



# **BUEN TRÁNSITO TERRESTRE**

137 Intracoastal Dr.

Houma, LA 70363

Teléfono: (985) 850-4616

Fax: (985) 850-4619

[www.tpcg.org/transit](http://www.tpcg.org/transit)

Horas de oficina: 8a-5p Lunes Viernes

(Oficina cerrada los fines de semana y festivos)

## **Manual de paratránsito**

# Tabla de contenido

<b>Comentarios sobre Paratransit.....</b>	<b>1</b>
<b>Direcciones y números de teléfono útiles.....</b>	<b>1</b>
<b>A los cuidadores y agencias de servicios sociales.....</b>	<b>2</b>
<b>Bienvenido a Paratransit</b>	
<b>¿Qué es el paratransito?.....</b>	<b>2</b>
Elegibilidad.....	3
Determinar la elegibilidad .....	3
Niveles de servicio.....	3
¿Cómo puedo obtener una solicitud? .....	4
Proceso de apelación de elegibilidad.....	4
Formulario de solicitud de apelación.....	5
<b>Horas de servicio.....</b>	<b>6</b>
Área de servicios.....	6
Programación de su viaje.....	7
Cuándo programar un viaje.....	7
Ventana de entrega.....	7
Cómo programar un viaje.....	8
Confirmación de su solicitud de viaje.....	8
Enviar por fax o correo electrónico sus solicitudes de transporte.....	8
Consejos para solicitar viajes.....	8-10
Viajes de pie (viajes de suscripción).....	10
<b>Cancelar sus viajes.....</b>	<b>10</b>
Cambios de viaje.....	10
Si su cita se retrasa.....	11
<b>Cuando llega el autobús.....</b>	<b>11</b>

<b>Asistentes de cuidado personal (PCA)</b> .....	<b>12</b>
Se recomienda un PCA.....	12
<b>Viajar con invitados (acompañantes)</b> .....	<b>12</b>
<b>Transporte de niños</b> .....	<b>13</b>
<b>Animales de servicio y mascotas</b> .....	<b>13</b>
Mascotas.....	13
<b>Sillas de ruedas y otras ayudas para la movilidad</b> .....	<b>13-14</b>
Otras ayudas.....	14-15
El elevador.....	15
<b>Cinturones de seguridad</b> .....	<b>15</b>
<b>Información de tarifa</b> .....	<b>15-16</b>
<b>Operadores de paratransito</b> .....	<b>16</b>
<b>Visitantes de fuera de la ciudad</b> .....	<b>17</b>
<b>Clima inclemente o desastres locales</b> .....	<b>17</b>
<b>Algunas reglas</b> .....	<b>17-18</b>
Por favor considera.....	18
<b>Perdido y encontrado</b> .....	<b>18</b>
<b>Política de no presentación</b> .....	<b>18-19</b>
Política de cancelación tardía.....	19
Cancelaciones en la puerta.....	19
<b>Advertencias y suspensiones</b> .....	<b>19</b>
<b>Modificaciones razonables</b> .....	<b>19</b>
<b>Revisión administrativa</b> .....	<b>20</b>

## Comentarios sobre Paratransit

Sus comentarios, sugerencias, quejas, cumplidos e inquietudes son importantes. Háganos saber lo que tiene en mente. Haremos todo lo posible para responderle en un plazo de 72 horas. Las siguientes opciones están disponibles para que brinde comentarios sobre nuestro servicio:

1. Llame a la línea de Paratransit al: 985-850-4616
2. Envíe una carta a: Terrebonne Parish Consolidated Government, Transit Manager, P.O. Box 6097 Houma, LA 70361
3. Envíe un correo electrónico a: [paratransit@tpcg.org](mailto:paratransit@tpcg.org)

Puede permanecer anónimo si lo desea.

## Direcciones y números de teléfono útiles

**Servicios de paratransito de Good Earth Transit**  
**137 Intracoastal Drive**  
**Houma, LA 70363-6775**

Para programar, cancelar o verificar un viaje, llame a la oficina al **985-850-4616 extensión 404** entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m., de lunes a viernes. Si es fuera del horario de atención, deje un mensaje con su nombre y un número de devolución de llamada y alguien le devolverá la llamada cuando la oficina vuelva a abrir.

Si no puede comunicarse con un operador, vuelva a llamar y marque la **extensión 230** y alguien podrá ayudarlo.

Si no tiene un teléfono de botón, permanezca en la línea para que el próximo operador disponible atienda su llamada.

## **A los cuidadores y agencias de servicios sociales.**

Este manual está redactado como si el cliente de Paratransit lo estuviera leyendo. Sabemos que muchos cuidadores y otras personas asumirán la responsabilidad de leer y comprender esta información, así como de hacer reservas y otros arreglos para el cliente.

Tenga en cuenta que si la persona a la que cuida viajará en la camioneta de Paratransit sin un asistente, debe poder seguir las responsabilidades básicas del cliente y cumplir con las Reglas de conducta de Good Earth Transit.

