



# DIAL-A-RIDE

## GUÍA

**TRANSFORT**  
➤ DIAL-A-RIDE

# TABLA DE CONTENIDO

Bienvenido a Dial-A-Ride.....	1
Números Telefónicos y Horario .....	1
Solicitud para Servicio .....	2
¿Quién es elegible para los Servicios de Paratransit? .....	2
Tipos de Estatus de Elegibilidad.....	3
Recertificación para la Elegibilidad.....	3
Proceso de Apelación .....	3
Aviso de Derecho a Apelar .....	3
Política Antidiscriminatoria.....	4
Área y Horas de Servicio de Paratransit .....	5
Tarifas.....	5
Para Solicitar Servicios de Dial-A-Ride.....	6
Cancelación de Viajes.....	7
Política de “No Show” .....	7
Servicio de Suscripción.....	9
Ayudante Personal.....	9
Invitados .....	9
Animales de Servicio .....	9
Servicio de Puerta a Puerta .....	9
Abordaje de Sillas de Ruedas y Demás Aparatos de Movilidad .....	10
Consideraciones Adicionales de Transporte.....	11
Reglas de Conducta para Pasajeros .....	12
Lista de Contacto – Agencias de Transporte y Apoyo.....	13
Mapas de las Áreas de Servicio de Dial-A-Ride .....	14

# BIENVENIDO A DIAL-A-RIDE



Paratransit de Dial-A-Ride (DAR) en la ciudad de Fort Collins provee servicio de transporte público de puerta a puerta para pasajeros con discapacidades que impiden que puedan efectuar todos o algunos de sus viajes en los autobuses de la ruta fija. Este servicio también se conoce como "Servicio Paratransit de ADA" porque se provee como parte de nuestra iniciativa para cumplir con los requisitos de la Ley Estadounidense para Personas con Discapacidades de 1990 (ADA).

## Números Telefónicos y Horario

### INFORMACIÓN GENERAL DE DIAL-A-RIDE

**970-224-6066**

lunes a domingo 8 a.m. a 5 p.m.

- Solicitudes
- Cambios a la información de pasajeros
- Artículos Extraviados

### SERVICIO AL CLIENTE

**970-221-6620**

Lunes a viernes 7:30 a.m. a 5:30 p.m.

- Quejas
- Elogios o Comentarios Positivos
- Reclamos de Discriminación

### RESERVACIONES

**970-224-6066**

lunes a domingo, 8 a.m. a 5 p.m.

### INFORMACIÓN DE ELEGIBILIDAD

**970-224-6002**

lunes a viernes 8 a.m. a 5 p.m.

- Información de Elegibilidad
- Estatus de Solicitudes
- Renovación de Elegibilidad
- Solicitud para Estatus de Visitante

### DESPACHOS Y CANCELACIONES

**970-224-6066**

lunes a sábado 6:15 a.m. a 11 p.m.

domingo 8 a.m. a 7 p.m.

- Despachos o estatus de su viaje
- Cancelaciones (disponibles las 24 horas vía mensaje telefónico)

### ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

**970-416-2615**

lunes a viernes 8 a.m. a 5 p.m.

- Información de "No Show"
- Información de Suspensión
- Apelaciones

## SOLICITUD DE SERVICIO

Las personas que deseen solicitar por primera vez o solicitar nuevamente los servicios de Dial-A-Ride pueden comunicarse al número telefónico 970-224-6066. Un representante tomará la información necesaria para iniciar el proceso. Una vez que haya recibido y completado la solicitud, por favor envíe la solicitud completada a Dial-A-Ride. Cuando recibamos su solicitud, enviaremos una forma de Verificación Médica al Proveedor de Servicios Médicos (HCP, por sus siglas en inglés) que usted identificó en su solicitud. Es importante que liste el HCP que tiene mayor familiaridad con su enfermedad o discapacidad.

Cuando Dial-A-Ride haya recibido la forma de Verificación Médica, el personal de elegibilidad empezará a procesar su solicitud completa. Las solicitudes no se considerarán completas hasta que la forma de Verificación Médica haya sido completada y recibida por Dial-A-Ride.

Dial-A-Ride procesará su solicitud completa dentro de veintiún (21) días calendario tras haber recibido la forma de Verificación Médica. Si no se efectúa una decisión durante este plazo, se otorgará elegibilidad presuntiva hasta que se llegue a una decisión.

No hay tarifas asociadas con el proceso de la solicitud. Los gastos incurridos por transporte y envío postal serán reembolsados enviando una carta solicitando el reembolso, acompañada de recibos o facturas a:

**Transfort/Dial-A-Ride**  
**Administrador del Contrato**  
**250 N Mason St**  
**Fort Collins, CO 80524**

Las tarifas serán verificadas y reembolsadas dentro de catorce (14) días tras haber recibido su petición.

