



GWINNETT COUNTY TRANSIT

Servicio de paratr nsito

Guía del pasajero

**Tránsito del Condado de Gwinnett
Centro de atención al cliente
3525 Mall Boulevard
Suite 5-C Duluth, GA 30096**

**770.822.5010
Horario laboral:
De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.**

Revisión de la guía: 1 de diciembre de 2016

NÚMEROS DE TELÉFONO FRECUENTES

Antes de llamar por los servicios que se enumeran a continuación, lea y familiarícese con las secciones correspondientes de esta Guía del pasajero para conocer los detalles del servicio y cuándo debe llamar.

Llame al 770.822.5010 y “presione 3” o TDD al 711 para:

- Información de paratransito de GCT
- Pedir la solicitud de paratransito de GCT
- Pedir ayuda con la solicitud
- Tarjeta de identificación con foto de paratransito Breeze perdida
- Propiedad y artículos personales perdidos
- Comentarios y sugerencias, incluso preguntas, quejas o elogios

Llame al 770.418.2336 o TDD al 711 para:

- Realizar reservas de viajes
- Cambiar un viaje programado (**antes del día del viaje**)
- Cancelar un viaje programado (**antes del día del viaje**)

Llame al 770.246.4770 y “presione 2” o TDD al 711 para:

- Cancelar un viaje del mismo día
- Mantener un viaje del mismo día
- Dónde está mi transporte
- Pedir ayuda con la solicitud
- Preguntar sobre el estado del servicio durante clima peligroso y eventos de emergencia
- Para que consultorios médicos e instalaciones similares notifiquen a GCT si la cita del pasajero va a durar más

Esta Guía del pasajero está disponible en otros formatos o idiomas

Para las personas con limitaciones visuales, la Guía del pasajero y la solicitud de servicio de paratransito de Tránsito del Condado de Gwinnett (GCT) puede ponerse a disposición en otros formatos cuando lo soliciten.

Para personas con Conocimientos limitados del idioma inglés (LEP), la Guía del pasajero y la solicitud de servicio de paratransito de GCT está traducida y disponible en español, coreano, vietnamita y chino. Se ha detectado que estos cuatro idiomas comprenden más del 80 por ciento de la población con LEP en el área de servicio de GCT. El 20 por ciento restante está dividido entre muchos idiomas y grupos de idiomas específicos. Para los otros idiomas que comprendan más de 1,000 personas con LEP, o que surjan de ese nivel, GCT proporcionará los mismos documentos escritos vitales según se soliciten. Con base en la experiencia limitada con otros idiomas además del español, se usarán los Servicios de la línea de idiomas para iniciar la comunicación con cualquier grupo poblacional con LEP en la medida necesaria y proporcionarán servicios de interpretación y traducción según lo soliciten los clientes con LEP. Tránsito del Condado de Gwinnett comunicará con la persona con LEP cualquier aviso escrito de derechos y aviso de denegaciones, pérdidas o disminuciones en beneficios o servicios relacionados con los documentos vitales en el idioma de la persona con LEP. Además, GCT proporcionará aviso oral o escrito en el idioma de la persona con LEP sobre el derecho a recibir asistencia con el idioma para acceder a los servicios y documentos de GCT, sin costo.

Para obtener la Guía del pasajero y la solicitud en otro formato o idioma, llame a GCT al 770.822.5010 y “presione 3” durante el horario laboral normal, desde 8:00 a.m. hasta 5: p.m., de lunes a viernes.

Para las personas que tengan dificultades para usar un teléfono estándar, incluso personas que son sordas, tienen dificultades para oír, son sordas y ciegas o tienen una discapacidad del habla, llame a Georgia Relay al 711 para establecer este servicio público gratuito de retransmisión para TDD para conectarse y comunicarse con GCT a través de una variedad de servicios de teléfono con subtítulos y retransmisión tradicional.

Aviso para el público sobre los derechos en virtud del Título VI de Tránsito del Condado de Gwinnett (GCT)

Tránsito del Condado de Gwinnett (GCT) opera sus programas y servicios independientemente de la raza, el color o el origen nacional de conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Toda persona que crea que ha sufrido cualquier práctica discriminatoria ilegal en virtud del Título VI puede presentar una queja ante el Condado de Gwinnett, Georgia.

Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles de GCT y de los procedimientos para presentar una queja, visite el sitio web de GCT www.gctransit.com o comuníquese con atención al cliente al 770.822.5010. Si tiene problemas para usar un teléfono estándar y necesita servicios TTY/TTD, marque 7-1-1 para establecer comunicaciones con Georgia Relay; hay asistencia con el idioma disponible para personas con conocimientos limitados del idioma inglés.

La persona también puede presentar una queja en virtud del Título VI directamente ante la Administración Federal de Tránsito, Oficina de Derechos Civiles, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, D.C. 20590. Visite este sitio web: http://www.fta.dot.gov/civilrights/12328_5104.html para obtener información sobre cómo presentar y un formulario de queja ante la Administración Federal de Tránsito.

La traducción del Aviso para el público sobre los derechos en virtud del Título VI se proporciona en el sitio web de GCT en www.gctransit.com para español, coreano, vietnamita y chino. Para obtener asistencia en otro idioma, llame al 770.822.5010 para hablar con un intérprete. Tiene derecho a recibir asistencia con el idioma para acceder a los servicios y documentos de GCT, sin costo.

Contenido

Bienvenido a Tránsito del Condado de Gwinnett.....	1
¿Qué es el Servicio de paratransito del Condado de Gwinnett?.....	1
¿Quién cumple con los requisitos para recibir el servicio?	2
Uso del servicio de ruta fija	4
Media tarifa	5
Capacitación para viajar	5
¿Qué áreas reciben servicio?.....	5
¿Cuándo funciona el servicio?.....	6
¿Cómo solicito el servicio?	6
¿Cómo sabré si puedo usar el servicio de paratransito?.....	8
Notificación del estado del solicitante	8
Tarjeta de identificación con fotografía de paratransito ADA Breeze de GCT	9
¿Qué sucede si pierdo o me roban mi tarjeta?	9
¿Qué sucede si rechazan mi solicitud.....	9
¿Por cuánto tiempo es válida mi certificación?.....	10
¿Qué sucede si tengo discapacidades temporales?	10
¿Cómo hago la reserva de un viaje?.....	11
Cómo solicitar un horario de recogida	12
Cómo cambiar un viaje programado	14
Viajar en el vehículo asignado con el operador del vehículo asignado	14
Confirmación de la reserva.....	15
Dónde está mi transporte.....	15
Servicio de suscripción (pedidos permanentes).....	15
¿Cómo cancelo la reserva de un viaje?	17
Espera para el mismo día.....	18

¿Cómo uso el servicio de paratransito de GCT?	18
¿Qué hago si mi vehículo está demorado?	22
¿Qué sucede si no me presento para un viaje programado? Política de ausencias de GCT	23
¿Qué está fuera del control del pasajero?	24
Patrón o práctica de ausencias	25
Infracciones por ausencias	25
Sanciones para infracciones por ausencias	26
¿Qué sucede si mi cuidador no está disponible en el lugar de llegada?	27
¿Quién puede viajar conmigo?	28
¿Cuál es la tarifa?	29
¿Qué sucede con los visitantes con discapacidades?	30
Procedimientos cuando se usa una silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad.	31
Escúteres	32
Política de inmovilización de dispositivos de movilidad y cinturones de seguridad	32
Pasajeros ambulatorios	32
¿Puedo transportar paquetes y artículos personales?	33
Respiradores y equipos de oxígeno portátiles	33
¿Puedo transportar animales?	34
¿Cuál es mi responsabilidad cuando viajo en un vehículo de paratransito de GCT?	35
¿Cuáles son mis responsabilidades como cliente de paratransito de GCT?	36
¿Cuáles son las responsabilidades del conductor?	37
¿Qué pueden esperar los clientes de Servicios de paratransito de GCT?	38
¿Qué sucede si pierdo algo mientras viajo en un vehículo de paratransito de GCT?	39
Política de clima peligroso y evento de emergencia	39
¿Cómo puedo realizar comentarios y sugerencias sobre Paratransito de GCT?	40
Otros servicios	40

Servicio de paratransito de Tránsito del Condado de Gwinnett

Guía del pasajero

Bienvenido a Tránsito del Condado de Gwinnett

La información incluida en esta Guía del pasajero de paratransito del Condado de Gwinnett se ha desarrollado para ayudar a los clientes nuevos y actuales a familiarizarse con el sistema del Servicio de paratransito de Gwinnett y para proporcionar los lineamientos necesarios para usarlo de forma eficaz.

Este documento puede estar disponible en formatos alternativos si se solicita. Si tiene preguntas sobre cualquiera de la información incluida en la guía y/o necesita solicitar la guía en un formato alternativo, comuníquese con Atención al cliente del Condado de Gwinnett al 770.822.5010.

¿Qué es el Servicio de paratransito del Condado de Gwinnett?

El Servicio de paratransito del Condado de Gwinnett es parte del sistema amplio de transporte público del Condado de Gwinnett. No es un taxi personal ni una agencia de servicio social. Es un **servicio de transporte público compartido** del condado de Gwinnett que cumple con las disposiciones complementarias de servicios de paratransito de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990 y la regla final para el 49 CFR partes 27, 37 y 38 emitida por el Departamento de Transporte (DOT) de EE. UU. en el Registro Federal 9/6/1991. Tránsito del Condado de Gwinnett (GCT) opera un servicio de bordillo a bordillo, con un servicio de puerta a puerta a pedido. La definición del servicio de bordillo a bordillo es que se recogerá al cliente en el bordillo más cerca de la ubicación de recogida y se lo llevará al bordillo más cercano de la ubicación de destino.

El transporte se proporciona dentro de un corredor de $\frac{3}{4}$ de milla de cualquiera de los dos lados de los servicios de ruta fija locales existentes en el Condado de Gwinnett. Este servicio se puede usar para ir al trabajo, a un centro educativo, de compras, a actividades recreativas, citas médicas, etc. El Servicio de paratransito del Condado de Gwinnett proporciona transporte que es comparable con el sistema de ruta fija en el área, los horarios de servicio y los tiempos de viaje.

Los clientes deben ser conscientes de que este es un servicio compartido, la duración de un viaje podría ser la misma que un viaje en autobús de ruta fija comparable más media (1/2) hora para el viaje y tiempo de espera.

La persona a cargo de realizar las reservas de Tránsito del Condado de Gwinnett coordinará las transferencias a MARTA Mobility cuando un viaje requiera este nivel de programación.

¿Quién cumple con los requisitos para recibir el servicio?

