

# Servicio de Paratrásito Conforme a la ADA

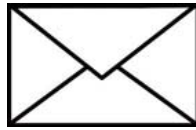
## Información de contacto

### Números telefónicos

Solicitudes, preguntas, comentarios	925-754-6622
Reservaciones de viajes	925-754-3060
Cancelaciones de viajes	925-706-4382
Objetos perdidos	925-754-6622
TTY	925-754-3695

### Dirección postal

Tri Delta Transit  
801 Wilbur Avenue  
Antioch, CA 94509



## Elegibilidad e inscripción

### Paratrásito

La elegibilidad es determinada caso por caso según la ADA. La condición de discapacidad está estrictamente limitada a aquellas personas cuyas limitaciones le impiden utilizar los servicios de transporte de ruta fija. Si se determina que usted puede usar los servicios de autobús de ruta fija, no será elegible para recibir los servicios de paratrásito conforme a la ADA.

### Cómo pedir una solicitud de elegibilidad:

- Visite nuestro sitio web, [trideltatransit.com](http://trideltatransit.com)
- Visite la oficina administrativa de Tri Delta Transit en 801 Wilbur Avenue, Antioch
- Llame al 925-754-6622 para pedir que le envíen una solicitud por correo

Usted debe llenar la solicitud por completo y devolverla a Tri Delta Transit.

### Recibiremos y evaluaremos su solicitud:

- Podemos llamarlo por teléfono para obtener más información
- Le podemos pedir que venga a Tri Delta Transit para una entrevista personal o una evaluación de su capacidad funcional
- Recibirá una notificación de su estado de elegibilidad por correo dentro de 21 días de que hayamos recibido su solicitud y el formulario de verificación médica llenada por el profesional
- Si recibe la certificación de elegibilidad de la ADA, puede usar los servicios de paratrásito de Tri Delta Transit y los sistemas de paratrásito de los nueve condados del Área de la Bahía.

## **Cómo apelar la decisión de inelegibilidad para usar paratránsito conforme a la ADA**

Si se determina que no es elegible y no está de acuerdo con esa determinación de elegibilidad, usted tiene derecho de apelar esa decisión.

Para apelar una decisión, envíe una carta a la siguiente dirección indicando brevemente las razones de su apelación dentro de los 60 días posteriores a la decisión:

**Paratránsito Appeals  
Tri Delta Transit  
801 Wilbur Avenue  
Antioch, CA 94509**

Tan pronto recibamos su carta, una comisión de apelaciones se reunirá para considerar su apelación. La comisión de apelaciones pronunciará una decisión final por escrito dentro de los 30 días después de considerar su apelación.

El panel de apelaciones consiste por lo menos de tres personas, incluyendo una persona compañera del solicitante, un profesional médico, y un profesional de tránsito.

Usted puede traer a alguien para que hable en su nombre. Tri Delta Transit proveerá transporte gratis de ida y vuelta para que asista a la reunión de apelación. Tri Delta Transit también proveerá cualquier tipo de asistencia que usted solicite durante la reunión de apelación si lo solicita al menos con una semana de anticipación.

## Horas y días de servicio

### Horas del servicio de paratransito

#### Horario del servicio de paratransito ADA

Lunes - Viernes .....de 3 a.m. a la medianoche\*

Sábado.....de 6 a.m. a 1 a.m.\*

Domingo .....de 7 a.m. a 1 a.m.\*

\*El transporte esta sujeto a las horas de servicio de los autobuses de ruta fija

El servicio de paratransito conforme a la ADA está disponible los mismos días y horas en que operan los autobuses de ruta fija de Tri Delta Transit. Puede pedir que lo recojan dentro de un radio de 3/4 de milla de una línea ruta fija en los días y las horas de servicio en que opera la ruta de autobús.

### Servicio los sábados, domingos y días festivos

Hay servicio de paratransito limitado los sábados, domingos y días festivos. No hay servicio de paratransito para personas mayores los domingos o días festivos.