Preste especial atención a las notas al final de algunas secciones. Estos pasajes contienen información importante que puede afectar su servicio de Paratransit.

### **Bienvenido al servicio de paratransito**

Este manual le brinda instrucciones paso a paso sobre cómo usar el servicio Paratransit, junto con políticas, procedimientos, información de contacto útil y consejos para nuestros clientes.

### **¿Qué es el paratransito?**

Paratransit es un servicio de transporte compartido con acceso para sillas de ruedas para personas cuando los efectos de su discapacidad les impiden usar los autobuses regulares de ruta fija. Esto significa que una persona no debe poder, debido a los efectos de su discapacidad, llegar a la parada de autobús o salir de ella, subir o bajar de un autobús equipado con rampa o viajar con éxito en autobús hacia o desde su destino.

El servicio de paratransito es comparable al servicio de autobús de ruta fija, operado en la misma área de servicio y con las mismas horas de servicio. Paratransit enfatiza la seguridad, confiabilidad y comodidad del cliente.

Nos enorgullece ofrecer el mejor transporte posible a los clientes que son elegibles para el servicio de Paratransit según las pautas de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).

El servicio de paratransito opera los 365 días del año.

## Elegibilidad

Los autobuses de ruta fija de Good Earth Transit se consideran el principal medio de transporte público para todos en nuestra área de servicio. Por lo tanto, los pasajeros que requieran el servicio de Paratransit deben solicitar la elegibilidad. Hay tres tipos de elegibilidad, que se basan en la discapacidad específica del solicitante: servicio temporal, condicional e incondicional (completo). Debido a que los efectos de una discapacidad pueden cambiar con el tiempo, la certificación de elegibilidad para Paratransit no es permanente. La mayor parte de la elegibilidad se otorga por un período de tres (3) años. Se envía una carta de notificación y un formulario de recertificación al menos 30 días antes de que expire su elegibilidad.

## Determinar la elegibilidad

Todos los solicitantes de Paratransit deben completar el formulario de elegibilidad y la mayoría de los solicitantes deberán completar una entrevista telefónica o en persona en nuestra oficina. Si Paratransit necesita que complete una entrevista en persona, nos comunicaremos con usted después de que se haya recibido la solicitud para programar una cita. Proporcionaremos transporte gratuito a la oficina si es necesario. Después de recibir toda la información requerida, Good Earth Transit determinará su elegibilidad dentro de los 21 días calendario. Se le notificará de los resultados por escrito por correo.

Si determinamos que es elegible para los servicios de Paratransit, recibirá una carta y una tarjeta de identificación notificándole la decisión. La tarjeta de identificación tendrá su nombre, dirección, fecha de vencimiento y su nivel de elegibilidad impresos. Si no está satisfecho con la decisión, puede apelar dentro de los 60 días posteriores a la fecha de la carta.

### **El paratransito brinda tres niveles diferentes de servicio:**

1. El servicio incondicional (completo) permite a los clientes elegibles tomar la camioneta para todos sus viajes durante nuestro horario de servicio y dentro de nuestra área de servicio.
2. El servicio condicional es para los clientes que pueden tomar el autobús algunas veces y requieren el servicio de furgoneta en otras ocasiones.
3. El servicio temporal es para personas que tienen una necesidad temporal del servicio debido a un evento catastrófico como un derrame cerebral, un reemplazo de cadera, una pierna rota, etc.

Su tarjeta de identificación y su carta tendrán la fecha de vencimiento. Si cree que puede ser elegible para el servicio después de la fecha de vencimiento, deberá completar una nueva solicitud.

## **¿Cómo puedo obtener una solicitud?**

Comuníquese con el departamento de Paratrásito de Good Earth Transit al 985-850-4616 extensión 404 para solicitar una solicitud de Paratrásito o descargue una solicitud de: [www.tpcg.org/transit](http://www.tpcg.org/transit).

Complete la solicitud con las respuestas completas a cada pregunta y envíe el original por correo a Good Earth Transit. Asegúrese de firmar la solicitud y completar la parte médica antes de enviarla. Good Earth Transit no procesará solicitudes incompletas.

## **Proceso de apelación de elegibilidad**

Si no está de acuerdo con su determinación de elegibilidad, puede apelar dentro de los 60 días calendario posteriores a la fecha de su carta de determinación de elegibilidad. Se incluye un formulario para solicitar su apelación con su carta de determinación de elegibilidad.

Una apelación de su determinación de elegibilidad le da la oportunidad de presentar información y argumentos sobre por qué cree que la determinación no es correcta. Deberá proporcionar información que demuestre cómo los efectos de su discapacidad le impiden de forma independiente: (1) llegar a la parada de autobús más cercana; (2) abordar y viajar en el autobús regular de ruta fija; y / o (3) bajarse del autobús y navegar con éxito a su destino final.

Puede solicitar que se lleve a cabo una audiencia de apelación en persona en Good Earth Transit. Si lo desea, puede llevar a alguien a la audiencia. GET proporcionará transporte de Paratransit hacia y desde la audiencia.