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) es una ley de derechos civiles. Como ley de derechos civiles, la ADA claramente enfatiza el acceso no discriminatorio a un servicio de ruta fija, con el paratransito complementario que actúa como “red de seguridad” para la gente que no tiene la habilidad funcional de usar el sistema de ruta fija. En virtud de la ADA, el servicio de paratransito complementario no pretende ser un sistema amplio de transporte para personas con discapacidades, y simplemente tener una discapacidad o varias no le da derecho a la persona a usarlo.

La sección 37.123 de la parte 37 de 49 CFR define los estándares y establecer los requisitos mínimos para la elegibilidad para el servicio de paratransito complementario. La ley reconoce que “una persona puede cumplir con los requisitos para algunos viajes, pero no para otros” ya que la “elegibilidad no desprende de su discapacidad, como tal, sino de cumplir los criterios funcionales de incapacidad de usar el sistema de ruta fija establecido por la ADA”. Esto se conoce como elegibilidad viaje por viaje. Las normas de la ADA del DOT establecen tres categorías de Elegibilidad de paratransito complementario de la ADA.

Categoría 1. Elegibilidad incondicional: la primera categoría de elegibilidad incluye aquellas personas que no pueden usar completamente los servicios de autobús accesible de ruta fija. En esta categoría se incluye a:

“Cualquier persona con una discapacidad que sea incapaz, como resultado de una limitación mental o física (incluso una limitación en la vista), y sin la asistencia de otra persona (excepto por el operador de un elevador para sillas de ruedas u otro dispositivo de asistencia para subir a un transporte), de subir, viajar o bajar de un vehículo en el sistema que está preparado para el acceso y uso por parte de personas con discapacidades”. [Sección 37.123(e)(1) del Código]

Esto se aplica a una persona que no pueda subir, viajar o bajar independientemente en el sistema de autobuses de ruta fija.

Categoría 2. Elegibilidad condicional: esta segunda categoría de elegibilidad se aplica a las personas que podrían usar servicios de transporte accesible de ruta fija si estuvieran disponibles. En esta categoría se incluye a:

“Cualquier persona con una discapacidad que necesite la asistencia de un elevador para sillas de ruedas u otro dispositivo de asistencia para subir a un transporte y sea capaz, con esa asistencia, de subir, viajar o bajar de un vehículo que está preparado para el acceso y uso por parte de personas con discapacidades si la persona desea viajar en una ruta del sistema durante el horario de funcionamiento del sistema en un horario, o dentro de un periodo razonable de ese horario, en el cual un vehículo no se está usando para proporcionar el transporte público designado en la ruta”. [Sección 37.123(e)(2) del Código]

En el contexto de los vehículos de GCT, esta categoría no se aplica al servicio de GCT, ya que todos los vehículos de GCT en el servicio de ruta fija son accesibles. No obstante, es importante recordar que la elegibilidad para el servicio de paratransito complementario en virtud de la Categoría 2 se “basa en la ruta, no en el sistema” y en aquellas instancias en las que “no se pueda implementar un elevador (o una rampa) en un vehículo en una parada específica del autobús, la persona es elegible para servicios de paratransito de conformidad con esta categoría en relación con el servicio en la parada inaccesible”.

Categoría 3. Elegibilidad condicional: esta tercera categoría de elegibilidad incluye:

“Cualquier persona con una discapacidad que tenga una condición relacionada con una limitación específica que evite que esa persona viaje a un lugar de subida o a un lugar de bajada en ese sistema”. [Sección 37.123(e)(3) del Código]

Esto se aplica a una persona que, debido a su discapacidad, no pueda acceder a una parada del autobús para subir al autobús de ruta fija y no pueda acceder a su destino después de bajar de un autobús de ruta fija. La elegibilidad se determina cada vez que llama el pasajero elegible. Se incluyen dos elementos calificadores importantes para esta categoría en las normas. En primer lugar, las condiciones del entorno y las barreras arquitectónicas que no están dentro del ámbito de control de la entidad pública no confieren

elegibilidad cuando se consideran por si solas. En segundo lugar, la inconveniencia de usar el sistema de autobuses de ruta fija no es fundamento para la elegibilidad.

Al realizar las determinaciones es de crucial importancia “la interacción entre la condición relacionada con la limitación y la barrera en el entorno...”. Aunque el USDOT reconoció que “se requiere cierto juicio para distinguir entre las situaciones en las cuales se impide el viaje y las situaciones en las que meramente se hace más difícil”, fue rápido para señalar que “si una condición relacionada con la limitación solo hace que el trabajo de acceder al tránsito sea más difícil de lo que podría ser de otro modo, pero no impide el viaje en sí, entonces la persona no es elegible”.

El factor determinante para decidir si la persona califica para el paratransito complementario de la ADA es si la persona puede viajar o acceder funcionalmente al autobús. No es una determinación médica; es un análisis de la habilidad funcional.

Las personas que crean que son elegibles deben solicitar una certificación. Un Profesional de la salud certificado/con licencia debe certificar su solicitud de elegibilidad. GCT se reserva el derecho a realizar todas las determinaciones de elegibilidad.

La elegibilidad es válida para dos (2) años a menos que se proporcione elegibilidad temporal. La elegibilidad temporal se basa en una necesidad funcional temporal.

Uso del servicio de ruta fija

El pasajero puede usar el sistema de ruta fija y mostrar su tarjeta de identificación de paratransito de GCT para calificar para la media tarifa en efectivo. Si un pasajero deseara aprovechar la transferencia GRATUITA a MARTA, debería solicitar una tarjeta Breeze de media tarifa de GCT. Si la elegibilidad de paratransito del pasajero permite un PCA, su asistente de cuidado personal (PCA) puede viajar gratis aprovechando la flexibilidad e independencia que proporciona nuestro sistema de ruta fija. Para planificar su viaje de tránsito público llame al 770-822-5010 y un agente de atención al cliente le ayudará a identificar la mejor ruta para llegar a su destino.

Media tarifa

La solicitud para media tarifa se puede encontrar en el sitio web gctransit.com, si un cliente necesita asistencia para completar la solicitud, puede llamar al 770-822-5010 o visitar la oficina de atención al cliente en persona. La tarjeta Breeze de media tarifa de GCT permite al pasajero aprovechar de la transferencia gratuita de GCT a MARTA.

No obstante, para realizar el viaje de regreso de MARTA, el cliente también necesitaría tener una tarjeta Breeze de media tarifa de MARTA. La solicitud de tarjeta Breeze de media tarifa para MARTA se puede encontrar en www.itsmarta.com y puede obtenerse en las tiendas de MARTA.

Para planificar su viaje de tránsito público llame al 770-822-5010 y un agente de atención al cliente le ayudará a identificar la mejor ruta para llegar a su destino.

Capacitación para viajar

Tránsito del Condado de Gwinnett está comprometido con capacitar y hacer posible que los clientes discapacitados usen el sistema de ruta fija como forma de incrementar su independencia y habilidad para viajar a todas las áreas que cubre el transporte público. Cualquier persona y/o grupo que esté interesado en participar en un seminario gratuito de capacitación puede coordinarlo al llamar a Atención al cliente al 770-822-5010.

¿Qué áreas reciben servicio?

El servicio de paratransito de GCT opera tres cuartos ($\frac{3}{4}$) de cualquiera de los dos lados de cada ruta de autobús local en el Condado de Gwinnett. Además del área de servicio central, el Condado de Gwinnett ha designado corredores adicionales para el servicio de paratransito de GCT con anchos de tres cuartos ($\frac{3}{4}$) de milla en cada lado de los segmentos de las rutas fijas locales previamente operadas por GCT. El área de servicio está solo dentro del Condado de Gwinnett, a excepción de que incluye el área intermodal de la estación ferroviaria Doraville de MARTA como parada para facilitar las transferencias interinstitucionales.

No es necesario que los pasajeros elegibles para paratransito complementario vivan dentro del área de servicio; no obstante, todos los viajes de los pasajeros deben comenzar y finalizar dentro del área de servicio

de paratransito de GCT, y los pasajeros deben subir y bajar del vehículo de paratransito dentro del área de servicio en un lugar de transferencia seguro. Los puntos de transferencia se establecerán con los pasajeros que viajen hacia afuera del área de servicio.

Se puede ver, descargar o imprimir un mapa del área de servicio de paratransito complementario de GCT en el sitio web de GCT, www.gctransit.com. En el lado izquierdo de la página, haga clic en el enlace “Paratransit Information” (Información de paratransito) y luego haga clic en el enlace “Paratransit Service Map” (Mapa de servicio de paratransito). El área de servicio de paratransito complementario de GCT está demarcada en el mapa como “ADA Paratransit Buffer” (Zona de paratransito de ADA).

¿Cuándo funciona el servicio?

Los servicios de paratransito complementario de GCT se proporcionan de lunes a sábado. El horario del servicio es el mismo que el horario del servicio de autobús de ruta fija local.

El servicio del domingo no está disponible. El servicio no está disponible los siguientes días festivos: Día de año nuevo, Día de la recordación, Día de la independencia, Día del trabajo, Día de acción de gracias y Día de navidad.

¿Cómo solicito el servicio?

Paso 1: obtenga la solicitud de GCT para la elegibilidad para paratransito.

La solicitud de GCT se puede ver, descargar o imprimir en el sitio web de GCT, www.gctransit.com. En el lado izquierdo de la página, haga clic en el enlace “Paratransit Information” (Información de paratransito) y luego haga clic en el enlace “Paratransit Application” (Solicitud de paratransito).

Además un cliente autorizado puede pedir una solicitud y hacer que se la envíen por correo. Para pedir una solicitud, llame a GCT al 770.822.5010 y “presione 3” durante el horario laboral normal, desde 8:00 a.m. hasta 5: p.m., de lunes a viernes. Para las personas que tengan dificultades para usar un teléfono estándar, incluso personas que son sordas, tienen dificultades para

oír, son sordas y ciegas o tienen una discapacidad del habla, llame a Georgia Relay al **711** para establecer este servicio público gratuito de retransmisión para TDD para conectarse y comunicarse con GCT a través de una variedad de servicios de teléfono con subtítulos y retransmisión tradicional.

La solicitud de GCT también se puede ver, descargar o imprimir en el sitio web de GCT, www.gctransit.com. En el lado izquierdo de la página, haga clic en el enlace “Paratransit Information” (Información de paratransito) y luego haga clic en el enlace “Paratransit Application” (Solicitud de paratransito).

Hay solicitudes en otros formatos o idiomas disponibles a pedido. Consulte la página ii.

Paso 2: complete el formulario de solicitud y envíelo a GCT.

Complete el formulario de solicitud (denominado Parte A) y envíelo a GCT. El solicitante, o un representante o tutor legal que esté familiarizado con la discapacidad del solicitante y con su habilidad de viajar en un autobús, debe responder a todas las preguntas de la Parte A. En la página titulada, CONSENTIMIENTO DEL PACIENTE PARA PUBLICAR Y DIVULGAR INFORMACIÓN MÉDICA, se debe proporcionar el nombre, la dirección y el número de teléfono del Profesional de la salud certificado/licenciado que va a certificar la Parte B de la solicitud. Una firma en esta página sirve como la autorización del solicitante que permite que el Profesional de la salud divulgue información médica y permite que GCT procese la solicitud. **Todos los solicitantes deben completar y firmar esta página.** Si la autorización no está firmada correctamente se devolverá al solicitante y la solicitud se considerará incompleta.