Por favor note que no se requiere que usted sea residente de EEUU para solicitar este servicio.

## ¿QUIÉN ES ELEGIBLE PARA LOS SERVICIOS DE PARATRANSIT?

Los reglamentos del ADA establecen que una persona puede ser elegible para servicios de Paratransit bajo una de las siguientes tres categorías:

### CATEGORÍA 1

La primera categoría de elegibilidad incluye aquellas personas que no pueden usar el servicio de autobuses completamente accesibles de la ruta fija. Se incluye en esta categoría a:

“Cualquier individuo discapacitado que no puede, como resultado de un impedimento físico o mental (incluyendo un impedimento de visión), sin la ayuda de otro individuo (excepto el operador de un elevador de sillas de ruedas u otro dispositivo de ayuda para el abordaje), abordar, viajar en o desembarcar de cualquier vehículo del sistema que es accesible a, y usable por, individuos con discapacidades.” [Sección 37.123(e) (1) de los reglamentos del ADA].

### CATEGORÍA 2

Esto aplica a individuos que pudieran usar el sistema de autobuses de ruta fija si fuese accesible (por ejemplo, si hubiese disponibilidad de autobuses con pisos bajos o equipados con un elevador, o su parada fuese accesible debido a las características físicas de la parada).

### CATEGORÍA 3

“Cualquier individuo discapacitado que tiene una condición específica relacionada a un impedimento que evita que tal individuo pueda trasladarse hasta las paradas de abordaje o desembarque de tal sistema.” [Sección 37.123 (e) (3) de los reglamentos del ADA].

Hay dos calificadores importantes para esta categoría incluidos en los reglamentos. Primero, las condiciones ambientales y barreras arquitectónicas que no están bajo el control de la entidad pública, consideradas por sí solas, no confieren elegibilidad. Segundo, el hecho de que el uso de los autobuses de la ruta fija resulte inconveniente, no es una base para la elegibilidad.

## TIPOS DE ESTATUS DE ELEGIBILIDAD

Según sus necesidades particulares, los solicitantes pueden calificar para cualquiera de los siguientes tipos de elegibilidad:

**INCONDICIONAL** – Servicio completo por un período de hasta tres (3) años.

**CONDICIONAL** – Cualquier condición de servicio se hace de manera individual, dependiendo de las necesidades del pasajero. Ya que las condiciones varían de persona a persona, estas serán claramente explicadas en la carta de elegibilidad. Su especialista de elegibilidad podrá responder a cualquier pregunta que tenga sobre sus condiciones.

**TEMPORAL** – La elegibilidad temporal se provee a pasajeros que tienen una enfermedad o discapacidad temporal que impide que puedan usar el sistema de autobuses de Transfort. Puede otorgarse elegibilidad para el período que se anticipa que durará la discapacidad. La elegibilidad temporal puede ser condicional o incondicional dependiendo de las necesidades de la persona. Cualquier condición, si fuese aplicable, será claramente explicada.

**SERVICIO PARA VISITANTES** – Los visitantes que tienen una Certificación de Elegibilidad para Paratransit de ADA en cualquier otra jurisdicción de los Estados Unidos pueden usar Dial-A-Ride por hasta veintiún (21) días al año, mostrando su identificación de ADA o carta de certificación. Es factible que los visitantes que no tienen esta certificación pero tienen una discapacidad que les impide el acceso al servicio de ruta fija puedan ser elegibles como visitantes. Un especialista de elegibilidad puede ayudarle a calificar como visitante.

## RECERTIFICACIÓN DE ELEGIBILIDAD

Cada cliente de Dial-A-Ride deberá actualizar su certificación cuando su elegibilidad llegue a la fecha de vencimiento. Típicamente, la elegibilidad se extiende por tres (3) años a partir de la fecha de certificación. La carta de certificación ADA del cliente indicará la fecha de vencimiento de su elegibilidad para Paratransit.

## PROCESO DE APELACIONES

Transfort tiene un comité de apelaciones establecido que consiste de un panel de personas que no estuvieron involucradas con la decisión de elegibilidad inicial. El consejo puede estar integrado por expertos, defensores y/o pasajeros..

## AVISO DEL DERECHO A APELAR

Según lo dispuesto por la Ley Estadounidense para Personas con Discapacidades de 1990, los clientes y solicitantes tienen el derecho de apelar cualquier determinación que establezca que el cliente o solicitante no es elegible para el servicio de Paratransit de Dial-A-Ride o cualquier suspensión u otra restricción que se haya impuesto al cliente o solicitante del servicio. Los apelantes deberán efectuar su apelación dentro de sesenta (60) días calendario tras haber recibido la notificación de determinación de su elegibilidad o suspensión.

