiento de que se recibió la apelación.
    - ii. La fecha en la que se enviará una respuesta al pasajero.
    - iii. A quién contactar si el pasajero no recibe una respuesta para esa fecha.
    - iv. Si el pasajero solicita una audiencia, la fecha, hora y lugar de la audiencia.
  - c) El miembro del personal designado investigará la apelación y responderá con una decisión por escrito dentro de un tiempo razonable, que no exceda los 30 días a

partir de la recepción de la apelación (o 30 días a partir de la fecha de la audiencia, si se solicita).

## **V. VISITANTES**

Un visitante es una persona con discapacidades que no reside en la jurisdicción atendida por el servicio complementario de paratransito de WRTA. WRTA pondrá el servicio a disposición de un visitante durante cualquier combinación de 21 días durante cualquier período de 365 días a partir del primer uso del servicio por parte del visitante durante dicho período de 365 días, siempre que cumpla con las condiciones a continuación.

### **A. Visitantes con Elegibilidad de otra Agencia de Tránsito.**

Las personas que otras agencias de tránsito hayan determinado que son elegibles para el paratransito de la ADA pueden presentar la documentación de elegibilidad recibida de estas otras agencias. WRTA “dará ‘plena fe y crédito’ a la tarjeta de identificación u otra documentación de la otra agencia de tránsito. WRTA aceptará una certificación de dichas personas de que no pueden usar el tránsito de ruta fija”

### **B. Visitantes sin Elegibilidad de otra Agencia de Tránsito**

WRTA necesitará la documentación del lugar de residencia del individuo. Para los visitantes cuya discapacidad no sea aparente (p. ej., discapacidad cognitiva o afección cardíaca), la WRTA requerirá documentación de discapacidad, como una carta de un profesional médico o se permite la elegibilidad para otros servicios en función de una determinación de discapacidad.

## **VI. CÓDIGO DE CONDUCTA**

1. No se tolerará la intoxicación, el lenguaje abusivo, el acoso y el contacto físico de otros pasajeros y/o del conductor.
2. Está prohibido fumar de cualquier tipo dentro de los vehículos e instalaciones de WRTA, incluidos cigarrillos, cigarrillos electrónicos, vapor o cualquier otra forma sustituta de cigarrillos. Debe estar al menos a 20 pies de distancia de los vehículos e instalaciones para fumar.
3. No se permite música alta ni tonos de llamada. Usa audifonos para escuchar música. Si habla por teléfono celular, sea cortés con los demás y mantenga la voz baja.
4. No se permite comer ni beber en el autobús.
5. No se permiten mascotas en el autobús ni en las instalaciones, excepto animales de servicio o aquellos que se considere que están debidamente encerrados.

6. Las armas de fuego están prohibidas en los vehículos y propiedades del transporte público.

7. Para proteger la salud y el bienestar de los pasajeros y el personal de WRTA, WRTA requiere que todos los pasajeros mantengan un estándar aceptable de higiene personal.

WRTA dará una primera advertencia. El incumplimiento de esta política resultará en un estado de prueba o suspensión temporal del servicio.

WRTA mantiene vigilancia constante en varios equipos y ubicaciones. Los privilegios de viajar pueden suspenderse si la salud y la seguridad de otros pasajeros y/o conductores se ven amenazadas. Si algún pasajero no está de acuerdo con esta sección, se puede presentar una queja en la Sección de Comentarios/Quejas descrita en este manual.

### **VIII. Comunicaciones e Información Pública**

Los cambios de servicio y los desvíos se publican en Facebook, Twitter, la aplicación móvil MyStop, [www.wrtaonline.com](http://www.wrtaonline.com) y el Kiosk Board en la terminal de Federal Station. Se colgarán letreros en la pantalla de información frente a los horarios. El servicio y las horas de vacaciones se publican en todos los horarios de WRTA. Recuerde que los horarios están sujetos al tráfico, los desvíos y las condiciones climáticas que están fuera del control de la WRTA.

Todo el material impreso relacionado con el uso de WRTA para incluir folletos de información general, formularios de solicitud y boletines estará disponible en formatos accesibles, como letra grande. WRTA atenderá las solicitudes de otra información o formatos dentro de un tiempo de respuesta razonable.

### **VIII. COMENTARIOS Y QUEJAS**

Todos los comentarios y quejas deben ser llevados inmediatamente a la atención de:

Autoridad de Tránsito de la Reserva Occidental  
Centro de atención al cliente  
Avenida Mahoning 604  
Youngstown, OH 44502  
330-744-8431  
Or  
[www.info@wrtaonline.com](http://www.info@wrtaonline.com)

Incluya tanta información como sea posible para que una queja pueda ser registrada e investigada adecuadamente. Se hace todo lo posible para resolver las quejas dentro de los cinco (5) días hábiles.