Si prefiere apelar por escrito, puede enviar una carta de apelación. Dentro de los 30 días posteriores a su audiencia o después de que Good Earth Transit haya recibido toda la información que desea que se considere en su apelación, recibirá una decisión final por escrito con respecto a su elegibilidad para Paratransit.

Envíe su notificación de apelación y cualquier información adicional a:

**Terrebonne Parish Consolidated Government  
Public Transit Administration  
P.O. Box 6097  
Houma, LA 70361**



## **Determinación de elegibilidad de paratransito de la ADA**

### **Formulario de solicitud de apelación**

Complete este formulario si desea apelar nuestra determinación con respecto a su elegibilidad para los Servicios de Paratransito de Good Earth Transit. Una vez completado, devuélvalo a la dirección que se indica a continuación. Los formularios completos deben tener matasellos dentro de los 60 días posteriores a la fecha de su carta de determinación de elegibilidad.

Nombre: \_\_\_\_\_ DOB: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Expresar: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

Número de teléfono con código de área: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Elijo enviar información adicional para que la considere el Panel de Apelaciones, pero no deseo apelar en persona. (Si elige esta opción, envíe toda la información adicional que le gustaría que el Panel de Apelaciones considere junto con este formulario. Por favor, considere la información en la página adjunta a su carta de determinación titulada "Base para la determinación" cuando prepare información adicional.)

Elijo apelar en persona. (Si elige esta opción, nos comunicaremos con usted para programar un día y una hora de mutuo acuerdo para la audiencia de apelación. Puede traer información adicional a la audiencia y asistir con otras personas que puedan brindar información en su nombre).

**En una hoja de papel separada, puede optar por incluir información para respaldar la apelación.**

Firma del solicitante: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Devuelva el formulario completo a: Terrebonne Parish Consolidated Government  
Public Transit Administration  
P.O. Box 6097  
Houma, LA 70361



## Horas de servicio

Las horas de servicio de paratransito son comparables a las horas de servicio de rutas fijas, según lo exige la Ley de Estadounidenses con Discapacidades. El servicio de paratransito está disponible actualmente los siete días de la semana, incluidos los días festivos.

Si su viaje comienza temprano en la mañana o termina tarde en la noche, el operador de Paratransit identificará los horarios de recogida / devolución que mejor se adapten a sus necesidades de viaje. Tenga en cuenta que los horarios de su reserva también dependerán de la duración de su viaje.

Tenga en cuenta que estos son los días festivos actuales que observamos. Puede haber instancias de días adicionales agregados a esta lista:

- **Día de Año Nuevo \***
- **Martes gordo**
- **Buen viernes**
- **Día de la Independencia \***
- **Día de Acción de Gracias y viernes después**
- **Día de Martin Luther King Jr.**
- **Miércoles de ceniza**
- **Día Conmemorativo**
- **Día laboral**
- **Día de Navidad \***

\*Si un día festivo cae en sábado, se observará el viernes anterior, y si un día festivo cae en domingo, se observará el lunes siguiente, a menos que el Presidente lo modifique específicamente.

## Área de servicios

Todos sus viajes de Paratransit deben comenzar y terminar dentro del área de servicio de Paratransit.

El área de servicio de Paratransit es comparable al área servida por el sistema de autobuses de ruta fija regular y cumple con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades. El área de servicio es un corredor que se extiende  $\frac{3}{4}$  de milla alrededor de cada ruta fija.

Si no está seguro de si su hogar o destino se encuentra dentro del área de servicio actual de Paratransit, llame a la oficina al 985-850-4616.

## **Programación de su viaje**

El servicio de paratrásito de Good Earth Transit ofrece múltiples viajes cada día de la semana. No es un servicio de taxi, sino un servicio de viaje compartido que lleva a varios clientes a diferentes destinos. Sus necesidades se equilibrarán con las necesidades de otros clientes. Debido a que hay un número limitado de vehículos, es posible que no siempre sea posible programar su viaje a la hora exacta que solicite.

Los viajes combinados son la parte más compleja de llevarlo a tiempo a donde necesita ir. Cuando llame, los operadores harán todo lo posible para satisfacer su solicitud. Cuanto más flexible sea el tiempo que solicita, más fácil será atender a un mayor número de clientes. Los viajes están programados para permitir un tiempo de viaje adecuado entre paradas. Los tiempos de viaje están diseñados para ser comparables a los de los autobuses de ruta fija.

## **Cuándo programar un viaje**

El servicio de paratrásito no brinda servicio el mismo día. Cuanto más anticipadamente programe su viaje, es más probable que podamos programar las horas exactas de recogida que desea. Los pasajeros deben llamar para solicitar viajes entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. al menos un día laborable antes del día en que desea utilizar el servicio; sin embargo, las solicitudes de viaje se pueden programar con hasta 14 días de anticipación.