Las apelaciones deberán entregarse por escrito a:

**Transfort/Dial-A-Ride**  
**Administrador del Contrato**  
**250 N Mason St**  
**Fort Collins, CO 80524**

Al recibir una solicitud de apelación, Transfort/Dial-A-Ride programará una fecha para la audiencia. No se proveerá servicio hasta que haya sido tomada una decisión, excepto para las apelaciones de “No Show Violation”. Los clientes que apelan una suspensión de “No Show” continuarán recibiendo servicio hasta que se haya efectuado una decisión.

El transporte de ida y vuelta a la apelación será coordinado por Transfort a través del Administrador del Contrato que reciba la solicitud, sin costo alguno al apelante. Podrá designarse una persona que abogue por el apelante a opción del apelante.

El apelante, la persona que aboga por el apelante, u otro representante puede hacer una presentación en la audiencia. La decisión de la apelación se tomará no más de treinta (30) días después de la fecha de la audiencia y la decisión escrita de la apelación será enviada por correo al solicitante dentro de un (1) día hábil de haberse tomado la decisión. Si no se toma una decisión sobre la apelación dentro de treinta (30) días a partir de la fecha de la audiencia, el apelante recibirá elegibilidad presuntiva hasta el momento en que pueda efectuarse una decisión.

Si hay algún cambio en la capacidad del cliente o solicitante para usar los servicios de transporte de ruta fija en el futuro, el cliente o solicitante puede entregar una nueva solicitud para los Servicios de Paratransit ADA a través de Dial-A-Ride.

## **POLÍTICA ANTIDISCRIMINATORIA**

### **ADA TÍTULO II**

Transfort se compromete a cumplir con todos los reglamentos Federales de la Ley Estadounidense para Personas con Discapacidades (ADA) al igual que los requisitos de accesibilidad del Estado de Colorado. En 1990, la Ley Estadounidense para Personas con Discapacidades (ADA) fue aprobada por el Congreso. Esta ley de derechos civiles establece, entre otros requisitos, que las personas con discapacidades tienen igualdad de oportunidad de participar en la sociedad. Como tal, se requiere por ley que las agencias de transporte público, como Transfort, provean el equipo y los acondicionamientos necesarios para cumplir con los requisitos de ADA.

## **TÍTULO VI**

Transfort/Dial-A-Ride se compromete a asegurar que ninguna persona será excluida de participar en, ni se le negarán los beneficios de sus programas, actividades o servicios, ni será sujeta a discriminación por motivo de su raza, color o nacionalidad de origen según lo establecido en el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según enmendada.

- Asegurar que el nivel y la calidad de los servicios de transporte se provean para todos
- Promover la participación completa y justa al efectuar las decisiones de transporte
- Asegurar que las personas que no dominan el idioma inglés tengan acceso significativo a los programas y las actividades de Transfort/Dial-A-Ride
- Identificar y abordar, según sea apropiado, el impacto social, económico, ambiental y de salud, que los programas y las actividades de Transfort/Dial-A-Ride tienen en todos los grupos demográficos.

.....

### **PARA PRESENTAR UNA QUEJA**

Para información adicional sobre las obligaciones antidiscriminatorias de Transfort, o si siente que ha sido sujeto a discriminación bajo el Título II o el Título VI del ADA, usted puede presentar una queja por escrito a Transfort/Dial-A-Ride, a no más de 180 días calendario desde la fecha del presunto acto de discriminación;

**Dirección:** Transfort/Dial-A-Ride  
250 N Mason St  
Fort Collins CO 80524

**Teléfono:** 970-221-6620

**Fax:** 970-221-6285

**Correo Electrónico:** [TransfortInfo@fcgov.com](mailto:TransfortInfo@fcgov.com)

### **Centrales de Transporte:**

- **Central de Transporte CSU (CTC)**  
Lado norte de Lory Student Center en CSU
- **Central de Transporte Centro Histórico (DTC)**  
N. Mason Street, entre Laporte y Maple
- **Central de Transporte Sur (STC)**  
4915 Fossil Blvd.

## **POLÍTICA DE MODIFICACIÓN RAZONABLE**

Si desea pedir una modificación razonable a las políticas, prácticas y/o los procedimientos de Transfort o Dial-A-Ride, para ayudar a asegurar que nuestros programas son accesibles para personas con discapacidad, por favor envíe una petición describiendo lo que se necesita para usar el servicio a [transfortinfo@fcgov.com](mailto:transfortinfo@fcgov.com) o llame al tel. 970-221-6620. El personal de Transfort o Dial-A-Ride empleará los siguientes criterios para determinar si lo que se pide es razonable: 1) la petición no es una alteración fundamental del servicio; 2) la petición no presenta un riesgo directo a la salud o la seguridad de los demás; 3) lo que se pide no es algo que el solicitante necesita para usar el servicio; y 4) la petición no ocasiona una carga financiera o administrativa excesiva o injustificada.