- Día de Año Nuevo, (exacto y celebrado)
- Día de Martin Luther King Jr.
- Día de los Presidentes
- Día de los Caídos (*Memorial Day*)
- Día de la Independencia (exacto y celebrado)
- Día del Trabajo (*Labor Day*)
- Día de los Veteranos (exacto y celebrado)
- Día de Acción de Gracias
- Día después del Día de Acción de Gracias
- Nochebuena
- Día de Navidad (exacto y celebrado)

### Reservaciones

**925-754-3060**

6 AM – 6 PM todos los días, incluso días festivos



### Cancelaciones de viajes

**925-706-4382**

Si tiene que cancelar un viaje, llame a la línea de cancelaciones por lo menos una hora antes del viaje que había reservado o se le cobrará la tarifa de “Ausente” (*No-Show*).

Puede llamar las 24 horas del día, los 7 días de la semana para dejar un mensaje grabado con su cancelación.



**Por favor deje la siguiente información:**

1. Su nombre y dirección de recogida
2. Hora y fecha de todos los viajes que desea cancelar, incluso los viajes de regreso si corresponde.

### Política de cancelación tardía y ausencias (no-show)

Si llama al menos 60 minutos antes de su viaje, se marcará como una cancelación.

## Cómo programar un viaje

Después de haber sido notificado de su elegibilidad para usar el servicio de paratransito de Tri Delta Transit, llame al 925-754-3060 para programar un viaje. Las solicitudes de viajes pueden ser hechas de uno a tres días de antelación. Le recomendamos que llame por lo menos con siete días de antelación para programar un viaje de paratransito que va fuera de la zona este del condado de Contra Costa.

### **Cuando solicita un viaje, dele la siguiente información al agente de reservaciones:**

1. Su nombre y la dirección de su domicilio
2. La fecha y hora de su cita o la hora a la que prefiere ser recogido\*
3. La dirección y número de teléfono de su destino
4. La hora a la que prefiere regresar\*
5. La dirección del lugar a donde regresa
6. Indique si un Asistente de Cuidados Personales o acompañante(s) viajarán con usted
7. Si va a utilizar un bastón, andador, animal de servicio o dispositivo de movilidad

Después de hacer su solicitud de viaje, recibirá una llamada automática el día anterior a su viaje para confirmar la hora a la que va a ser recogido.

\*Por favor recuerde que este es un servicio de transporte compartido. Con el fin de dar servicio a tantas personas como sea posible, la hora de recogida *confirmada* puede ser hasta una hora antes o después de la hora de recogida *solicitada*.

El servicio de paratransito para personas mayores (65 años o más) está sujeto a la disponibilidad y los viajes solicitados no están garantizados.

- Si usted programa un viaje para llegar a su destino a una hora determinada (por ej.: una cita médica), dígame al agente de reservaciones a qué hora es su cita.
- Si usted programa un viaje en que la hora de llegada a su destino no importa (por ej.: ir al supermercado), dígame al agente de reservaciones a qué hora desea ser recogido en su punto de partida.

## Viajes regionales paratransito

El servicio de paratransito le permite programar viajes para ir fuera de la zona este del condado de Contra Costa. Esto significa que deberá hacer un trasbordo a otro proveedor de servicio de paratransito.

El agente de reservaciones hará los arreglos necesarios con los otros proveedores de servicio de paratransito, y confirmará su viaje un día antes del viaje programado.



## Tarifas y boletos

Los conductores de paratransito deben cobrar las tarifas al momento de abordar así que, por favor, tenga lista la tarifa exacta de su pasaje antes de abordar el vehículo. El conductor no le dará cambio.

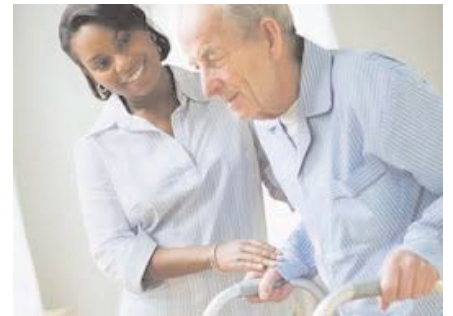
Un viaje sencillo saliendo o terminando en el área de servicio de ADA Tri Delta Transit	\$2.75
Un viaje sencillo saliendo y/o terminando fuera del área de servicio de ADA Tri Delta Transit	\$5.50
Viajes sencillos directos a Concord o Martinez de lunes a viernes*	\$5.50
Viajes sencillos regionales (trasbordo a Link) de lunes a viernes* \$5.50 + todas las tarifas aplicables para otras agencias de tránsito	\$5.50 + tarifas adicionales
Viajes sencillos regionales (trasbordo a Link) de sábado a domingo* \$7.00 + todas las tarifas aplicables para otras agencias de tránsito	\$7.00 + tarifas adicionales
10 boletos para viajes sencillos valorados en \$2.75 cada uno	\$27.50