## **Ventana de entrega**

Cuando programe un viaje, se le dará un tiempo para esperar que un autobús de Paratransit lo recoja. Los pasajeros deben estar preparados para ser recogidos quince (15) minutos antes de la hora programada en caso de que el autobús llegue temprano. Una vez que el autobús llega a su recogida, el conductor esperará hasta cinco (5) minutos para que el pasajero suba y luego se irá. El conductor no llamará por teléfono, tocará una puerta, tocará la bocina ni buscará al pasajero al llegar. Es responsabilidad del pasajero encontrarse con el autobús o dar a conocer su presencia. Por ejemplo, si acepta que lo recojan a las 9:00 a.m., el vehículo puede llegar entre las 8:45 a.m. y las 9:00 a.m. y debe estar listo para abordar en cualquier momento dentro de este rango.

## **Cómo programar un viaje**

Llame a la oficina de paratransito al 985-850-4616.

El operador lo guiará a través del proceso de programación de su viaje. Tenga lo siguiente listo antes de llamar:

- Su nombre y dirección completa de recogida, incluido el nombre o número del apartamento y / o edificio
- Dirección exacta y descripción del lugar al que desea ir (por ejemplo, Walmart en Martin Luther King, entrada de comestibles)
- Hora (s) y fecha (s) del viaje
- Si un asistente de cuidado personal (PCA) y / o invitados viajarán con usted
- Si un animal de servicio o una mascota lo acompañará
- Si usará una ayuda para la movilidad (silla de ruedas, andador, oxígeno)

## **Confirmación de sus solicitudes de viaje**

Cuando haya terminado de programar su viaje, el operador revisará toda la información con usted. Esta es una buena verificación de precisión para ambos. Tenga un lápiz (o bolígrafo) y papel a mano para anotar la información que le dé el operador. Le sugerimos que escriba el nombre del operador que le ayudó a planificar su viaje.

## **Enviar por fax o correo electrónico sus solicitudes de transporte**

Comuníquese con la oficina para obtener información sobre esta opción al 985-850-4616.

## **Consejos para solicitar viajes**

Estos consejos le ayudarán a brindarle el mejor servicio posible:

**Llame temprano-** Cuanto antes llame (hasta con catorce (14) días de anticipación) para un viaje, más tiempo tendrá Good Earth Transit para planificar la ruta.

**Permita tiempo de viaje adicional** - Los viajes se programan en viajes compartidos. El vehículo puede detenerse para permitir que otros clientes suban o bajen antes de llegar a su destino. Además, los tiempos de viaje pueden variar debido a retrasos en las horas pico, hora del día, eventos

locales, construcción de carreteras, accidentes de tráfico, mal tiempo o día de la semana.

**Se Flexible** - Es posible que Paratransit no pueda programar un viaje a la hora que usted desea. Debido a que Paratransit es un servicio de transporte compartido, es posible que necesitemos programar su hora de recogida hasta una (1) hora antes o después de lo que solicita.

**Estar listo** - Cuando los operadores llegan dentro de los tiempos de espera, solo pueden esperar cinco (5) minutos una vez que lleguen a su ubicación. Para evitar retrasos, citas perdidas y multas por no presentarse, esté listo para partir cuando el vehículo llegue a recogerlo. Tenga en cuenta que los operadores de Paratransit no lo ayudarán a prepararse para su viaje.

**Considere un PCA** - Tenga en cuenta que puede quedarse solo en el vehículo de Paratransit en cualquier momento que nuestro operador ayude a otros clientes. El vehículo no siempre será visible para el operador en esos momentos. Lo dejarán en su destino, incluso si alguien no lo está esperando. No podemos esperar con usted hasta que llegue alguien. Si no puede quedarse solo, haga arreglos para que un PCA viaje con usted.

**Múltiples viajes** - puede programar varios viajes para el mismo día. Sin embargo, debido a que se trata de un servicio de viaje compartido, es importante que deje suficiente tiempo entre las devoluciones y las recogidas.

**Elija tiendas y otras ubicaciones cercanas a su hogar** - Cuando vaya de compras u otros lugares, elegir una ubicación cerca de su hogar reducirá el tiempo y los costos de viaje, lo que permitirá que Paratransit opere de manera más eficiente para el beneficio de todos los clientes.

**Limite sus paquetes a bordo** - Los pasajeros solo pueden llevar hasta cuatro (4) bolsas o artículos (que no pesen más de 25 libras cada uno) o un carrito de compras personal (sin bolsas adicionales de comestibles colgadas en el exterior del carrito). Paratransit se reserva el derecho de rechazar el transporte de artículos que excedan el límite de peso o artículos voluminosos por falta de espacio en el vehículo. Los operadores proporcionarán asistencia desde la acera hasta el vehículo ÚNICAMENTE. Si necesita más ayuda, debe hacer los arreglos por su cuenta.

**Oxígeno** - si está usando oxígeno, por favor traiga un amplio suministro de oxígeno.

**Notificar a Paratransit de cualquier cambio en su información personal**- Llame a la oficina al 985-850-4616 si se muda a una nueva dirección, cambia de apartamento, cambia el número de teléfono de su casa o el número de contacto de emergencia.

Es importante mantener actualizada su dirección postal y puede ser diferente a su dirección de recogida.