Si un solicitante necesita ayuda para completar la solicitud, puede comunicarse con GCT al 770.822.5010 y “presionar 3” o TDD al 711 y se pueden realizar ajustes especiales para asistirlo en la tarea de completar la solicitud.

Envíe la Parte A de la solicitud completa que incluya todas las firmas requeridas a la siguiente dirección:

**Gwinnett County Transit
Re: Paratransit Application Part A
3525 Mall Boulevard, Suite 5-C Duluth, GA 30096**

Paso 3: GCT solicitará información para la Parte B al Profesional de la salud certificado/licenciado y procederá a determinar la elegibilidad del solicitante

Cuando reciban la Parte A de la solicitud completa con la autorización firmada, los agentes de paratransito de GCT remitirán una Solicitud de información médica al Profesional de la salud.

Solo el Profesional de la salud (certificante) del solicitante podrá completar la Parte B de la solicitud. El Profesional de la salud debe ser un profesional licenciado o certificado que esté calificado para evaluar la discapacidad del solicitante y su habilidad funcional para viajar en el tránsito público. Cuando el Profesional de la salud complete la Parte B y la envíe a GCT, se procesará la solicitud.

¿Cómo sabré si puedo usar el servicio de paratransito?

GCT debe procesar una solicitud completada en el plazo de veintiún (21) días calendario después de la recepción. La aplicación se considera completa cuando la oficina de GCT ha recibido la Parte A y la Parte B. Los documentos incompletos se devolverán al solicitante o al Profesional de la salud para que los completen. Si no hay respuesta, el archivo del solicitante se cerrará después de un mes. Se podrá reabrir a pedido del solicitante. **El requisito de procesamiento de veintiún (21) días calendario no se aplicará a solicitudes incompletas.**

Es posible que le soliciten que asista a una entrevista en persona. En algunos casos, se le podría solicitar información adicional antes de que se le apruebe. A la mayoría de los solicitantes se le notificará su estado de elegibilidad sin una entrevista. Si el proceso de determinación no se completa dentro del plazo de veintiún (21) días según los requisitos de ADA, se presume que el solicitante es elegible y este podrá usar el servicio de paratransito complementario hasta que se tome una decisión.

Notificación del estado del solicitante

Al solicitante se le notificará por escrito, o en otros formatos o idiomas si lo solicita, sobre su elegibilidad. Si lo aprueban, se le darán indicaciones al solicitante sobre cómo obtener una tarjeta de identificación con fotografía de paratransito ADA GCT.

Tarjeta de identificación con fotografía de paratransito ADA Breeze de GCT

La tarjeta de identificación (ID) con fotografía de paratransito ADA Breeze de GCT se usa para mostrar una prueba de su elegibilidad para viajar en paratransito complementario de GCT. Debe tener su tarjeta de ID con foto de paratransito ADA Breeze de GCT presente cada vez que viaje. La tarjeta de ID con foto de paratransito ADA Breeze de GCT es aceptada en otros organismos de tránsito a lo largo de los Estados Unidos. Confirme las reglas y normas de programación exactas con las autoridades locales de tránsito.

¿Qué sucede si pierdo o me roban mi tarjeta?

Si pierde o extravía su tarjeta de ID con foto de paratransito ADA Breeze de GCT, puede obtener un reemplazo por una tarifa de \$5.00 en las oficinas de GCT en 3525

Mall Boulevard, Suite 5-C, Duluth, GA 30096. Comuníquese con atención al cliente al

Llame al 770.822.5010 y “presione 2” o TDD al 711 si tiene preguntas sobre una tarjeta de ID con foto de paratransito ADA Breeze de GCT. No se pueden realizar viajes sin mostrar una tarjeta de ID con foto de paratransito ADA Breeze de GCT válida.

¿Qué sucede si rechazan mi solicitud?

Si se le rechaza la solicitud, el solicitante puede apelar la decisión por escrito o tener un audiencia en persona. Las apelaciones deben presentarse por escrito en un plazo de sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de la carta de notificación al solicitante en la cual se rechaza la elegibilidad.

Envíe su carta de apelación por correo a:

**Gwinnett County Transit
Re: Eligibility Appeal
3525 Mall Boulevard, Suite 5-C Duluth, GA 30096**

Cuando reciba su carta de apelación, GCT le notificará el lugar y el horario de la audiencia de apelación que se realizará dentro de un plazo de treinta (30) días. Los solicitantes tendrán la oportunidad de comparecer ante un Comité de apelaciones. El solicitante debe proporcionar su propio transporte hasta la audiencia de apelaciones.

El Comité de apelaciones es un panel de tres (3) personas formado por individuos que no participaron en la determinación original de elegibilidad. Tendrá la oportunidad de que lo representen en la audiencia y podrá presentar información y argumentos.

Dentro de un plazo de treinta (30) días después de la audiencia, se notificará a los solicitantes por escrito la decisión del Comité de apelación por correo. La decisión del Comité de apelación será final.

¿Por cuánto tiempo es válida mi certificación?

Todos los pasajeros de paratransito deben recertificarse cada dos (2) años. Se enviará una solicitud por correo tres (3) meses antes del vencimiento, adjunta a una carta que notifica al pasajero que debe renovar su certificación para el servicio de pasajero. Si no responde la solicitud oportunamente, podría perder el servicio.

¿Qué sucede si rechazan mi solicitud de recertificación?

Si se rechaza la solicitud de recertificación, el pasajero podrá continuar usando el servicio durante sesenta (60) días calendario a partir de la fecha de carta de notificación. Si el pasajero no presenta una apelación dentro de un plazo de sesenta (60) días calendario, se discontinuará el servicio del pasajero en el día calendario número 61.

Si el pasajero sí presenta una apelación dentro de ese plazo de sesenta (60) días calendario, se continuará el servicio hasta que el Comité de apelaciones determine la elegibilidad del pasajero. El pasajero recibirá una notificación escrita de la decisión del Comité de apelaciones dentro de un plazo de treinta (30) días. Si se rechaza la solicitud del pasajero, el servicio se discontinuará diez (10) días laborales después de la fecha de carta de notificación.

¿Qué sucede si tengo discapacidades temporales?

Si un pasajero tiene una discapacidad temporal, puede ser elegible para el servicio de paratransito de ADA GCT y la tarjeta de identificación con foto de paratransito ADA de GCT válida por la duración prevista de la discapacidad. Si la discapacidad continúa y excede el tiempo certificado, GCT necesitará una certificación revisada del Profesional de la salud del pasajero.

¿Cómo hago la reserva de un viaje?

Las reservas se pueden hacer al llamar a GCT al 770.822.5010 y “presionar 3” o TDD al 711.

Se aceptan reservas de domingos a viernes desde las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m. Recuerde que solo el personal de la oficina puede tomar nota de la información de su reserva de viaje; los conductores de los vehículos de paratransito no tienen permitido realizar reservas de viajes para los pasajeros.

Domingo para viajes el lunes (solo para el día siguiente)

De lunes a viernes (para viajes de martes a sábado)

GCT opera un servicio de reserva avanzado para viajes de paratransito. Las reservas para el mismo día no están disponibles. Puede realizar reservas si llama el día anterior al día en el cual necesita un viaje. No hay límites diarios para la cantidad de reservas que puede solicitar el pasajero. Cuando realice una reserva para un viaje de ida y vuelta, deje al menos dos (2) horas entre los horarios de recogida solicitados.

Se hará el máximo esfuerzo por adaptarse a su horario de recogida solicitado. No obstante, la demanda de viajes de los pasajeros en ciertos horarios del día podría hacer necesario que el pasajero ajuste su horario deseado hasta una (1) hora antes o una (1) hora después del horario de recogida o llegada. El espacio de reserva se asigna por orden de pedido. Asegúrese de dejar tiempo suficiente para el tráfico o cualquier otra demora asociada con el tránsito cuando planifique su viaje.

Los clientes deben ser conscientes de que este es un servicio de viaje compartido. La duración de un viaje podría ser la misma que un viaje de ruta fija comparable más media (1/2) hora para el viaje y tiempo de espera.

El servicio de paratransito de GCT no proporciona transporte de emergencia o en el mismo día. Además, el servicio de paratransito de GCT no altera los horarios o las ubicaciones del viaje en el mismo día.

Siempre que el pasajero realice una reserva para un viaje, debe estar preparado para proporcionarle al agente de reservas la siguiente información:

- Su nombre y apellido.

- La dirección exacta del lugar de recogida, incluso el número de apartamento si corresponde.
- La dirección exacta del destino o del lugar de llegada. Sin una dirección exacta no se programar un viaje.
- La ubicación de entrada accesible según ADA designada de la instalación.
- El horario de recogida solicitado (o el horario de la cita) y el horario de regreso.
- Notificación si hay un asistente de cuidado personal, acompañante, niño/a o animal de servicio que vaya a viajar con el pasajero.
- Si se usará una silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad.
- Necesidad de servicio de puerta a puerta.

Los agentes de reserva están obligados a solicitar información completa y le repetirán la información para asegurarse de que todo es correcto. El conductor de un vehículo de paratransito o el pasajero no pueden cambiar la ubicación del lugar de recogida o llegada el día del viaje.

Los clientes deben coordinar con el sector de MARTA Mobility por su cuenta. Puede llamar a MARTA Mobility al 404-848-5000.

Cómo solicitar un horario de recogida

Puede solicitar una recogida para cualquier hora durante el horario laboral (vea el mapa del área de servicio y los horarios). Si el horario de recogida solicitado no está disponible, el agente de reserva podría ofrecer un horario de recogida dentro de un lapso de una (1) hora antes o una (1) hora después del horario de recogida solicitado.

Si debe estar en un lugar específico antes de un determinado horario, dígame al agente de reserva el horario en el cual debe estar allí y que el agente le informe a qué hora es necesario recogerlo.

Recuerde que el servicio de paratransito de GCT es un servicio de viaje compartido y que es probable que deba viajar con otros pasajeros. Si no desea que un agente de reserva calcule un horario de recogida adecuado, planifíquelo de forma tal que prevea tiempo suficiente para llegar a tiempo.

Como sucede con la mayoría de los sistemas de paratransito, GCT usa una

“ventana” de recogida de treinta (30) minutos. Esto significa que el vehículo puede llegar hasta treinta (30) minutos después del horario de recogida designado y aun así considerarse puntual. Tenga en mente esta ventana de recogida cuando realice reservas, especialmente cuando solicite un horario de recogida específico.