\*Solo durante el horario de servicio regular de las rutas fijas 200 y 201

#A todos los viajes a Concord y Martinez durante las horas que las rutas 200 y 201 no estén en operación (incluso fines de semana y días festivos) se les cobrará una tarifa adicional de \$3 por viaje.

## Tarifa para Asistentes de Cuidados Personales

Si usted está certificado por ADA para viajar en el servicio de paratransito acompañado por un asistente, dicho Asistente de Cuidados Personales viaja gratis y debe ser recogido y dejado en los mismos lugares que usted, el pasajero. Cuando llame para programar un viaje, usted debe decirle al agente de reservaciones que va a viajar con un asistente. Su necesidad de viajar con un asistente debe ser registrada con el departamento de Servicios de Transito Accesibles de Tri Delta Transit durante el proceso de determinación de elegibilidad o llamando al 925-754-6622.



## Tarifa para acompañantes



Si usted está certificado por la ADA para usar el servicio de paratransito, sus acompañantes pagan la misma tarifa que usted, el pasajero. Los clientes del servicio ADA de paratransito están permitidos de tener dos acompañantes por viaje. Acompañantes adicionales será permitidos si hay cupo. Los acompañantes deben ser recogidos y dejados en los mismos lugares que usted. Cuando llame para programar un viaje, usted debe informar al agente de reservaciones si viajará con acompañantes.

## Boletos

Para comprar un talonario de 10 boletos para viajes sencillos valorados en \$2.75 cada uno:

- Llame al 925-754-6622 para hacer su pedido por teléfono o pedir un sobre para hacer su pedido por correo
- Visite la página web [TriDeltaTransit.com](http://TriDeltaTransit.com) para comprar sus boletos por internet
- Cómprelos en persona en la oficina administrativa de Tri Delta Transit: 801 Wilbur Avenue en Antioch

## Reglas and procedimientos

### Los conductores de paratransito DEBEN

- Ayudarlo a abordar y bajar del vehículo
- Sujetar su dispositivo de movilidad (los andadores, bastones y carritos no serán sujetados)
- Si usted lo solicita, acompañarlo desde o hacia la puerta de entrada del edificio principal al llegar tanto en el lugar de recogida como de llegada
- Si usted lo solicita, ayudarlo a subir las bolsas de compra al vehículo. Usted puede traer a bordo cuatro bolsas de compra. Las bolsas no pueden pesar más de 20 libras cada una. Las bolsas no pueden estar en el pasillo del vehículo.



### Por razones de seguridad, los conductores de paratransito NO

- Entrarán a su residencia privada
- Empujarán su silla de ruedas en escaleras, rampas o pendientes muy inclinadas
- Pueden perder de vista su vehículo
- Entrarán a un complejo de apartamentos, camino de acceso u otra propiedad privada sin permiso por escrito del dueño de la propiedad
- Cargará más de cuatro bolsas de compras



### Estar a tiempo

- Una vez que se haya confirmado su hora de recogida, Tri Delta Transit tiene una ventana de 30 minutos para llegar (15 minutos antes o 15 minutos después de la hora de recogida programada).



Por ejemplo, si la hora confirmada para recogerlo es 12:30 p.m., usted debe estar listo para ser recogido entre 12:15 p.m. y 12:45 p.m.

- Usted debe estar con el conductor de paratransito dentro de 3 minutos a partir de su llegada durante la ventana de 30 minutos.



Por ejemplo, si la hora confirmada para recogerlo es 7 a.m. y el conductor llega a las 6:45 p.m., el conductor esperará hasta las 6:48 p.m. Si usted no está listo, será calificado como ausente (no show).