**Solo personas elegibles para la ADA** están autorizados a usar una tarjeta de identificación de Paratransit. Si pierde o le roban su tarjeta de identificación, llame a la oficina de elegibilidad de Paratransit inmediatamente al 985-850-4616. Hay un cargo de \$ 5 por reemplazar tarjetas de identificación de Paratransit perdidas, robadas o dañadas.

**Lleve consigo la medicación necesaria en caso de retrasos.** Si es diabético o hipoglucémico, lleve un pequeño refrigerio en caso de que viaje más de lo esperado.

**Para emergencias médicas LLAME al 911.** Los operadores de paratransito no están capacitados como paramédicos y no podemos proporcionar transporte de emergencia.

## **Viajes de suscripción**

Si necesita un viaje al mismo lugar a la misma hora al menos una vez a la semana durante un período, puede usar el servicio de suscripción siempre que no exceda el 50% de los viajes disponibles en cualquier momento del día, a menos que haya exceso de capacidad sin suscripción. Sin embargo, debe recordar cancelar cualquier viaje que no esté planeando realizar. Los viajes con suscripción están pensados para ser a largo plazo con cambios y cancelaciones mínimos.

## **Cancelar sus viajes**

Debe cancelar un viaje si ya no lo necesita. Asegúrese de cancelar ambos extremos de su viaje (recogida y regreso) si corresponde. Los clientes deben cancelar su (s) viaje (s) un mínimo de dos (2) horas antes de la hora programada para evitar una multa por no presentarse. Si necesita cancelar más de un (1) viaje, asegúrese de decirle al operador qué viajes debe cancelar. Los operadores de paratransito no pueden solicitar, cambiar o cancelar viajes por usted. Es su responsabilidad llamar a la oficina al 985-850-4616.

**Nota:** Si no llama para cancelar su viaje al menos dos (2) horas antes de la hora de recogida programada, es posible que se le considere un "No-Show".

## **Cambios de viaje**

Los cambios que deban realizarse en viajes reservados previamente deben realizarse a más tardar a las 5:00 p.m. el día anterior a la programación del viaje. Debido a la planificación de la ruta, no aceptamos cambios el mismo día en viajes reservados.

## **Si su cita se retrasa**

Si su cita se retrasa y existe la posibilidad de que no esté listo a la hora de regreso programada, o si perdió el autobús, llame a la oficina al 985-850-4616 lo antes posible.

## **Cuando llega el autobús**

- Cuando el autobús se detenga, esté listo para partir. Se hace todo lo posible para proporcionar recogidas oportunas.
- Debe estar listo dentro de la ventana de recogida, hasta quince (15) minutos antes de la recogida programada.
- El operador solo lo esperará cinco (5) minutos una vez que llegue a la ventana de recogida. Si el operador llega antes de la ventana de recogida, no es necesario que suba hasta el inicio de la ventana de recogida.
- La responsabilidad del operador por su seguridad comienza en la primera barrera donde comienza el viaje y termina en la primera barrera de su destino. Eso es un servicio de acera a acera.
- Los operadores no son cuidadores y no brindan servicio de asistente a asistente. Si necesita un servicio personalizado, un PCA o un acompañante debe viajar con usted.
- No se requiere que los operadores se acerquen a una casa donde exista el riesgo de encontrarse con un animal desenfrenado.
- Por razones de seguridad, el camino desde la puerta hasta la camioneta debe estar libre de hielo, nieve y escombros.
- Tenga su tarifa lista y visible. Los operadores no llevan cambio y no se les permite registrar carteras, bolsillos o mochilas para buscar la tarifa.
- Todos los operadores de Paratransit usan uniformes con el nombre de la empresa bordado en ellos. Se identificarán y tendrán su identificación de empleado disponible.
- No se permite a los operadores atravesar las instalaciones, subir ascensores, escaleras o entrar en oficinas individuales para ayudar o localizar a los clientes.
- No se permite que los operadores entren a su casa, ni siquiera para ayudarlo con una silla de ruedas, llevar sus paquetes o alimentos, o ayudarlo con su abrigo.

## **Asistentes de cuidado personal (PCA)**

- Un asistente de cuidado personal es alguien que viaja con usted y lo ayuda con su cuidado personal y / o actividades.
- Su PCA viaja gratis y debe abordar y desembarcar en el mismo lugar que usted.
- Su PCA también puede reunirse con usted en ambos extremos de sus viajes.
- Su PCA también puede acompañarlo en el autobús de ruta fija regular y viajar gratis. Muestre al operador del autobús su tarjeta de identificación de Paratransit.
- Los empleados de paratransito no pueden servir como PCA

### **Se recomienda un PCA en las siguientes condiciones**

- No puede quedarse solo o viajar de forma independiente más allá de la puerta de recogida o devolución.
- Utiliza una silla de ruedas y debe subir o bajar más de un escalón.
- Viaja sobre terreno accidentado o irregular, o cualquier otra condición que presente un peligro para la seguridad.
- Necesita supervisión durante el transporte en Paratransit.