Negociar el horario de recogida o llegada

Es posible que se les solicite a los clientes que ajusten sus horarios de recogida o llegada debido a la demanda en ciertos horarios del día. A continuación hay algunos ejemplos.

El horario de “llegada más tardía” significa que el pasajero tiene que estar en su destino en un horario específico (por ejemplo, citas médicas/dentales y horario de entrada al trabajo/la escuela).

La ventana de negociación de una hora debería usarse en pos de llegar antes para asegurarse de que el cliente llegue a tiempo.

El cliente debe llegar al médico/trabajo/establecimiento educativo antes de las 8:00 a.m.

1. El agente de reserva debe evaluar el tiempo de viaje y una ventana de 30 minutos cuando asigne el horario de recogida (por ejemplo, tiempo de viaje 1 hora más ventana de ½ hora, total 1 ½ hora).
2. Al cliente se le debe ofrecer un horario antes de las 6:30 a.m., pero no después. Un horario de recogida de 6:15 a.m. sería razonable, mientras que 6:45 a.m. podría no ser razonable para asegurarse de que llegue a tiempo al destino.

El horario de “partida más temprana” es el horario más temprano en el cual el pasajero desea ser recogido (por ejemplo, salir del trabajo o del establecimiento educativo).

La ventana de negociación de una hora debería usarse en pos de llegar después porque el cliente no puede irse antes del horario indicado.

El cliente sale del trabajo/establecimiento educativo a las 4:00 p.m.

1. El agente de reserva debe tener en cuenta que el cliente no estará listo hasta después de las 4:00 p.m.
2. Al cliente se le debe ofrecer un horario después de las 4:00 a.m., pero no antes. Un horario de recogida de 4:15 no sería razonable mientras que 3:45 p.m. no sería razonable porque no puede salir antes del trabajo o del establecimiento educativo.

La ventana de negociación de una hora debería usarse en pos de llegar después porque el cliente no puede irse antes del horario indicado.

Cuando no hay restricciones en el viaje (no hay horario exacto de partida o llegada).

La ventana de negociación de una hora se puede usar hacia antes o después del horario solicitado ya que el cliente no está limitado por una cita o un horario de trabajo/estudio.

Cómo cambiar un viaje programado

Si ha programado un viaje y sus planes u horarios de viaje cambian, llame a GCT al 770.822.5010 y “presione 3” o TDD al 711 al menos un (1) día antes de su viaje. Informe al agente de reserva que desea cambiar un viaje que ya se ha programado y él le preguntará:

- Su nombre y apellido.
- La fecha y el horario del viaje que desea cambiar.
- El nuevo horario que desea programar o los cambios que quisiera hacer.

El agente de reserva siempre intentará satisfacer sus necesidades, pero los cambios realizados a su solicitud original de un viaje podrían resultar en ajustes a su horario de recogida.

Paratrásito de GCT no puede cambiar los horarios de recogida ni los lugares de recogida/llegada el mismo día de su viaje debido a limitaciones en la programación con el equipo y los demás pasajeros.

Viajar en el vehículo asignado con el operador del vehículo asignado

Debido a la complejidad de los sistemas y a la disponibilidad limitada de recursos, no puede solicitar una recogida en un vehículo determinado o por parte de un conductor determinado. Se espera que viaje en el vehículo consignado para su viaje con el operador del vehículo asignado por GCT. Si tiene inquietudes o una queja sobre la condición de un vehículo o sobre el desempeño de un operador, infórmelo de inmediato a un supervisor de GCT al 770-246-4770.

Confirmación de la reserva

A los clientes se les debe dar su horario de recogida al final de su proceso de reserva. GCT realizará una llamada de confirmación al cliente entre las 4:00 p.m. y las 8:00 p.m. para la reserva del día siguiente. Los cambios a las reservas solo se aceptarán de domingos a viernes desde las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m. hasta el día anterior al viaje programado del cliente.

Dónde está mi transporte

Los clientes también pueden registrarse para un servicio gratuito que les proporcionará alertas por mensaje de texto de su programación.

Las alertas por mensaje de texto incluyen:

- cuando está llegando su vehículo
- cuando ha llegado su vehículo
- cuando su vehículo está llegando tarde
- su programa la noche anterior

Los clientes pueden personalizar los tipos de avisos que reciben si visitan el sitio

www.transitoms.com/vision2/passenger_alert.aspx

y seleccionan Gwinnett County Transit (Tránsito del Condado de Gwinnett).

Los clientes deberán comunicarse con el Despacho de paratransito al 770-246-4770 para recibir su número de ID de cliente para registrarse.

Servicio de suscripción (pedidos permanentes)

Si necesita viajar al **mismo lugar**, en el **mismo horario** y **al menos tres (3) días por semana**, el “Servicio de suscripción” podría ser una buena opción para usted. Este servicio le permite programar estos viajes recurrentes con una llamada. Entonces, se le colocará automáticamente en el programa cada semana. **Pregunte al agente de reserva sobre esta opción.**

Todos los viajes de suscripción se precancelan en los días festivos especificados del servicio de GCT.

Para los pasajeros que reciben Servicio de suscripción y si no necesita un viaje un día en particular, es muy importante llamar a Paratransito de GCT un (1) día antes para cancelar el viaje. Esto nos ayudará a evitar viajes innecesarios o conexiones perdidas. Y se evita una ausencia en su registro

de pasajero. Un pasajero de suscripción que quede suspendido debido a infracciones de ausencia perderá su estado de suscripción actual y podrá volver a solicitarla después de que haya finalizado la suspensión.

Puede poner su viaje de suscripción en “espera” durante un máximo de tres (3) meses. Luego, cuando esté listo para que se quite de espera su Servicio de suscripción, llame a Paratrásito de GCT siete (7) días antes para restaurar la suscripción. Si necesita poner su viaje de suscripción en espera durante un periodo más largo que tres (3) meses, podríamos solicitarle que vuelva a llamar y solicite un nuevo Servicio de suscripción cuando lo vuelva a necesitar.

Si un pasajero decide cambiar el horario de la suscripción, este cambio se tratará como una solicitud de nueva suscripción. Si hay un espacio de tiempo correspondiente disponible, entonces la nueva suscripción del pasajero surtirá efecto en la fecha solicitada por el pasajero. Si no hay un espacio de tiempo correspondiente, el pasajero puede ingresar su nombre en la lista de espera de suscripción. Las suscripciones se asignarán a medida que haya nuevos espacios disponibles.

El pasajero puede cambiar temporalmente la dirección de destino o recogida en una suscripción por año para un mínimo de dos semanas si el espacio de tiempo está disponible. Todos los cambios en las suscripciones deben realizarse al menos con un día de anticipación. Los cambios de dirección que se realicen para el mismo día no se pueden aceptar ese día. Si el pasajero decide cambiar el horario de la suscripción de forma permanente, este cambio se tratará como una solicitud de nueva suscripción y se lo colocará en la lista de espera si el espacio de tiempo no está disponible.

A medida que cambian los patrones de tránsito y la demografía, Paratrásito de GCT se reserva el derecho a realizar ajustes razonables a las suscripciones existentes. Si fuera necesario ajustar la suscripción de un pasajero, esos cambios se realizarán de forma individual con la opinión del pasajero o de su tutor/cuidador. GCT nunca ajustará ni cambiará la suscripción de un pasajero sin consultar con el pasajero. Si GCT y el pasajero no pueden llegar a un acuerdo, podría producirse la eliminación de la suscripción del pasajero de la lista de suscripciones y la colocación en la lista de solicitudes hasta que se puedan encontrar un espacio de tiempo correspondiente. Estos cambios permitirán que GCT haga el mejor uso de sus recursos sin dejar de proporcionar el servicio más puntual posible a todos sus pasajeros.

En virtud de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, que indica que un máximo de 50 % de los viajes en cualquier horario del día de cualquier día pueden ser viajes de suscripción, el total de viajes de suscripción no podrá exceder el cincuenta (50) por ciento del espacio disponible en cualquier horario durante el día. Hay ciertos periodos de tiempo que podrían no tener espacios de tiempo para suscripción disponibles. Si los viajes del servicio de suscripción actual exceden el umbral del 50 %, GCT comenzará una lista de espera para los clientes interesados en suscribirse para los viajes.

¿Cómo cancelo la reserva de un viaje?

Para cancelar una reserva **antes** del día del viaje, comuníquese con el agente de reserva de paratransito de GCT al 770.822.5010 y “presione 3” o TDD al 711, de domingos a viernes, desde las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m. Recuerde: **no llame a reservas para cancelar una reserva para el mismo día**. Para cancelar reservas **para el mismo día**, debe llamar a la Línea de ayuda del centro de control de GCT al 770.246.4770 y “presionar 2” o TDD al 711.

Asegúrese de proporcionar el nombre del pasajero, la dirección, la fecha de viaje, el horario de recogida programado y la información del viaje de regreso. Cancelar una reserva de forma oportuna ayuda a mantener el sistema funcionando según el cronograma y previene la posibilidad de que se le asigne un “ausente” al pasajero por un viaje que no usó.

Toda cancelación que se realice menos de una (1) hora antes del horario programado de recogida se considerará una ausencia y se enviará una notificación de infracción por correo al pasajero.

Un pasajero que muestra un patrón o una práctica de cancelación de cinco (5) viajes en el mismo día dentro de un periodo de treinta (30) días calendario de la primera infracción, independientemente de si se canceló más de una (1) hora antes del viaje, será penalizado con una infracción de ausencia; esto incluye cancelar varios viajes el mismo día. En la quinta (5.º) cancelación, se registrará una ausencia. Según la cantidad de ausencias que ya haya en el registro del pasajero, se enviará una carta de notificación, una carta de advertencia o una carta de suspensión al pasajero. Como sucede con todas las ausencias, el pasajero puede apelar al Comité de apelaciones y proporcionar documentación de cualquier circunstancia atenuante para que sea considerada.

Espera para el mismo día

Una espera para el mismo día ocurre cuando un pasajero llama e indica que no está listo para que lo recojan y solicita que se coloque en espera el viaje. El pasajero luego llama de nuevo para notificar al despacho el horario en el que desearía que llegue el autobús. Esta es una reserva para el mismo día, y las reservas para el mismo día no están permitidas.

No obstante, dado que algunas demoras están fuera del ámbito de control del pasajero, llamar para colocar en espera un viaje del mismo día está permitido solo en las siguientes circunstancias:

1. Viajes de regreso de instalaciones médicas u oficinas gubernamentales; o
2. Viajes de regreso si GCT llegó al destino del pasajero después del horario programado de llegada.

Los pasajeros deben llamar más de una (1) hora antes de su horario de recogida programado para poner en espera el viaje a la Línea de ayuda del centro de control de GCT al 770.246.4770 y “presionar 2” o TDD al 711. Llamar para poner en espera un viaje para el mismo día con menos de una (1) hora de anticipación a la recogida se considerará una ausencia. Recuerde que se enviará un autobús de vuelta cuando haya uno disponible. La recogida en espera para el mismo día no puede interferir con los viajes de otros pasajeros; por lo tanto, es probable que el pasajero deba esperar durante un periodo extendido de tiempo para que lo recojan.