## **ÁREAS DE SERVICIO Y HORARIO DE PARATRANSIT**

**ÁREA DE SERVICIO:** El área de servicio se limita a tres cuartos ( $\frac{3}{4}$ ) de milla de cualquier ruta fija. Por favor refiérase a los mapas adjuntos.

### **HORAS DE SERVICIO:**

lunes a sábado 6 a.m. a 11 p.m.

domingo 8 a.m. a 7 p.m.

En el 2007, el Ayuntamiento de la Ciudad de Fort Collins estableció una exención para ciertos clientes existentes de Dial-A-Ride que residían fuera de la distancia especificada de tres cuartos ( $\frac{3}{4}$ ) de milla. Los clientes que han recibido esta exención pueden exceder el área de servicio bajo ciertas condiciones. Si usted cree que tiene una exención o tiene preguntas acerca de la exención de servicio, por favor comuníquese con el Administrador de Contratos de Dial-A-Ride al tel. 970-416-2615. Por favor note que no se otorgará ninguna otra exención.

Por favor note que hay ocasiones cuando se proveerá servicio adicional de ruta fija como transporte adicional y transporte para eventos especiales. El servicio de Dial-A-Ride estará disponible hasta tres cuartos ( $\frac{3}{4}$ ) de milla de estos autobuses de transporte adicional para eventos especiales. Alertas para los pasajeros se anunciarán en los vehículos de Dial-A-Ride antes de estos eventos. También puede obtener información llamando a la Línea de Reservaciones de Dial-A-Ride al tel. 970-224-6066.

## **TARIFAS**

La tarifa actual de Dial-A-Ride es de \$2.50 por viaje para clientes e invitados, en la mayoría de los casos. El pasaje es gratis para los clientes e invitados de Dial-A-Ride ÚNICAMENTE para los viajes programados dentro del Horn y/o las áreas y el horario de servicio nocturno (vea las páginas 14 y 15 para el mapa y el horario). Los Ayudantes Personales Autorizados (PCAs) no pagarán pasaje.

Es posible que los clientes puedan recibir financiamiento de Foothills Gateway o Larimer County Options for Long-term Care. Esto será coordinado por el patrocinador de dicho financiamiento. Dial-A-Ride no se responsabiliza por las decisiones de financiamiento efectuadas por el patrocinador del financiamiento. Cualquier pregunta relacionada al financiamiento deberá ser dirigida al patrocinador. El financiamiento únicamente cubre el costo del viaje del cliente.

Los conductores deberán cobrar los pasajes de todos los viajes no financiados. Los pasajes de Dial-A-Ride pueden pagarse únicamente en efectivo, con boletos o con fichas. Si paga en efectivo, deberá tener el cambio exacto. Los conductores de Dial-A-Ride no tienen cambio.

Los boletos y/o las fichas pueden comprarse en cualquier cantidad llamando a Dial-A-Ride al tel. 970-224-6066. Se aceptan pagos en efectivo, cheques y tarjetas de crédito. Los conductores entregarán las órdenes de boletos o fichas en el siguiente viaje del cliente pero no antes del próximo día de servicio. El pago deberá hacerse al momento de efectuar la transacción. Puede enviar su cheque a nombre de:

### **zTrip**

**1833 E. Mulberry Street, Unit A  
Fort Collins, CO 80524**

Los conductores no pueden aceptar propinas. Cualquier elogio o comentario positivo para el conductor deberá ser dirigido al departamento de servicio al cliente de Transfort al 970-221-6620.

## PARA SOLICITAR SERVICIOS DE DIAL-A-RIDE

Para programar un viaje, por favor llame a Reservas de Dial-A-Ride al tel. 970-224-6066, entre 8 a.m. y 5 p.m., de lunes a domingo. Puede hacer reservaciones con un (1) día y hasta dos (2) semanas de anticipación. No se aceptarán reservaciones de servicio para el mismo día excepto en situaciones donde el pasajero perdió su viaje de regreso a casa. Cualquier excepción se hará a discreción de la gerencia de Dial-A-Ride.

### AL PROGRAMAR SU VIAJE, SE LE PREGUNTARÁ:

- Su nombre
- La dirección específica de origen y destino, incluyendo el número del edificio, nombre del negocio u oficina médica, además de cualquier información específica necesaria para recoger al cliente
- Su número telefónico
- La fecha y hora de origen y destino del viaje y la hora de su cita si fuese apropiado
- Si es elegible, si un Ayudante Personal (PCA) viajará con usted
- Si un invitado, aparte de su PCA viajará con usted (incluyendo niños)
- Si usará una silla de ruedas manual o eléctrica, un scooter, un animal de servicio, o un carrito personal para compras
- Si tiene elegibilidad condicional, la persona que toma su llamada le pedirá información para saber si sus condiciones han sido cumplidas

### PROVEA HORAS ALTERNAS DE VIAJE

Si Dial-A-Ride no puede acomodar su requisición exacta, es posible que puedan ofrecerle un horario de viaje de hasta sesenta (60) minutos o una (1) hora antes y después del tiempo solicitado, según el criterio de servicio establecido por el ADA.