### Responsabilidades del pasajero

- Para su seguridad, por favor no coma, beba o fume mientras está en el autobús.
- Los asientos no pueden ser reservados.
- No se permite pelear, gritar o usar lenguaje ofensivo.

Le pedimos que por favor no use productos de aseo personal perfumados. Así podemos asegurar que nuestros vehículos sean accesibles para pasajeros afectados por sensibilidad química múltiple.

## Transporte compartido

Paratrásito es un tipo de transporte compartido. Eso significa que puede haber otros pasajeros a bordo durante cualquier tramo del viaje y que las horas de recogida o rutas de viajes pueden cambiar para acomodar a otro(s) pasajero(s). Es posible que el vehículo haga paradas para recoger a otros pasajeros.

Los viajes compartidos ayudan a disminuir el costo del servicio de paratrásito.



## Dispositivos de movilidad y seguridad

Todos los vehículos de Tri Delta Transit están equipados con una rampa o un elevador para dispositivos de movilidad.

- Se anima a los pasajeros que usan sillas de ruedas para que permanezcan en sus sillas y usen un cinturón de seguridad de dos puntos (pélvico) al subir y bajar del vehículo y durante el viaje en el vehículo de paratrásito.
- Se anima a los pasajeros que usan scooters para que se trasladen a un asiento durante el viaje y usen un cinturón de seguridad de dos puntos (pélvico).
- Los dispositivos de movilidad eléctricos tienen que estar puestos en la velocidad más baja o estar apagados al subir o bajar del vehículo.
- Es obligatorio que los dispositivos de movilidad estén en buen estado de funcionamiento y deben adherirse a los requisitos y limitaciones de la ADA. El tamaño máximo para un dispositivo de movilidad es de 30 pulgadas de ancho y 48 pulgadas de largo. El peso máximo combinado de un pasajero y su dispositivo de movilidad es de 600 libras.

- Todos los dispositivos de movilidad, excepto andadores, bastones y carritos deben estar sujetos al autobús. Todos los demás artículos tienen que estar fuera de los pasillos del vehículo.

## Animales de servicio y mascotas

### Animales de servicio

Un animal de servicio es un animal entrenado específicamente para ayudarlo con sus necesidades. Si viaja con un animal de servicio, usted debe incluir esta información en su solicitud de elegibilidad.



Cuando llame para programar un viaje, usted debe informar al agente de reservaciones si viajará con un animal de servicio.

- Los animales que cumplen criterios específicos de animales de servicios pueden abordar el autobús con usted en cualquier momento.
- Mientras está en el vehículo, el animal de servicio debe estar sentado, parado o acostado en el piso del autobús y no debe bloquear el pasillo.
- Si su animal de servicio se comporta mal, se le pedirá que saque el animal del vehículo. Si se repite la mala conducta, los privilegios de viaje del animal pueden ser suspendidos. Ejemplos de mala conducta incluyen gruñidos no provocados o atacar a otros pasajeros, al conductor o a otros animales de servicio.

### Mascotas

Las mascotas pueden abordar el autobús con usted si están en una jaula de transporte. Por razones de seguridad, el conductor no puede ayudarlo a cargar la jaula de su mascota. Cuando llame para programar un viaje, por favor informe al agente de reservaciones que traerá una jaula de transporte para mascotas.



## Preguntas frecuentes

Hemos anticipado algunas preguntas que usted puede tener sobre el servicio de paratransito. Si todavía tiene preguntas después de leer esta información, por favor llame a Tri Delta Transit al 925-754-6622 o TTY: 925-754-3695.

### **Si soy discapacitado, ¿soy automáticamente elegible para el servicio de paratransito conforme a la ADA?**

No. Solo son elegibles aquellas personas cuya discapacidad algunas veces o todo el tiempo les impide usar el servicio de autobuses de ruta fija. Este criterio de elegibilidad viene de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés). Todos los autobuses de Tri Delta Transit son accesibles, y muchas personas discapacitadas son capaces de usar el servicio de autobuses de ruta fija.

### **Si tengo un cartel azul de discapacitado del DMV, ¿soy automáticamente elegible para el servicio de paratransito conforme a la ADA?**

No. Solo son elegibles aquellas personas cuya discapacidad le impide usar el servicio de autobuses de ruta fija. Este criterio de elegibilidad viene de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés). Todos los autobuses de Tri Delta Transit son accesibles, y muchas personas discapacitadas son capaces de usar el servicio de autobuses de ruta fija.