¿Cómo uso el servicio de paratransito de GCT?

Horarios de recogida

El horario de recogida programado se basará en la preferencia establecida por el pasajero. Los pasajeros deben programar su tiempo de recogida con base en el horario que necesitan llegar a una cita o el horario en el que desean que los recojan. A veces, el vehículo de GCT podría llegar antes. Puede subirse al vehículo antes si lo desea; sin embargo, no está obligado a subirse al vehículo antes del horario programado de recogida.

- Si debe estar en el consultorio del médico, establecimiento educativo, trabajo, etc. a las 9:00 a.m., asegúrese de usar este tiempo para determinar un horario de recogida adecuado que lo lleve a su destino a

- tiempo.
- Si termina de trabajar a las 4:00 p.m., use este tiempo para determinar un horario adecuado de recogida que permita que suba al vehículo en un lapso de cinco (5) minutos luego de que este haya llegado a su lugar de trabajo.

Ventana de recogida

El horario de recogida programado se basará en los horarios de las citas. **Una ventana de recogida de treinta (30) minutos permite que GCT llegue al lugar del pasajero hasta treinta (30) minutos después del horario de recogida programado.** La ventana de recogida de treinta (30) minutos ayuda a GCT a adaptarse a la mayor cantidad de pasajeros posible durante un periodo específico de tiempo. Si el vehículo de paratransito no ha llegado cuando finalice el periodo de treinta (30) minutos, comuníquese con GCT a la Línea de ayuda del centro de control de GCT al 770.246.4770 y “presionar 2” o TDD al 711 para comprobar el estado de su recogida.

GCT recomienda que deje tiempo suficiente para llegar a su destino antes de su cita. El servicio de paratransito de GCT es de bordillo a bordillo (puede solicitar servicio de puerta a puerta con algunas restricciones) y necesitará viajar desde el bordillo hasta el destino final. Esto es especialmente importante si va a viajar dentro de un complejo de edificios.

Para mantener la eficiencia del servicio, los conductores de los vehículos de paratransito de GCT no realizan paradas de camino a su destino. Programe todos los horarios y lugares cuando realice su reserva.

Comunidades cerradas

Aquellos pasajeros que residan o viajen hacia o desde una comunidad cerrada deberían permanecer en la residencia hasta que el vehículo haya llegado a la puerta de la comunidad. Al pasajero se le notificará que el vehículo ha llegado a la puerta. Si el timbre de la puerta no funciona, el conductor llamará al Centro de control de GCT y este Centro notificará al pasajero para que abra la puerta.

Subir al vehículo de paratransito

Los pasajeros deben tener su tarjeta de identificación con foto de paratransito ADA de GCT y la tarifa de paratransito listas para presentárselas al conductor del vehículo de paratransito cuando suban al mismo. Si no proporciona la tarifa, ya sea en forma de un ticket de papel de paratransito de GCT, un ticket

electrónico de paratrásito de GCT Breeze o la tarifa exacta en efectivo (los conductores no dan vuelto) al momento de subir, se producirá una interrupción en el servicio del pasajero y se añadirá una ausencia al registro de este.

Asistencia del conductor

Los conductores proporcionarán asistencia a los pasajeros para subirse y bajarse del autobús. El conductor proporcionará asistencia con el uso de elevadores, rampas y dispositivos de inmovilización. El conductor asistirá al empujar una silla de ruedas manual para subir la rampa o al elevador del autobús. Los conductores no asisten a los pasajeros con paquetes.

GCT opera un servicio de bordillo a bordillo (y se extiende más si se solicita). Los conductores asistirán a subir y bajar del vehículo en el bordillo de la dirección. Si se necesita asistencia que vaya más allá del bordillo debido a una discapacidad, infórmelo al agente de reserva al momento de programar el viaje.

Tiempo de espera del conductor

Es importante estar en el lugar de recogida designado al horario de recogida programado indicado por el agente de reserva cuando los pasajeros realizaron su reserva. El vehículo **esperará hasta cinco (5) minutos** después del horario de recogida programado para que el pasajero llegue al bordillo o al punto de recogida designado. Si el vehículo llega después del horario de recogida programado, el conductor tiene instrucciones de esperar cinco (5) minutos y comunicarse con Control de GCT.

El vehículo no tiene permitido esperar mientras el pasajero hace sus tareas en el destino. El pasajero deberá realizar una reserva para su viaje de regreso para un horario de recogida designado. Los requisitos de tiempo de espera del conductor y del horario de recogida también se aplicarán al viaje de regreso.

Negocio o lugar cerrado

Si un negocio o lugar está cerrado cuando llega el vehículo, el pasajero puede elegir permanecer en el vehículo y que lo dejen en la dirección de regreso según la conveniencia de GCT (se debe pagar la tarifa del viaje de regreso) o el pasajero puede bajarse del vehículo de paratrásito y esperar que el vehículo de paratrásito del viaje de regreso lo recoja.

Solicitudes de recogida temprana o tardía

GCT no está obligado a cumplir con un cambio para la recogida temprana o tardía en el día del viaje programado. GCT intentará adaptarse a la solicitud de recogida temprana o tardía en el día del viaje programado; no obstante, no pueden alterarse los demás viajes programados. Los conductores no tienen permiso para comenzar antes de su primera recogida programada en su manifiesto de viajes programados ni tienen autorización para quedarse después de la última llegada programada en su manifiesto debido a una solicitud de recogida temprana o tardía.

Procedimientos para los lugares de recogida

Para proporcionar un servicio puntual y seguro a todos los pasajeros, GCT ha desarrollado los siguientes procedimientos:

Complejos de apartamentos

Los pasajeros que vivan en grandes complejos de apartamentos con múltiples unidades deben encontrarse con el autobús en el bordillo más cercano a su dirección. Los pasajeros que vivan en complejos de apartamentos que sean inaccesibles para los vehículos de paratransito (por ejemplo, con pasos estrechos y bajos, caminos sin salida, etc.) deben encontrarse con el vehículo de paratransito en la entrada principal del complejo. Si el complejo tiene una puerta vigilada o acceso limitado, el pasajero debería informar al personal de seguridad sobre los horarios programados de recogida y regreso del autobús. Si un pasajero va a visitar a alguien que está dentro de un complejo con puerta vigilada o acceso limitado, es su responsabilidad avisar a la persona que visitará con anterioridad para que les dé acceso.

Complejos de oficinas, médicos, centros comerciales, iglesias y otros

Los pasajeros que viajen desde un complejo grande de oficinas, un centro médico, centros comerciales, iglesias u otras áreas grandes deben encontrarse con el vehículo de paratransito en el bordillo más cercano a la recepción principal o la entrada del vestíbulo principal. Los conductores permanecen con el vehículo y no ingresan al complejo o centro.

Residencias de ancianos y centros de vida asistida

Los pasajeros que viajen desde una residencia de ancianos u hotel deberían encontrarse con el vehículo de paratransito en el bordillo más cercano al vestíbulo principal, a menos que se indique algo diferente. Los conductores permanecen con el vehículo y no ingresan al centro.

Centros de día para adultos y centros de diálisis

Los pasajeros deberían estar esperando en un área designada cuando el vehículo de paratransito llegue para recogerlos en los centros. Los conductores asistirán a los pasajeros para que suban al vehículo. Los conductores permanecen con el vehículo y no ingresan al centro. Se recomienda con vehemencia que el centro se comunique con GCT a la Línea de ayuda del centro de control de GCT al 770.246.4770 y “presione 2” si hay algún problema con el horario de recogida programado. GCT no realiza viajes de emergencia al hospital.

Centros comerciales

Se recogerá y dejará a los pasajeros en la entrada principal que esté más cerca del patio de comidas. Los operadores permanecen con el vehículo y no ingresan al centro comercial.

Excepción

Si la recepción principal o la entrada del vestíbulo principal del centro no cumple con los estándares de accesibilidad de ADA, el pasajero tiene la responsabilidad de comunicarse con el administrador del centro para que determine su entrada accesible designada y notificar a GCT **antes** del viaje.

¿Qué hago si mi vehículo está demorado?

Si el vehículo no ha llegado dentro de un plazo de 30 minutos después del horario programado de recogida, llame a Despacho de GCT al 770-246-4770 o TDD al 711 para asistencia por vehículo demorado.

¿Qué sucede si no me presento para un viaje programado? Política de ausencias de GCT

Para fomentar la programación de viajes y el uso de paratransito responsables, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) dispone que los sistemas de tránsito público establezcan y apliquen una política de ausencias. La Política de ausencias de pasajeros de paratransito ADA de GCT es parte de un esfuerzo por proporcionarles a nuestros clientes un servicio de paratransito más eficaz y por estar actualizados con las buenas prácticas y los hallazgos de tránsito federales.

Se registra una ausencia cada vez que un cliente de paratransito realiza una cancelación tardía, se olvida de cancelar, rechaza el viaje en la puerta o no está disponible para la recogida en su viaje programado.

Las ausencias y las cancelaciones tardías generan una pérdida de viajes que podrían haberse programado para que los usen otros clientes de paratransito.

Las ausencias, cancelaciones tardías y cancelaciones en la puerta de los clientes que son esporádicas con un costo operativo esperado para el sistema de paratransito. Sin embargo, el exceso de ausencias, cancelaciones tardías y cancelaciones en la puerta afecta de forma adversa la eficacia y eficiencia del servicio y suma significativamente al costo de proporcionar un servicio de paratransito complementario de ADA.

Definiciones

Cancelación anticipada: cuando el cliente (o el representante del cliente) llama y cancela un viaje programado específico al menos 1 hora antes de la ventana de recogida. Aquellos que tengan viajes programados a primera hora de la mañana antes de las 7:00 a.m. deben dejar un mensaje de cancelación al Despacho de paratransito para cancelar el viaje antes de las 6:00 a.m.

Cancelación tardía: el cliente (o el representante del cliente) no llama para cancelar un viaje programado específico al menos 1 hora antes de la ventana de recogida (a excepción de los viajes a primera hora del día que se indican en el punto anterior). Las cancelaciones tardías se tratarán como ausencias.

Cancelación en la puerta: cuando el vehículo llega al lugar designado para un viaje programado específico dentro de la ventana de recogida de 30 minutos y el cliente (o el representante del cliente) avisa al conductor que en ese momento ya no necesita el viaje programado. Estas se consideran

ausencias.

- El conductor no es responsable por cancelar cualquier otro viaje reservado para ese día. Los clientes (o el representante del cliente) deben llamar al Despacho de paratransito de GCT para cancelar otros viajes.