Por favor note que las personas que hacen las reservaciones no ofrecerán recogerlo a horas que excederían la hora a la que necesita estar en su destino ni antes de que esté listo para su viaje de vuelta.

### AL PROGRAMAR SU VIAJE POR FAVOR

#### NOTE QUE:

Los vehículos de Dial-A-Ride llegarán entre quince (15) minutos antes y quince (15) minutos después de la hora solicitada. Deberá estar preparado para abordar el vehículo al inicio de este período de treinta (30) minutos.

Los conductores de Dial-A-Ride únicamente esperarán cinco (5) minutos desde la hora de su llegada. Si el pasajero no está listo para abordar dentro de cinco (5) minutos de la llegada del vehículo, el conductor marcará al pasajero como “no-show” y partirá para seguir su ruta.

### POR FAVOR PERMITA UNA Y MEDIA (1½) HORAS PARA SUS CITAS MÉDICAS

Si no está listo para su viaje de regreso con DAR después de su cita médica, por favor notifique a los despachadores al tel. 970-224-6066. Cuando esté listo para su viaje de regreso, llame nuevamente a los despachadores y enviarán un vehículo para recogerlo. Por favor note que todos los conductores tienen viajes reservados con otros pasajeros en todo momento y quizá tenga que esperar un período significativo antes de que un conductor esté disponible para recogerlo. Deberá permitir por lo menos una (1) hora desde el momento en que se le recoja, hasta la hora de llegada a su destino.



## CANCELACIÓN DE VIAJES

Si necesita cancelar un viaje de Dial-A-Ride, por favor hágalo lo antes posible. **Puede cancelar viajes las veinticuatro (24) horas del día llamando al tel. 970-224-6066.** Deberá cancelar su viaje por lo menos una (1) hora antes de la hora programada para su viaje. Nuestros despachadores le darán un código de cancelación como número de referencia. Por favor anote ese número. Para cancelar después de horas hábiles, deberá dejar un mensaje de voz. En el mensaje, por favor especifique claramente su nombre, su teléfono, la fecha, hora y el lugar de cualquier viaje que desea cancelar y por favor indique si desea que un representante le devuelva la llamada para darle su código de cancelación.

## POLÍTICA DE “NO SHOW”

Los siguientes tres tipos de cancelaciones se consideran “no shows.”

### 1. “Cancelación en la puerta”

- El vehículo llega a tiempo pero el cliente ya no desea el viaje
- El vehículo llega a tiempo y espera cinco (5) minutos, pero el cliente no está listo y el conductor tiene que partir para cumplir con su horario de servicio
- El vehículo llega pero el cliente no tiene el pasaje adecuado

### 2. “No Show”

El vehículo llega a tiempo pero el conductor no puede localizar al cliente en el lugar acordado para recogerlo a cinco (5) minutos de su llegada.

### 3. “Cancelación Tardía”

El cliente llama para cancelar con menos de una (1) hora de anticipación a su viaje programado.

*NOTA: Si un cliente es un “no-show” en su primer viaje, se hará todo lo posible para localizar al cliente por teléfono. Los reglamentos de ADA prohíben que Dial-A-Ride cancele automáticamente el viaje de regreso después de ocurrido un “no show”. Si el viaje de regreso se convierte en otro “no show”, éste contará como un segundo “no show” para el día. Cada viaje que resulte en “no show” se juzgará independientemente de conformidad con los reglamentos de ADA.*

### EXCEPCIONES

Las siguientes excepciones se permiten según los reglamentos del ADA:

#### 1. “Demora Médica”\*\*

Cualquier viaje que pierda el cliente debido a que su cita médica demoró más de lo anticipado, se considerará una “Demora Médica” y no será considerada un “No Show.”

#### 2. “Circunstancias Fuera de su Control”

Las cancelaciones que cumplen con el criterio de un “No Show” pero que ocurren debido a una situación fuera del control del cliente no se considerarán un “No Show.” Ya que no hay manera de que el personal de DAR sepa cuando este tipo de situación ha ocurrido, la determinación de “Circunstancias Fuera de su Control” se hará cuando el cliente llame para hablar con un supervisor sobre una notificación de “No Show”. Las cancelaciones que se determine que estuvieron fuera del control del cliente no se considerarán como “No Show.”