### **Viajar con invitados (acompañantes)**

- Cada pasajero elegible puede viajar con un invitado además de su PCA. Los huéspedes adicionales pueden viajar si hay espacio disponible.
- Sus invitados deben abordar y desembarcar en el mismo lugar que usted.
- Asegúrese de decirle al operador que traerá uno (s) invitado (s) cuando programe su viaje.
- Los operadores no pueden transportar pasajeros que no estén programados para un viaje.
- Los huéspedes pagan la misma tarifa que usted paga cuando lo acompañan en el autobús.
- En el caso de que haya programado un viaje para que un invitado lo acompañe y no tomará el viaje, llame al operador para cancelar su viaje para que podamos ofrecer ese asiento vacío a otro cliente.

## **Transporte de niños**

- Los niños (3) años de edad o menos pueden acompañar a un cliente elegible para la ADA de forma gratuita.
- Los niños adicionales o los niños de cuatro (4) años o más deben pagar la tarifa actual de Paratransit.
- Si trae un asiento para el automóvil, es responsable de asegurar el asiento para el automóvil y asegurar a su hijo en el asiento para el automóvil, pero no es necesario que tenga uno.
- Usted es responsable de su hijo durante los viajes.

## **Animales de servicio**

- Los animales de servicio son animales que han sido entrenados para realizar tareas específicas para ayudar al cliente en sus actividades diarias.
- Los animales de servicio son bienvenidos en los vehículos de Paratransit.
- Un animal de servicio puede viajar en el piso cerca de su guía, o si es pequeño, en el regazo del guía y debe estar bajo su control en todo momento.
- Los operadores no manipularán a su animal de servicio.
- Si necesita ayuda para subir o bajar de la camioneta con su animal de servicio, planifique traer un PCA o un invitado para que lo ayude.
- Cualquier animal que no esté controlado y / o exhiba un comportamiento despiadado no podrá viajar en los vehículos de Paratransit.

## **Mascotas**

- Si viaja con una mascota, debe ir en un transportín seguro.
- Debe poder manejar el transportador de mascotas usted mismo.
- El transportador de mascotas debe caber debajo del asiento o en su regazo.

## **Sillas de ruedas y otras ayudas para la movilidad**

- La ADA requiere Good Earth Transit para transportar dispositivos de movilidad manuales o eléctricos (sillas de ruedas y scooters) utilizados por personas discapacitadas y con problemas de movilidad.
- Un cliente de Paratransit y su silla de ruedas deben caber en el elevador y encajar en el área de sujeción de la silla de ruedas.
- Si no está seguro de que su dispositivo de movilidad se ajuste debido al largo, ancho o peso, comuníquese con la oficina para obtener más información.



- Si usted y su dispositivo de movilidad juntos pesan más de 600 libras, comuníquese con nuestra oficina.
- Por razones de seguridad, los operadores no pueden ayudar a las personas que usan sillas de ruedas eléctricas o patinetes a subir o bajar escalones o bordillos.
- Los operadores no operarán sillas de ruedas eléctricas ni scooters.
- Los operadores no lo transportarán en una silla de ruedas eléctrica o scooter que no esté operativo.
- Si su silla de ruedas eléctrica o scooter se vuelve inoperable mientras está en la comunidad y tiene un viaje programado, llame a la oficina para informar a Paratransit de la situación.
- Si tiene una rampa en el sitio de su casa, debe cumplir con los requisitos de la ADA para pendientes, estar construida de manera segura y estar libre de obstrucciones.
- Si el operador determina que no puede usar su rampa de manera segura, se notificará a un supervisor de paratransito. Los operadores no lo acompañarán por la rampa hasta que un supervisor haya determinado que es seguro.
- Si tiene preguntas sobre la seguridad o el diseño de su pasarela o rampa en el lugar de recogida o devolución, llame a la oficina para obtener ayuda.
- Nadie, excepto el operador, puede operar el elevador de sillas de ruedas del vehículo o los dispositivos de sujeción.
- Si usa una silla de ruedas u otra ayuda para la movilidad, le pedimos que la mantenga limpia y en buen estado de funcionamiento.
- Algunos patinetes y sillas eléctricas pueden ser difíciles de asegurar o no es seguro ocuparlos durante el tránsito. Debido a esto, el operador puede recomendarle que se transfiera al asiento del pasajero por su seguridad. No es necesario que se transfiera a un asiento de pasajero, pero le recomendamos que lo haga cuando su operador recomiende la transferencia.

## **Otras Ayudas**

- El operador asegurará a los caminantes dentro del vehículo. Los andadores, más cualquier accesorio como cestas, bolsas o botellas de agua, no deben pesar más de 25 libras en total.
- Si necesita viajar con una unidad de oxígeno, se prefiere una unidad portátil. Si tiene un cilindro de oxígeno, debe transportarlo en un portacilindros y estar firmemente sujeto a una ayuda de movilidad o estar en un carro de cilindro con ruedas. El operador asegurará su carro de cilindros dentro del vehículo.
- El operador cargará y asegurará su carrito de compras en el vehículo. Los artículos deben estar en el carrito y no colgando del carrito.