Ausencias: una ausencia se define cuando se han dado todos los siguientes criterios:

- No ha habido una llamada por parte del cliente (o del representante del cliente) para cancelar el viaje programado 1 hora o más antes de la ventana de recogida.
Y
- El vehículo llega al lugar de recogida programado dentro de la ventana de recogida de 30 minutos.
Y
- El conductor no puede razonablemente ver al cliente que se acerca al vehículo dentro de un lapso de 2 minutos
Y
- Se notifica a la oficina de despacho. En ese momento, despacho verificará que el operador esté en el lugar.

Las cancelaciones tardías y las cancelaciones en la puerta se tratarán como ausencias.

GCT programa los viajes de recogida y de regreso por separado y asume que todos los viajes de regreso programados son necesarios a menos que el cliente o su representante avise. Si un viaje de recogida está ausente, GCT no cancelará automáticamente el viaje de regreso. Una ausencia en el viaje de regreso se contará como la segunda ausencia del día.

Un patrón de ausencias podría resultar en una suspensión de los privilegios del servicio.

¿Qué está fuera del control del pasajero?

Hay muchas circunstancias que están fuera del control del pasajero, entre ellos:

- Emergencia familiar
- Enfermedad que evitó que el pasajero llamara para cancelar
- Asistente personal u otra parte que no llegó a tiempo para asistir al pasajero
- El conductor estaba dentro llamando para ver el estado de su viaje y estuvo en espera durante un periodo de tiempo prolongado

- La cita del pasajero duró más y no le dio oportunidad de cancelar con el tiempo suficiente
- Otra parte canceló la cita del pasajero
- Falló el dispositivo de ayuda de movilidad del pasajero
- Desmejoramiento repentino en alguien con una condición variable
- El clima adverso impactó los planes de viaje del pasajero, lo que evitó que el pasajero pudiera cancelar con tiempo suficiente

Los errores de GCT, que no podrán contarse como ausencia del pasajero, incluyen entre otros:

- El vehículo llegó tarde, después de la ventana de recogida
- El vehículo llegó temprano, antes de la ventana de recogida, y el pasajero no estaba listo para salir
- El vehículo nunca llegó
- El vehículo fue al lugar incorrecto
- El conductor no siguió los procedimientos correctos para ubicar al pasajero
- El pasajero canceló con tiempo suficiente, pero no se registró correctamente la cancelación o no se transmitió al conductor a tiempo

Patrón o práctica de ausencias

Se evaluarán las sanciones por un patrón o una práctica de ausencias.

Infracciones por ausencias

Todo pasajero que reciba una infracción por ausencia será notificado de tal por escrito. El pasajero tiene la oportunidad de apelar cualquier infracción por ausencia. La apelación debe presentarse por escrito y GCT debe recibirla en un plazo de catorce (14) días calendario a partir de la fecha de la carta de notificación.

Envíe la carta de apelación por correo a:

**Gwinnett County Transit
Re: No-Show Appeal
3525 Mall Boulevard, Suite 5-C Duluth, GA 30096**

Al pasajero se le notificará por escrito la fecha y el horario de la audiencia de apelación. Las apelaciones se realizan el tercer lunes de cada mes a menos que se notifique algo diferente.

Sanciones para infracciones por ausencias

A los clientes se les notificará cada ausencia por escrito y recibirán una advertencia después de dos ausencias. Los clientes recibirán una postal de aviso de ausencia por correo o un aviso por correo electrónico por el día que tengan una ausencia. La postal o el mensaje de correo electrónico indicará la fecha, el horario y el lugar del viaje que se haya perdido o cancelado tarde. El exceso de ausencias y cancelaciones tardías podría generar una suspensión del servicio. Si un cliente cree que la ausencia estuvo fuera de su control, debería comunicarse con el Despacho de GCT de inmediato para tratar el tema.

Para las ausencias se emitirán las siguientes infracciones:

- Notificación escrita: se usará para la primera infracción por ausencia dentro de un periodo de treinta (30) días calendario. La carta de notificación proporcionará la fecha de la infracción por ausencia registrada y colocará al pasajero en estado de notificado.
- Advertencia escrita: la segunda infracción por ausencia dentro de un periodo de treinta (30) días calendario recibirá una carta de advertencia.
- Suspensión: si demuestra un patrón o una práctica de ausencias dentro de un periodo de treinta (30) días calendario, que consista en más del 10 % de los viajes para el periodo de 30 días, el pasajero recibirá una suspensión del servicio durante siete (7) días calendario.

El periodo de suspensión comenzará 15 días calendario después de la fecha de la carta de aviso de suspensión y se mostrará en esa carta.

- 1.º suspensión: pérdida de privilegios de paratransito durante siete (7) días.
- 2.º suspensión: pérdida de privilegios de paratransito durante catorce (14) días.
- 3.º suspensión: pérdida de privilegios de paratransito durante veintiún (21) días.
- 4.º suspensión: pérdida de privilegios de paratransito durante treinta (30) días.

Cuando complete con éxito el periodo de suspensión de treinta (30) días calendario, el pasajero podrá comenzar a usar el sistema de nuevo, pero permanecerá a prueba durante los siguientes seis (6) meses. Cualquier infracción por ausencia que se produzca durante el periodo a prueba generará una suspensión de siete (7) días calendario y una extensión del periodo a prueba. La duración de la extensión del periodo a prueba se determinará al sumar siete (7) días calendario al tiempo restante en el periodo a prueba al momento de la infracción por ausencia. Se enviará un aviso de suspensión y extensión del periodo a prueba al pasajero y este tendrá la oportunidad de apelar esa suspensión y extensión del periodo a prueba dentro de un lapso de catorce (14) días calendario. Las ausencias continuas durante el periodo a prueba podrían generar que el pasajero pierda por completo los servicios de paratransito después de una oportunidad para que el pasajero demuestre el motivo por el cual no se debería denegar permanentemente ese servicio.

El pasajero que reciba una carta de infracción por ausencia según se describió anteriormente tendrá la oportunidad de apelar la infracción por ausencia indicada en la carta dentro de lapso de catorce (14) días calendario a partir de la fecha de la carta. Si se realiza una apelación, el servicio continuará hasta que se haya decidido. Si se rechaza la apelación, la suspensión comenzará al día siguiente.

Todas las infracciones por ausencia se abordarán al momento de la audiencia de apelación. Si se rechaza la apelación, todas las infracciones se atenderán de forma consecutiva.

¿Qué sucede si mi cuidador no está disponible en el lugar de llegada?

Si no se puede dejar al pasajero solo después de que salga del vehículo y el cuidador no está en el lugar de destino cuando llega el vehículo, el pasajero permanecerá dentro del vehículo y este continuará según su programa. El operador contactará a Despacho de GCT para recibir asistencia. Despacho de GCT llamará al número de teléfono de contacto y le proporcionará al cuidador el siguiente lugar de destino seguro para que se encuentre con el vehículo que está en ruta. Si nadie responde en el número de contacto o si se ha desconectado el número, se llamará al DFCS/911 para que asuman la custodia del pasajero.

La primera instancia será una advertencia escrita, la segunda instancia dentro de un periodo de 180 días, se suspenderá el servicio del pasajero

durante catorce (14) días calendario. Si esta situación ocurre una tercera vez en un periodo de 180 días, se suspenderá el servicio del pasajero durante treinta (30) días calendario. Si esta situación ocurre una cuarta vez en un periodo de 180 días, se suspenderá el servicio del pasajero durante sesenta (60) días calendario. Si la situación se produce una cuarta vez, el cuidador tendrá que demostrar la causa por la cual no se debería retirar permanentemente el servicio.

¿Quién puede viajar conmigo?

Asistente de cuidado personal:

- Un Asistente de cuidado personal (PCA) es alguien designado o empleado específicamente para ayudar a un pasajero de paratransito elegible en virtud de ADA a satisfacer sus necesidades personales. Esta persona podría ser un empleado del pasajero, un familiar, un amigo o un proveedor de cuidado.
- Durante el proceso de solicitud para determinar la elegibilidad, el solicitante debería indicar que va a viajar con un PCA.
- El viaje del PCA no tiene costo cuando acompaña al pasajero de paratransito elegible.
- Si el pasajero de paratransito de GCT requiere un PCA y es menor de 12 años, el PCA debe ser un adulto.
- El PCA debe ser físicamente capaz de asistir y satisfacer las necesidades del cliente de paratransito. Por ejemplo, debe poder empujar la silla de ruedas o proporcionar otro tipo de asistencia según lo necesite el pasajero certificado.
- El PCA que viaje con un cliente elegible de paratransito de GCT debe subir y bajar del vehículo en el mismo lugar que el pasajero elegible.
- Informe al agente de reserva cuando programe el o los viajes del pasajero si un asistente de cuidado personal va a viajar con el pasajero.

Acompañantes de viaje:

- Puede viajar con un acompañante.
- Si viaja con un PCA, puede viajar con un acompañante además de su PCA.
- Se permitirán acompañantes adicionales según haya espacio disponible.
- Los Acompañantes de viaje están sujetos a la tarifa regular de paratransito de ADA de GCT.
- El Acompañante de viaje que vaya con un cliente elegible de

paratransito de GCT debe subir y bajar del vehículo en el mismo lugar que el pasajero elegible.

Niños:

- Los niños que no excedan la altura de la máquina de cobro viajan sin costo cuando acompañan al pasajero de paratransito elegible.
- GCT exige que todos los niños menores de 8 años, y cuya altura sea inferior a
- 57 pulgadas o cuyo peso sea menor que 40 libras, queden adecuadamente asegurados en un asiento aprobado para automóvil o asiento elevador apropiado para la altura y el peso del niño. Los pasajeros adultos que acompañen al niño deben proporcionar el asiento para automóvil o asiento elevador.

Los acompañantes, los asistentes de cuidado personal, los escoltas y los niños no pueden estar en el vehículo sin el pasajero elegible a bordo. Los acompañantes de viaje, incluso los niños, que viajen con el pasajero de paratransito certificado no necesitan estar certificados por GCT y no necesitan una tarjeta de identificación. Los acompañantes adicionales podrán viajar solo según el espacio disponible y deberán pagar la tarifa correspondiente. Los acompañantes que sean niños, que midan más de 42 pulgadas y que viajen con los pasajeros elegibles deben pagar la tarifa correspondiente. Cuando programen los viajes, los pasajeros deben informar al agente de reserva si van a estar acompañados por un acompañante y si habrá algún dispositivo de movilidad que usará el acompañante.

¿Cuál es la tarifa?