*\*\* Si un cliente ha tenido una demora médica, y solicita otro viaje, pero el cliente no está disponible a la llegada del vehículo, se le considerará un “no show”.*

## SUSPENSIÓN POR “NO SHOW”

Cada vez que al cliente se le haya impuesto un “No Show Violation”, se enviará una carta a la dirección postal del cliente dentro de tres (3) días hábiles a partir de la fecha en que sucedió la violación. Si el cliente tiene tres (3) o más “No Show Violations” en un período de treinta (30) días, la cuenta del cliente será sujeta a revisión. Si se determina que el número de “no shows” del cliente excede tres (3) veces el número de “no shows” del sistema actual, se enviará al cliente una carta de suspensión.

La proporción de “no shows” del sistema equivale al total de “no shows” válidos en un mes, dividido entre el total de viajes programados en un mes. Por ejemplo, si hubo cien (100) “no shows” en el período de un (1) mes y había un total de tres mil (3,000) viajes programados, la proporción de “no shows” del sistema para el mes sería de  $100 \div 3,000$  o sea, 3.3%.

La proporción de “no shows” del pasajero equivale al total de “no shows” válidos recibidos en un mes, dividido por el número total de viajes que tenían programados. Por ejemplo, si un pasajero tuvo tres (3) “no shows” en un mes y tenía un total de treinta (30) viajes programados, su proporción de “no shows” sería de  $3 \div 30$  o sea 10%. Usando el ejemplo anterior de la proporción del sistema, este pasajero sería suspendido porque su proporción de “no shows” es tres veces mayor a la proporción del sistema, 3.3%.

El criterio a continuación será usado para calcular la duración de la suspensión:

- Período = siete (7) días
- Segunda suspensión durante un (1) año continuo = catorce (14) días
- Tercera suspensión durante un (1) año continuo = veintiún (21) días
- Cuarta o subsecuentes suspensiones en un (1) año continuo = treinta (30) días

El período de un (1) año continuo se refiere al período de doce (12) meses que antecede la fecha de la presente notificación de suspensión.

*\*Las suspensiones por “No Shows” pueden ser apeladas siguiendo el procedimiento descrito en la SECCIÓN I, Elegibilidad para Paratransit ADA, “Aviso de Derecho de Apelación”.*

## SERVICIO DE SUBSCRIPCIÓN

El Servicio de Suscripción se limita a los clientes que viajan al mismo lugar, a la misma hora por lo menos tres (3) veces a la semana. Dial-A-Ride ofrece un servicio de suscripción en base al espacio disponible. Los clientes deberán efectuar con éxito los viajes que desean solicitar en la suscripción, durante al menos dos (2) semanas, antes de solicitar el servicio de suscripción. Dial-A-Ride puede suspender un Servicio de Suscripción que ha sido cancelado un cincuenta por ciento (50%) o más veces durante cualquier período de treinta (30) días calendario, o si hay recurrencia consistente de cancelaciones.

## AYUDANTE PERSONAL

Un Ayudante Personal (PCA) puede acompañar a un cliente registrado de Dial-A-Ride sin costo adicional. El expediente del cliente deberá indicar que es elegible para un PCA. El espacio del PCA deberá ser reservado al momento de hacer la reservación.

## INVITADOS

Los invitados son bienvenidos y se les cobrará el mismo pasaje que se cobra al cliente. Debido a limitaciones de espacio, a cada cliente se le permite un (1) invitado por viaje. Los asientos para más de un (1) invitado se considerarán en base al “espacio disponible” al hacerse la reservación para el viaje. Los clientes deberán reservar espacio para sus invitados (incluyendo niños) al momento de reservar su viaje. Solo un (1) vehículo será despachado por cada cliente registrado de Dial-A-Ride.

## ANIMALES DE SERVICIO

Los animales de servicio pueden acompañar a los clientes. El expediente del cliente deberá indicar que usa un Animal de Servicio. El espacio para el animal deberá ser reservado al momento de hacerse la reservación.

No se permite que los conductores tengan contacto con los animales de servicio. Los animales de servicio deberán estar bajo el control de su dueño en todo momento. Las mascotas personales únicamente pueden abordar un vehículo de Dial-A-Ride si son transportados en un porta-mascotas. No se permite que los conductores ayuden a cargar los porta-mascotas.

## SERVICIO DE PUERTA A PUERTA

Dial-A-Ride provee servicio de puerta a puerta. No se permite que los conductores entren más allá de la puerta o la planta baja de ninguna residencia.

El conductor tocará la puerta o el timbre (si hubiese uno), o si es un edificio público, irá al lobby para tratar de localizar a un recepcionista o al cliente. Al llegar al destino, el conductor acompañará al cliente hasta la puerta.