- Si el carrito de compras personal tiene ruedas y se usa el elevador, no se aplica el límite de peso de 25 libras.

## **El elevador**

Los clientes que no usen sillas de ruedas pueden usar el elevador para abordar la camioneta. Dígale al operador que desea utilizar el ascensor cuando reserve el viaje. Si no ha hecho los arreglos necesarios para usar el elevador, pero necesita hacerlo, avísele al conductor y él / ella bajará el elevador por usted.

## **Cinturones de seguridad**

- Por razones de seguridad, todos los clientes, invitados y PCA deben usar cinturones de seguridad y permanecer sentados con el cinturón de seguridad asegurado durante el transporte.
- Hay extensiones de cinturón de seguridad disponibles para su comodidad. Hágale saber al operador si le gustaría usar uno.
- Good Earth Transit recomienda que los clientes en sillas de ruedas usen un cinturón de regazo personal para evitar una caída del asiento de la silla de ruedas durante el transporte.
- Los cinturones de hombro están disponibles para los clientes que viajan en sillas de ruedas. Los cinturones de hombro son opcionales; sin embargo, recomendamos a los clientes que los utilicen durante el transporte.

## **Información de tarifa**

El operador confirmará la tarifa para su (s) viaje (s) de Paratransit solicitado al momento de la reserva. Las tarifas están sujetas a cambios.

- La tarifa base actual es de \$ 2.00 por cada viaje de ida por zona correspondiente a la ruta fija. La tarifa máxima según el origen y el destino no será más de \$ 6.00 por viaje de ida.

Puede pagar la tarifa con dos opciones. (1) Puede pagar en efectivo que se depositará en la casilla de tarifa al momento del embarque. (2) Puede comprar una tarjeta prepaga con valor de \$ 20 que la unidad marcará a medida que se canjean los viajes.

- Tenga lista la tarifa exacta. Los operadores no llevan cambio y no se les permite registrar carteras, bolsillos o mochilas para buscar la tarifa.
- Ponga la tarifa en la caja de tarifas o entréguela al operador cada vez que suba al vehículo.
- Los huéspedes / acompañantes y los niños de cuatro (4) años o más deben pagar una tarifa.
- Los PCA no están obligados a pagar una tarifa.

- No hay cargo por animales de servicio y mascotas.

## **Operadores de paratrásito**

Los operadores de paratrásito están capacitados en conducción defensiva, asistencia al pasajero, concienciación sobre discapacidades y la operación segura de los vehículos de paratrásito. Coopere con los operadores y siga sus instrucciones.

- La primera responsabilidad del operador es la seguridad y protección de todos los clientes y del vehículo.
- Minimice las distracciones del operador. Los operadores no entablarán conversaciones innecesarias con usted. Para ayudar al operador a concentrarse en su conducción, limite la conversación a preguntas o inquietudes sobre su viaje.
- Los operadores, siempre que sea posible, deben permanecer a la vista del vehículo.
- Tenga en cuenta que puede quedarse solo en el vehículo de Paratransit cuando el operador asiste a otros clientes.
- Los pasajeros pueden llevar hasta cuatro (4) bolsas (que no pesen más de 25 libras cada una) o un carrito de compras personal (sin bolsas adicionales colgando en el exterior del carrito).
- Los operadores no pueden recoger paquetes (como recetas) para usted y traerlos.
- Los operadores no están autorizados a manejar medicamentos o dinero, aparte de su tarifa.
- Los operadores no pueden aceptar propinas; aprecian las cartas de elogio por el buen servicio.
- El operador no se acercará a una casa donde exista el riesgo de encontrarse con un animal desagradable o desenfrenado. Cuando llegue el operador, asegúrese de que su animal esté contenido o con correa.

## **Visitantes de fuera de la ciudad**

Si planea viajar fuera de la ciudad y le gustaría utilizar un servicio de ADA Paratransit en otra área, comuníquese con la oficina para obtener ayuda para configurarlo.

Los visitantes al área que estén certificados por la ADA como elegibles para el paratransito por otro proveedor de tránsito, o que proporcionen documentación de una discapacidad o autocertifiquen que tienen una discapacidad que les impide usar los autobuses regulares de ruta fija, pueden usar el paratransito de Good Earth Transit. servicio por hasta 21 días en un año sin completar el proceso formal de solicitud.

Si se necesitan más de 21 días de servicio en un año, los visitantes deben presentar su solicitud a través del proceso de elegibilidad de Good Earth Transit. Para solicitar una solicitud, comuníquese con la oficina, de lunes a viernes, entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. al 985-850-4616 extensión 404.

## **Clima inclemente o desastres locales**

Good Earth Transit puede retrasar o cancelar el servicio de transporte público cuando el clima adverso crea condiciones peligrosas para los clientes y operadores, o cuando los vehículos no pueden llegar a su residencia o destino de manera segura.

Algunos viajes pueden cancelarse con poca antelación. Se hará todo lo posible para proporcionar viajes de soporte vital, como diálisis o quimioterapia, siempre que los vehículos puedan llegar de manera segura a su residencia y destino.