### **¿Qué es el área de servicio?**

El servicio de paratransito conforme a la ADA de Tri Delta Transit sigue las pautas de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés). En conformidad con la ADA, el servicio paratransito debe ser proporcionado dentro de un radio de  $\frac{3}{4}$  de milla del servicio de autobuses de ruta fija. El transporte paratransito está diseñado para ser comparable con el servicio de autobuses de ruta fija de Tri Delta Transit, brindando servicio de transporte entre origen y destino dentro de un radio de  $\frac{3}{4}$  de milla del servicio de autobuses de ruta fija de Tri delta Transit durante las horas de servicio regular de esa ruta.

Hay además puntos de trasbordo para los viajes paratransito que llevan pasajeros fuera de la zona este del condado de Contra Costa. Los agentes de reservaciones harán los arreglos necesarios con los otros proveedores de servicio de paratransito y lo ayudarán programando su viaje a un punto de trasbordo, si es necesario. Le recomendamos que llame por lo menos con 7 días de antelación para solicitar un viaje regional.

### **¿Qué debo hacer para poder usar el servicio de paratransito?**

Visite nuestro sitio web a [www.trideltatransit.com](http://www.trideltatransit.com), la oficina administrativa de Tri Delta Transit en 801 Wilbur Avenue en Antioch o llame al 925-754-6622 para pedir una solicitud. Complete y presente la solicitud a Tri Delta Transit, 801 Wilbur Avenue, Antioch, CA 94509. Evaluaremos su solicitud y formulario de verificación médica. Le notificaremos dentro de los 21 días posteriores a la recepción de su solicitud.

### **¿Qué debo hacer para poder usar el servicio de paratransito?**

Visite la oficina administrativa de Tri Delta Transit en 801 Wilbur Avenue en Antioch o llame al 925-754-6622 para pedir una solicitud. Complete y presente la solicitud a Tri Delta Transit, 801 Wilbur Avenue, Antioch, CA 94509. Nosotros evaluaremos su solicitud y le enviaremos un formulario de verificación médica a su doctor para poder tramitar su solicitud.



**¿Cuánto tiempo toma el trámite de mi solicitud para recibir servicios de paratransito conforme a la ADA?**

Una vez que recibamos su solicitud completa, su solicitud será procesada dentro de los 21 días. Recibirá un aviso de su determinación de elegibilidad por correo. Si el día 22 no ha recibido la notificación, usted es elegible para la elegibilidad presunta. Esto significa que puede utilizar ADA paratransit hasta que se realice una determinación en su solicitud. Llame al Gerente de Servicios Accesibles al 925-754-6622 para programar sus viajes.

**¿Qué pasa si no califico para recibir servicios de paratransito conforme a la ADA?**

Usted recibirá una carta explicándole por qué usted no es elegible. La carta también le explicará cómo usted puede apelar la decisión.

**¿Con cuánto tiempo de antelación debo programar mi viaje?**

Las solicitudes de viaje pueden hacerse con tres días de antelación. Le recomendamos llamar con siete días de antelación para programar un viaje paratransito que sale de la zona este del condado de Contra Costa.

**¿Puede viajar un asistente conmigo?**

Sí, si usted está certificado para viajar con un asistente en paratransito. Si usted está certificado, su Asistente de Cuidados Personales viaja gratis. Cuando llame para programar un viaje, usted debe decirle al agente de reservaciones que va a viajar con un asistente.

**¿Puedo llevar un amigo o pariente conmigo?**

Sí, si usted está certificado para viajar en paratransito conforme a la ADA. Debe decirle al agente de reservaciones que tendrá acompañantes. Su(s) acompañante(s) deberán pagar la misma tarifa que usted por cada viaje sencillo. Usted puede tener dos acompañantes por viaje.

**¿Está permitido traer animales en el servicio de paratransito?**

Sí. Está permitido traer animales de servicio y mascotas. Las mascotas deben estar en jaulas de transporte. Por razones de seguridad, el conductor no puede ayudarlo a cargar la jaula de transporte.