El conductor se identificará dando su nombre y anunciará que ha venido a recoger al cliente. Los conductores ofrecerán y proveerán ayuda de ida y venida al vehículo, empujarán las sillas de ruedas manuales, ofreciendo su brazo al cliente como ayuda para la movilidad y/o proveerán instrucciones verbales si fuesen necesarias. El conductor confirmará el destino del cliente y le informará el plan general de viaje, indicando el número de clientes que recogerá o llevará a su destino, de paso al destino del cliente.

Para la seguridad de los clientes y de la propiedad de la ciudad, los conductores deberán mantener a la vista el vehículo en todo momento a menos que el vehículo esté cerrado con llave.

## AYUDA CON ESCALONES

El conductor ayudará a los pasajeros que usan sillas de ruedas manuales a subir o bajar no más de un (1) escalón consecutivo en el camino del pasajero. El conductor ayudará a los pasajeros ambulatorios de movilidad limitada a subir y bajar todos los escalones en su camino.

## PUERTAS Y RAMPAS

Los conductores abrirán la puerta exterior de todos los edificios para los pasajeros que necesiten ayuda.

Los conductores empujarán la silla de ruedas manual del pasajero en todas las rampas que haya en el camino del pasajero a menos que la inclinación de la rampa sea tal que represente un serio riesgo de lesión al conductor.

## CAMINO DESPEJADO

No se requiere que los conductores hagan trabajo excesivo para despejar el camino del pasajero, sin embargo, sí se requiere que efectúen acciones fáciles como mover uno (1) o dos (2) objetos del camino de una silla de ruedas.

## LA AYUDA DE PUERTA A PUERTA NO INCLUYE LO SIGUIENTE:

- Ayudar al cliente en rampas o escalones peligrosos o muy inclinados
- Subir o bajar una silla de ruedas más de un (1) escalón
- Mover sillas de ruedas motorizadas u otros aparatos de movilidad motorizados
- Que el conductor entre más allá de la puerta de cualquier residencia
- Cargar o descargar artículos personales, excepto como se describe en la sección de “paquetes” de esta guía
- Que el conductor entre más allá del lobby de un edificio público para localizar al cliente o a un empleado

## ABORDAJE DE SILLAS DE RUEDAS U OTROS APARATOS DE MOVILIDAD

Dial-A-Ride hará los acomodados necesarios para las sillas de ruedas y demás aparatos de movilidad y sus ocupantes, siempre y cuando la rampa o el elevador y el vehículo puedan físicamente acomodarlos, sin presentar riesgos de seguridad, o bloquear un pasillo, o interferir con la evacuación de los pasajeros en una emergencia. Por razones de seguridad, no se permiten en el interior del vehículo ni gasolina ni otros combustibles a base de petróleo que emiten líquidos y gases nocivos e inflamables.

Se requiere que los conductores sujeten con cuatro (4) amarres de seguridad, un cinturón de seguridad, y además ofrezcan un cinturón de seguridad que se ajusta sobre el hombro a los pasajeros que viajan sentados en sillas de ruedas y aparatos de movilidad. Aunque los pasajeros no pueden rehusar estos sistemas de seguridad, no puede negarse un viaje si el conductor es físicamente incapaz de sujetar el aparato de movilidad. Un supervisor será inmediatamente despachado para ayudar en estas situaciones.

### RESPIRADORES Y EQUIPO DE OXÍGENO PORTÁTIL

Se permite el equipo de oxígeno portátil y respiradores portátiles en los vehículos de Dial-A-Ride. El conductor ayudará a los pasajeros a sujetar este equipo en el vehículo.

## CONSIDERACIONES ADICIONALES DE TRANSPORTE

### CINTURONES DE SEGURIDAD

Todos los pasajeros deberán estar debidamente sujetos con un cinturón de seguridad vehicular al viajar en los vehículos de Dial-A-Ride. Todos los niños menores de 12 años deberán ser sujetos, por su padre o tutor, en un sistema de sujeción apropiado para el menor al viajar en Dial-A-Ride, según las

reglas publicadas por el Departamento de Transporte de Colorado que se encuentran en [carseatscolorado.com](http://carseatscolorado.com). El padre o tutor es el responsable de proveer e instalar los sistemas de sujeción de menores en los vehículos.

### PAQUETES

Los paquetes que se permiten abordo se limitan a cuatro (4) bolsas de mercado o paquetes de tamaño similar por pasajero. Los paquetes no deberán pesar más de quince (15) libras cada uno. Los pasajeros pueden usar un carrito personal de dos (2) ruedas, para hacer compras y transportar sus paquetes. Los carritos no pueden exceder las siguientes dimensiones: 13 x 11.5 x 20.5 pulgadas, y los paquetes no deben exceder lo que puede ser contenido dentro del carrito. Al hacer la reservación, los pasajeros deberán indicar si planean llevar un carrito personal a bordo del vehículo, para programar el viaje de la manera apropiada. O, pueden llevar una (1) maleta del tamaño estándar que permiten las aerolíneas a bordo de los aviones, 24 x 10 x 16 pulgadas.