Los anuncios del servicio de paratransito se incluirán con información sobre el cierre de la escuela en la radio, la televisión y las redes sociales. Si las condiciones climáticas se deterioran después de que el servicio de Paratransit lo haya dejado en su destino, organizaremos un viaje de regreso a casa.

## **Algunas reglas**

Paratransit es un servicio de viaje compartido y nuestro objetivo es brindar un viaje seguro y cómodo para todos nuestros clientes. Good Earth Transit quiere que conozca algunas reglas importantes para viajar en Paratransit.

El siguiente es un resumen de las actividades que no están permitidas:

- No se permitirán blasfemias o conductas abusivas.
- No se permiten armas en los vehículos TPCG.
- Los reproductores de cinta / radio / CD deben estar equipados con auriculares mientras se utilizan en vehículos del sistema de tránsito TPCG.
- No se permite comer, beber ni fumar.
- Si se suben bebidas a bordo, deben estar en una taza segura con tapa con cierre para evitar derrames.

### **Por favor considera**

- Los perfumes y las colonias pueden desencadenar reacciones alérgicas que resulten en problemas cardiorrespiratorios para otros clientes. Evite el uso de artículos perfumados cuando vaya a utilizar el servicio.
- Para la comodidad y salud de todos los clientes, la higiene personal debe mantenerse dentro de estándares aceptables. El olor fuerte, la caspa de animales y otros alérgenos pueden causar angustia a otros clientes.

### **Perdido y encontrado**

Good Earth Transit no se hace responsable de los artículos que se dejen en el autobús. Los clientes son responsables de llevar un registro de todas las pertenencias personales que suban al autobús. Si descubre que ha dejado un artículo en un vehículo, llame a la oficina lo antes posible. Los artículos que se encuentren en el autobús no se guardarán por más de 30 días.

### **Política de no presentación**

Un "No-Show" ocurre cuando un cliente:

- no está en la dirección de recogida solicitada y el operador no puede localizar al cliente; o
- no está listo para abordar el vehículo dentro de los cinco (5) minutos posteriores a la llegada del vehículo a tiempo; o
- No ha llamado para cancelar el viaje un mínimo de dos (2) horas antes de la hora de recogida programada.

Si ha solicitado un viaje y no puede viajar, es su responsabilidad cancelar el viaje programado. No cancelar los viajes retrasa el autobús, los costos contribuyentes miles de dólares por año, y afecta a los clientes que estaban programados para compartir el viaje con usted.

Las ausencias excesivas resultarán en multas, incluidas las suspensiones del servicio.

## **Política de cancelación tardía**

Las cancelaciones de última hora pueden ralentizar el servicio y aumentar nuestros costos. En caso de una emergencia que lo obligue a cancelar un viaje el día de su viaje, llame lo antes posible.

Los servicios de paratransito solicitan un aviso mínimo de dos (2) horas para las cancelaciones. Las cancelaciones con menos aviso se consideran No-Show.

Cuando llame para cancelar un viaje, asegúrese de cancelar todos los viajes que no realizará en esa fecha, incluidos los viajes de regreso.

## **Cancelaciones en la puerta**

Las cancelaciones hechas en la puerta para una recogida a tiempo se considerarán No-Show. Cancelaciones hechas en la puerta porque el bus llega después la ventana de 15 minutos no se considerará una infracción.

**NOTA:** Las ausencias o cancelaciones tardías que se produzcan debido a circunstancias fuera del control del cliente deben informarse a la oficina lo antes posible.

## **Advertencias y suspensiones**

Establecer un patrón o práctica de No-Show resultará en sanciones de advertencia y suspensión.

Las penalizaciones son progresivas, lo que significa que la severidad de la penalización aumenta mientras continúe el patrón y la práctica de No-Show. Cada sanción se calculará en función del historial de ausencias del cliente durante el período anterior de 12 meses.

## **Modificaciones razonables**

El modo de servicio de paratransito de TPCG proporciona un servicio de acera a acera; sin embargo, proporcionaremos modificaciones razonables más allá de la acera a menos que esa asistencia resulte en una alteración fundamental o una amenaza directa.

## **Revisión administrativa**

Good Earth Transit se reserva el derecho de suspender su servicio por violaciones flagrantes y / o repetidas de las Reglas de Conducta. Se le notificará cuando ocurra alguna infracción.

Si no está de acuerdo con la advertencia o decisión de Good Earth Transit de suspender el servicio, tiene derecho a solicitar una revisión administrativa por escrito o en un formato alternativo dentro de los 15 días calendario posteriores a la fecha de la advertencia o decisión. Para solicitar una revisión administrativa, comuníquese con:

**Terrebonne Parish Consolidated Government  
Transit Manager  
P.O. Box 6097  
Houma, LA 70361  
985-850-4616**

**NOTA:** Si no está de acuerdo con el resultado de la revisión administrativa, puede solicitar una apelación formal. Esto debe hacerse a más tardar tres (3) días hábiles antes del comienzo programado de su suspensión.