- La tarifa para el viaje de paratransito de ADA de ida es \$4.00. Hay libretas de tickets para 10 viajes de paratransito de ADA de GCT disponibles por \$40.00. La tarjeta de identificación con foto de paratransito de ADA GCT también es una tarjeta Breeze operativa. Tanto las libretas de tickets para 10 viajes y el valor en efectivo almacenado pueden cargarse en la tarjeta Breeze de paratransito de ADA GCT en la Oficina de atención al cliente de GCT y en las máquinas expendedoras de Breeze MARTA.
- Las tarifas se pueden pagar con \$4.00 exacto en efectivo, tickets o con la tarjeta Breeze. Las tarifas se cobrarán en la máquina de cobro o al tocar el lector Breeze en la parte delantera del vehículo. **Los conductores no dan vuelta ni paran para buscar cambio.**
- Los PCA viajan sin costo. (La necesidad de un PCA se indica durante el proceso de solicitud).

- Un acompañante de viaje podrá viajar con el pasajero de paratransito elegible. Los acompañantes adicionales podrán viajar con base en el espacio disponible. Todos los acompañantes de viaje, incluso los niños que superen la altura de la máquina de cobro, deben pagar la tarifa de paratransito de ADA de \$4.00.
- Los pasajeros de paratransito de ADA de GCT pueden transferirse desde y hacia las rutas fijas locales y exprés de GCT. La mayoría de las transferencias son gratuitas, pero se aplican cargos adicionales cuando se transfiere a un servicio con una tarifa adicional. Por ejemplo, si un pasajero se transfiere de un autobús local de ruta fija de GCT a un vehículo de paratransito de GCT, se cobra \$1.50 adicional para completar la tarifa de \$4.00.
- No hay transferencias gratuitas entre los vehículos de paratransito de ADA de GCT y los vehículos (de paratransito) de MARTA Mobility. Los pasajeros deberán pagar la tarifa completa para cada transferencia interinstitucional que aborden en la estación ferroviaria MARTA Doraville.
- Los clientes con una tarjeta de ID con foto de paratransito de ADA GCT también pueden viajar en los servicios de ruta fija por la mitad de la tarifa. Los pasajeros deben mostrar su ID al operador para demostrar su elegibilidad y pueden pagar en efectivo \$1.25. Si los clientes desearan aprovechar la transferencia GRATUITA a MARTA, deberían solicitar una tarjeta Breeze de media tarifa de GCT.

¿Qué sucede con los visitantes con discapacidades?

Los visitantes del condado de Gwinnett que sean funcionalmente discapacitados recibirán “elegibilidad presunta” y pueden viajar en el servicio de paratransito de ADA de GCT durante un máximo de veintiún (21) días por año sin que GCT los certifique. Los visitantes deben proporcionar evidencia de discapacidad cuando suban al vehículo al presentar una tarjeta de identificación de ADA de otro sistema de tránsito.

La tarjeta de identificación con foto de paratransito de ADA GCT será reconocida en todos los Estados Unidos y los pasajeros podrán usarla para viajar en servicios de paratransito donde estén disponibles. Consulte al proveedor de tránsito local para conocer las reglas y normas exactas para programar un viaje.

Si sus planes requieren que viaje en otras áreas de servicio de metro Atlanta, debe realizar una reserva con el servicio de paratransito de GCT y con la otra agencia de servicios (es decir, MARTA y Tránsito de la comunidad de Cobb). Los agentes de reserva de GCT pueden proporcionar números para realizar reservas para que se comuniquen con los otros sistemas de tránsito de metro Atlanta.

Procedimientos cuando se usa una silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad.

GCT transportará todo tipo de sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad, según las definiciones en las normas de la ADA. Es posible que GCT no pueda transportar a un pasajero en una silla de ruedas o un dispositivo de movilidad que excede las dimensiones y la carga prevista del fabricante del elevador para el elevador en nuestro vehículo de paratransito actual. Es decir, los dispositivos de movilidad que midan más de 30 pulgadas de ancho y más de 48 pulgadas de largo cuando se miden dos pulgadas encima del suelo y que pesen hasta 600 libras cuando estén ocupados.

Para mantener la seguridad y comodidad del pasajero, se deben cumplir los siguientes lineamientos y procedimientos:

- Por razones de seguridad, se recomienda vehementemente que las sillas de ruedas suban a la plataforma elevadora hacia atrás.
- Los frenos deben estar puestos cuando se está en el elevador.
- La energía eléctrica debe apagarse hasta que el conductor indique al pasajero que vuelva a moverse.
- Los pasajeros con dispositivos de movilidad deben esperar la asistencia del conductor y seguir las instrucciones para ingresar al vehículo.
- Se recomienda con vehemencia para la seguridad del pasajero que la persona que use una silla de ruedas tenga reposapiés colocados.
- Los pasajeros con dispositivos de movilidad que no funcionen tratarán de acomodarse, pero los operadores no levantarán ni cargarán al pasajero o al dispositivo de movilidad. Es posible que se solicite a los pasajeros que se muevan un asiento por razones de seguridad e inmovilización.

Escúteres

Los dispositivos de movilidad tipo escúter con frecuencia son inestables en los equipos de elevación y podrían exceder las dimensiones y el peso permitido. Algunos escúteres también vienen con una advertencia del fabricante que indica que no deberían usarse como asientos en vehículos en movimiento. Los pasajeros pueden montar escúteres estándar para subirse al elevador, pero se recomienda vehementemente que nuestros pasajeros pasen a un asiento del vehículo de paratrásito, siempre que sea posible. Los pasajeros que viajen en escúter deben respetar los mismos procedimientos de seguridad indicados para las sillas de ruedas.

Política de inmovilización de dispositivos de movilidad y cinturones de seguridad

El conductor tiene la responsabilidad de asegurarse de que los dispositivos de movilidad están adecuadamente inmovilizados. Los dispositivos de movilidad deben estar asegurados al sistema de sujeción de cuatro puntos en todo momento durante el viaje. Los conductores deben asegurar los cinturones de regazo y hombro para garantizar la seguridad del pasajero. La cooperación con la Política de inmovilización y cinturones de seguridad es en pos de la seguridad para el pasajero.

Pasajeros ambulatorios

Los pasajeros que no puedan usar los escalones para ingresar al vehículo podrán pararse en la plataforma elevadora para subir al vehículo. Los pasajeros que se paran en el elevador deben ser capaces de mantenerse parados sin asistencia y tomar las barandas con ambas manos. Los pasajeros que no puedan mantenerse parados en la plataforma elevadora deberían hablar con el agente de reserva para que Paratrásito de GCT pueda asistir con otras formas para subir y bajar del vehículo de paratrásito.

¿Puedo transportar paquetes y artículos personales?

Puede traer bolsas de comestibles, equipaje u otros paquetes o artículos personales (legales) con usted en Paratrásito de GCT. No obstante, por favor, no traiga más de lo que usted o las personas que viajan con usted puedan llevar sin demorar el vehículo. Los conductores no están obligados a asistir con la carga y descarga de paquetes y artículos personales. La demora del vehículo se produce cuando trae más artículos que los que puede subir al vehículo a la vez y evita que el vehículo pueda avanzar después de cinco (5) minutos. Demorar el vehículo causará que se coloque una ausencia en su registro.

Además, recuerde que es un servicio compartido y el espacio es limitado. Los carros de las tiendas de comestibles no están permitidos en los vehículos, pero puede subir los paquetes a bordo en un carro plegable de dos ruedas personal. Si va a llevar un carro, informe al agente de reserva cuando solicite su transporte, de modo tal que podamos programar un vehículo accesible que se adapte mejor al carro plegable. Los paquetes no podrán ocupar asientos del vehículo y deben colocarse de forma segura fuera del pasillo, ya sea en su asiento o en su regazo.

Recuerde, si trae más bolsas/comestibles de las que puede subir o bajar y demora la partida del vehículo más de cinco (5) minutos, se le colocará una ausencia.

Respiradores y equipos de oxígeno portátiles

Los equipos de oxígeno portátiles y los respiradores portátiles están permitidos en todos los vehículos de GCT. El conductor le asistirá para inmovilizar este equipo en el vehículo. No obstante, los conductores no tienen permitido asistirlo en cuanto al uso de este equipo. Si necesita asistencia con equipos portátiles de sostén de vida, por favor procure llevar a alguien que pueda ayudarlo.

¿Puedo transportar animales?

Los animales de servicio están permitidos en todos los vehículos y las instalaciones de GCT. ADA define al animal de servicio como cualquier perro guía o perro escucha individualmente entrenado para trabajar o realizar tareas para un individuo con discapacidad, lo que incluye, entre otras, guiar a los individuos con vista limitada, alertar a los individuos con audición limitada acerca de intrusos o sonidos, proporcionar protección mínima o trabajo de rescate, tirar de una silla de ruedas o traer artículos caídos. **Las mascotas no están permitidas en ningún vehículo o instalación de GCT.**

Si tiene alergia a los perros (que no incluya caspa animal), notifique a Paratrásito de GCT cuando programe su reserva. Esto ayudará para no colocarlo en un vehículo con un animal vivo al cual tiene una reacción alérgica.

Si va a viajar con un perro de servicio en Paratrásito de GCT, asegúrese de informar al agente de reserva cuando esté programando el viaje.

Recuerde los siguientes procedimientos y lineamientos:

- El perro de servicio debe comportarse según las instrucciones orales de su dueño.
- Los procedimientos para viajar con un perro de servicio implican cargar al animal en primer lugar y descargarlo en último lugar.
- En pos de la seguridad y comodidad del conductor y de los demás pasajeros, los perros de servicio deben estar limpios, bien acicalados, completamente bajo el control de su adiestrador y deben ser absolutamente no agresivos.
- Usted tiene la responsabilidad de mantener el control de su perro de servicio cuando está a bordo del vehículo. El perro debe permanecer a sus pies o en su regazo. El perro no puede sentarse en un asiento del vehículo.
- Se le recomienda traer una manta para perro de servicio, ya que los pisos de los vehículos podrían estar calientes.
- Por razones de seguridad, los conductores no tienen permitido manipular a los animales.

¿Cuál es mi responsabilidad cuando viajo en un vehículo de paratransito de GCT?

Cada pasajero debe respetar las reglas de conducta. Las siguientes reglas de conducta se proporcionan para garantizar la seguridad y comodidad de todos los pasajeros de paratransito de GCT:

- Paratransito de GCT es un transporte público y se necesita pagar una tarifa cuando se aborda el vehículo. Si no paga una tarifa en ese momento, el conductor se negará a proporcionar el viaje. La evasión deliberada de la tarifa será motivo de denegación de servicio.
- El uso de lenguaje o acciones abusivas, amenazantes u obscenas hacia el conductor o los demás pasajeros está prohibido.
- Los pasajeros tienen prohibido comer o beber en el vehículo a menos que una condición médica requiera que coma o beba en horarios específicos. En esos casos, el pasajero debe notificar este hecho al agente de reserva.
- No se podrá fumar dentro del vehículo ni cerca de él.
- El uso de bebidas alcohólicas y drogas ilegales o viajar bajo la influencia del alcohol o las drogas está prohibido en todo momento.
- El uso de equipos electrónicos (música, juegos, etc.) será con auriculares y se mantendrá a un volumen lo suficientemente bajo como para que los demás pasajeros no lo escuchen y no les moleste.
- Debido a la naturaleza de nuestro sistema de viaje compartido, los pasajeros deberían tener especial cuidado de mantener su higiene personal, respetando el deseo de un viaje cómodo de los demás pasajeros.
- Los pasajeros no podrán operar ni alterar ningún equipo mientras estén en el vehículo. Esta regla incluye la operación del elevador y los intentos por retirar las sujeciones de los dispositivos de movilidad o los cinturones de seguridad de los pasajeros.
- Los carritos de bebé y los carros plegables de dos ruedas deberán plegarse y guardarse de modo tal de evitar bloquear el pasillo o causar lesiones a las personas en el vehículo.
- Sea respetuoso hacia los animales de servicio y evite acariciarlos sin el permiso del dueño.
- La basura deberá desecharse adecuadamente ya sea dentro o alrededor del vehículo.
- Los padres o acompañantes adultos que viajen con niños deberán mantener el control de ellos durante el viaje.
- La cabeza, los brazos y las demás partes del cuerpo deben permanecer dentro del vehículo.

- No se pueden arrojar objetos por las ventanas.
- Las normas federales prohíben el transporte de materiales inflamables o explosivos en los vehículos de tránsito.

Las acciones de conducta indebida, incluso el comportamiento violento o disruptivo, serán causal de la suspensión del servicio. Cuando se determine que cualquier persona actúa de forma insegura o ilegal que podría poner en peligro a sí misma, a los demás pasajeros, al conductor, al vehículo de paratransito o al público que viaja, el servicio se le finalizará de inmediato. Los pasajeros deben salir del vehículo de tránsito cuando cualquier representante autorizado de GCT, incluso el conductor, lo solicite.

Los pasajeros, sus Asistentes de cuidado personal o sus acompañantes de viaje que infrinjan las reglas de cortesía y conducta podrían estar sujetos a sanciones, que incluyen la suspensión del servicio de ese pasajero.

Los pasajeros, sus Asistentes de cuidado personal o sus acompañantes de viaje que inflijan abuso físico o causen una lesión física a otro pasajero o al conductor, o que participen en otras actividades ilegales, podrían estar sujetos a una **suspensión permanente e inmediata** del servicio de paratransito. Los pasajeros también podrían estar sujetos a la convicción penal, que podría incluir multas.

Los pasajeros, sus Asistentes de cuidado personal o sus acompañantes de viaje que participen en una actividad que entorpezca la operación segura o eficaz de los servicios de paratransito podrían estar sujetos a sanciones, que incluyen la suspensión del servicio de ese pasajero. Si un pasajero por su cuenta entorpece el servicio de GCT, GCT se reserva el derecho de solicitar que un Asistente de cuidado personal viaje con el pasajero como alternativa a la suspensión del servicio.

Todo pasajero que quede suspendido del servicio será notificado por escrito y tendrá la oportunidad de apelar la suspensión.

¿Cuáles son mis responsabilidades como cliente de paratransito de GCT?

- Estar informados sobre los beneficios y las limitaciones del programa.
- Programar las solicitudes de viajes un (1) antes. De conformidad con ADA, se les puede solicitar a los pasajeros que negocien un horario diferente de recogida a una (1) hora antes o una (1) hora después del horario solicitado. Una vez que se haya negociado el horario, no puede

cambiarse sin el consentimiento del pasajero.

- Estar listo y permanecer en el lugar de recogida hasta 30 minutos después del horario de recogida programado. Esperar en la puerta de entrada principal en un área desde donde pueda ver el vehículo, ya que los conductores no podrán ingresar al edificio o a las residencias.
- Llamar para cancelar los viajes tan pronto como sea posible, pero como mínimo una (1) hora antes del horario de recogida programado.
- Tener los horarios, las direcciones, los códigos postales y la demás información necesaria listos cuando realice una reserva.
- Presentar la tarifa o el medio para pagarla correctos cuando aborde el vehículo.
- Mantener las sillas de ruedas y los demás dispositivos de movilidad en buenas condiciones operativas, incluso tener un freno que funcione en la silla de ruedas.
- Esperar un servicio compartido equivalente al servicio del autobús (no un taxi). El tiempo de viaje debería ser comparable al servicio provisto por el servicio de ruta fija de GCT, incluso las transferencias.
- Solicitar un horario de recogida que tome en consideración el tiempo de la ventana de 30 minutos, la distancia y el tráfico de la hora de mayor tránsito.
- Dejar tiempo suficiente, al menos 1 hora, entre el horario programado de llegada y regreso.
- Avisar al agente de reserva el horario de su cita u horario de entrada al trabajo si debe llegar en un horario determinado. El agente de reserva puede proporcionarle un horario de recogida que tome en cuenta el tiempo de viaje y el horario de su cita.

¿Cuáles son las responsabilidades del conductor?

Se espera que los conductores respeten las mismas reglas que los pasajeros. También se aplican las siguientes reglas adicionales:

- Los conductores pueden asistir a los pasajeros cuando suban o bajen del vehículo, hacia y desde el bordillo de su destino o punto de origen. Si se necesita asistencia que exceda el bordillo, debe informarse al agente de reserva cuando se programe el viaje.
- Los conductores no pueden dar vuelta por el pago de tarifas. Los conductores no tienen permiso en ningún momento de aceptar propinas o gratificaciones ni de actuar de forma tal que sugieran que corresponde darles una propina.

- Los conductores pueden proporcionar asistencia limitada para cargar/descargar paquetes por los pasajeros.
- Los conductores son responsables de operar el elevador y otros equipos y de inmovilizar los dispositivos de movilidad y a los pasajeros de forma segura dentro del vehículo.
- Los conductores no tienen permiso para hablar con los pasajeros o participar en otras actividades distractoras (por ejemplo, usar un teléfono celular o dispositivo electrónico de video o audio) mientras operan el vehículo.

¿Qué pueden esperar los clientes de Servicios de paratransito de GCT?

- Viajes seguros en vehículos accesibles y con aire acondicionado.
- Operadores que están capacitados para satisfacer las necesidades especiales de transporte del pasajero.
- Vehículos seguros, limpios, adecuadamente equipados y libres de humo.
- Cinturones de seguridad y sujeciones de sillas de ruedas correctamente colocados.
- Recogidas dentro de un plazo de 30 minutos del horario programado de recogida. Los pasajeros no están obligados a estar listos para viajar antes del horario programado de recogida, pero pueden hacerlo si lo desean.
- Tratamiento profesional y cortés de todo el personal de GCT y los demás pasajeros.
- Rechazar servicio malo y presentar reclamos sin miedo de sufrir represalias.
- Investigaciones oportunas y resolución eficaz de los reclamos.
- Información actual y completa sobre el programa.
- Asistencia para subir y bajar del vehículo y para llegar hasta la entrada principal del destino si es necesario. Los operadores no

tienen permiso para levantar a los pasajeros y no pueden entrar a edificios o residencias.

- Resolución oportuna de las inquietudes de los pasajeros.
- Certificación y registro oportuno de los solicitantes elegibles.

¿Qué sucede si pierdo algo mientras viajo en un vehículo de paratransito de GCT?

Cualquier propiedad y artículo personales que queden en el vehículo se enviarán al departamento de objetos perdidos de GCT en el garaje de los autobuses. La propiedad y los artículos personales se guardaran durante treinta (30) días. Llame a Atención al cliente de GCT al 770.822.5010 y “presione 2” o TDD al 711 durante el horario laboral normal, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes para recibir instrucciones sobre cómo reclamar y dónde recoger la propiedad y los artículos personales perdidos.

Política de clima peligroso y evento de emergencia

En caso de nieve, hielo u otras situaciones de emergencia o clima posiblemente peligroso, GCT podrá cancelar el servicio de paratransito. Paratransito de GCT no transportará en condiciones peligrosas. La principal prioridad de GCT es la seguridad de todos sus pasajeros y empleados. Aunque se hará el máximo esfuerzo por operar los vehículos de conformidad con los programas confirmados, las condiciones peligrosas de las calles o los eventos de emergencia podrían hacer que el funcionamiento de los vehículos sea peligroso y, por lo tanto, se podría finalizar temporalmente el servicio. Si las condiciones lo permiten, los vehículos podrían funcionar de forma limitada. GCT reanudará el servicio regular cuando se liberen todas las calles y sea seguro viajar o se haya terminado el evento de emergencia.

Tan pronto como se tomen las decisiones operativas de finalizar o reanudar el servicio, se notificarán a las estaciones de televisión y radio locales. Se publicarán actualizaciones en el sitio web de GCT en www.gctransit.com, además de en las páginas de Facebook y Twitter de GCT. También puede llamar a la Línea de ayuda del centro de control de GCT al 770.246.4770 y “presionar 2” o TDD al 711 para comprobar el estado de las operaciones del servicio de paratransito.

¿Cómo puedo realizar comentarios y sugerencias sobre Paratránsito de GCT?

GCT busca proporcionar a sus ciudadanos transporte seguro, fiable y eficiente. Ansiamos trabajar con usted para brindarle el mejor servicio posible. Si tiene comentarios y sugerencias, incluso preguntas, quejas o elogios, 1) llame a Atención al cliente de GCT al 770.822.5010 y “presione 2” o TDD al 711 durante el horario laboral normal, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes, o 2) envíe sus comentarios a través del sitio web de GCT en www.gctransit.com y en el lado izquierdo de la página haga clic en el enlace “Comments and Suggestions” (Comentarios y sugerencias) o 3) escriba a Atención al cliente de GCT a la siguiente dirección:

Gwinnett County Transit
Re: Comments and Suggestions
3525 Mall Boulevard, Suite 5-C Duluth, GA 30096

Los detalles específicos ayudan a GCT a abordar minuciosamente sus comentarios o sugerencias. Incluya la siguiente información cuando llame o escriba:

- Su nombre, dirección y número de teléfono.
- Día, fecha y hora de la experiencia.
- Número del vehículo o nombre del conductor, si corresponde.
- Nombre del agente de reserva o nombre de otro empleado, si concierne una conversación telefónica.
- Explicación del incidente o la sugerencia.

Otros servicios

CPACS

CPACS tiene muchos servicios disponibles, incluso programas de transporte. Ofrecen un servicio de CPACS Express como parte del financiamiento federal 5307 de bajos ingresos y también ofrecen un Servicio de movilidad compartida. Puede encontrar más información en www.cpacs.org/transportation/ o si contacta al número de la oficina principal al 770-936-0969.

Servicios para personas mayores

Servicios para personas mayores de Gwinnett ofrece algunos programas de asistencia para el transporte. El programa incluye un programa de bonos de transporte y un programa de conductor voluntario. Para obtener más información, llame a Servicios para personas mayores al 678-377-4150