La ropa para lavandería deberá estar contenida en una pequeña maleta o bolsa con amarre y deberá conformarse al peso anteriormente mencionado. Se requiere que los conductores ayuden a los pasajeros a subir y bajar los paquetes del vehículo desde la acera o el lugar donde el pasajero aborda y desembarca del vehículo. Los artículos a continuación no pueden llevarse a bordo de los vehículos: baterías automotrices y marinas, gasolina, fluidos cáusticos, líquidos inflamables, explosivos, o bultos grandes que bloquean el pasillo o la visibilidad del conductor, o cualquier cosa que pueda incomodar o lesionar a otros pasajeros.

Los conductores pueden ayudar a cargar un asiento para niños vacío, pero no pueden cargar a un niño en un asiento para niños y no pueden instalar los asientos de seguridad para niños en los vehículos.

### NIEVE

Se requiere que los conductores empujen la silla de ruedas manual del pasajero a través de la nieve a menos que la nieve sea tan profunda que el hacerlo presentara demasiado riesgo de lesión al conductor. No se requiere que los conductores quiten la nieve para abrir un camino para el cliente.

## PELIGROS Y BARRERAS

Los conductores reportarán de inmediato a los despachadores las potenciales barreras en los puntos de origen y destino de los clientes que puedan impedir el acceso a otro conductor o al cliente. Al recibir esta información, un supervisor y/o un despachador investigarán la barrera y desarrollarán una alternativa apropiada para los conductores y los clientes. Se notificará a los clientes afectados antes de la siguiente vez que sean recogidos en ese lugar, si fuese aplicable.

## ENTREGA DE PERSONA A PERSONA

Si un cliente, debido a su discapacidad, necesita ser entregado personalmente a otra persona al llegar a su destino, y la persona que debe recibirlo no está allí cuando llega el conductor, el cliente será transportado a un lugar seguro. Se notificará al guardián o la persona responsable del cliente, y se requerirá que éste recoja al cliente o haga otros arreglos de transporte. Si no logramos localizar al guardián o responsable, se notificará a las autoridades correspondientes.

## SERVICIO DE EMERGENCIA

En casos de un desastre natural o causado por el hombre, Dial-A-Ride quizá no pueda continuar ofreciendo sus servicios. En tales casos, será la responsabilidad del cliente llamar a la oficina de despachadores de Dial-A-Ride para preguntar sobre el estatus de su servicio. Haremos todo lo posible para transportar a todos nuestros clientes; sin embargo, en emergencias extremas, quizá sea necesario referir al cliente al 911.

## REGLAS DE CONDUCTA DEL PASAJERO

Pedimos que los pasajeros sigan las siguientes reglas de conducta para asegurar la seguridad y comodidad de todos los pasajeros y la del conductor:

- Se prohíbe fumar abordo
- Se prohíbe consumir alimentos o bebidas abordo (a menos que se requieran por razones de salud)
- Se prohíben las acciones y/o el lenguaje abusivo, amenazante u obsceno dirigido a los conductores o a los demás pasajeros.

- Se prohíbe operar o manipular el equipo del vehículo mientras esté a bordo de un vehículo de Dial-A-Ride
- Se prohíbe el uso de radios o dispositivos que tocan casetes o discos compactos, o cualquier otro equipo que genere sonido abordo, a menos que tenga audífonos
- Se prohíbe el uso de lenguaje abusivo al interactuar con el personal de Dial-A-Ride, ya sea en persona o por teléfono

Los pasajeros que violen estas reglas de conducta serán sujetos a la suspensión de su servicio. Las suspensiones pueden ser apeladas siguiendo el proceso que se delinea en la SECCIÓN I de Elegibilidad de Paratransit ADA, "Aviso del Derecho a Apelar".

## LOS PASAJEROS DE DIAL-A-RIDE TIENEN DERECHO A:

- Transporte con servicio a tiempo
- Conductores entrenados para cumplir con las necesidades del pasajero
- Vehículos seguros con buen mantenimiento
- Cinturones de seguridad y amarres de sillas de ruedas debidamente ajustados

## LOS PASAJEROS DE DIAL-A-RIDE TIENEN LA RESPONSABILIDAD DE:

- Tener el pasaje correcto y el cambio exacto
- Proveer un Ayudante Personal, si éste fuese necesario
- Cancelar un viaje programado con un mínimo de una (1) hora de anticipación a la hora en que sería recogido
- Estar listo quince (15) minutos antes y después de su viaje programado o negociado

## LISTA DE CONTACTO – AGENCIAS DE TRANSPORTE Y APOYO

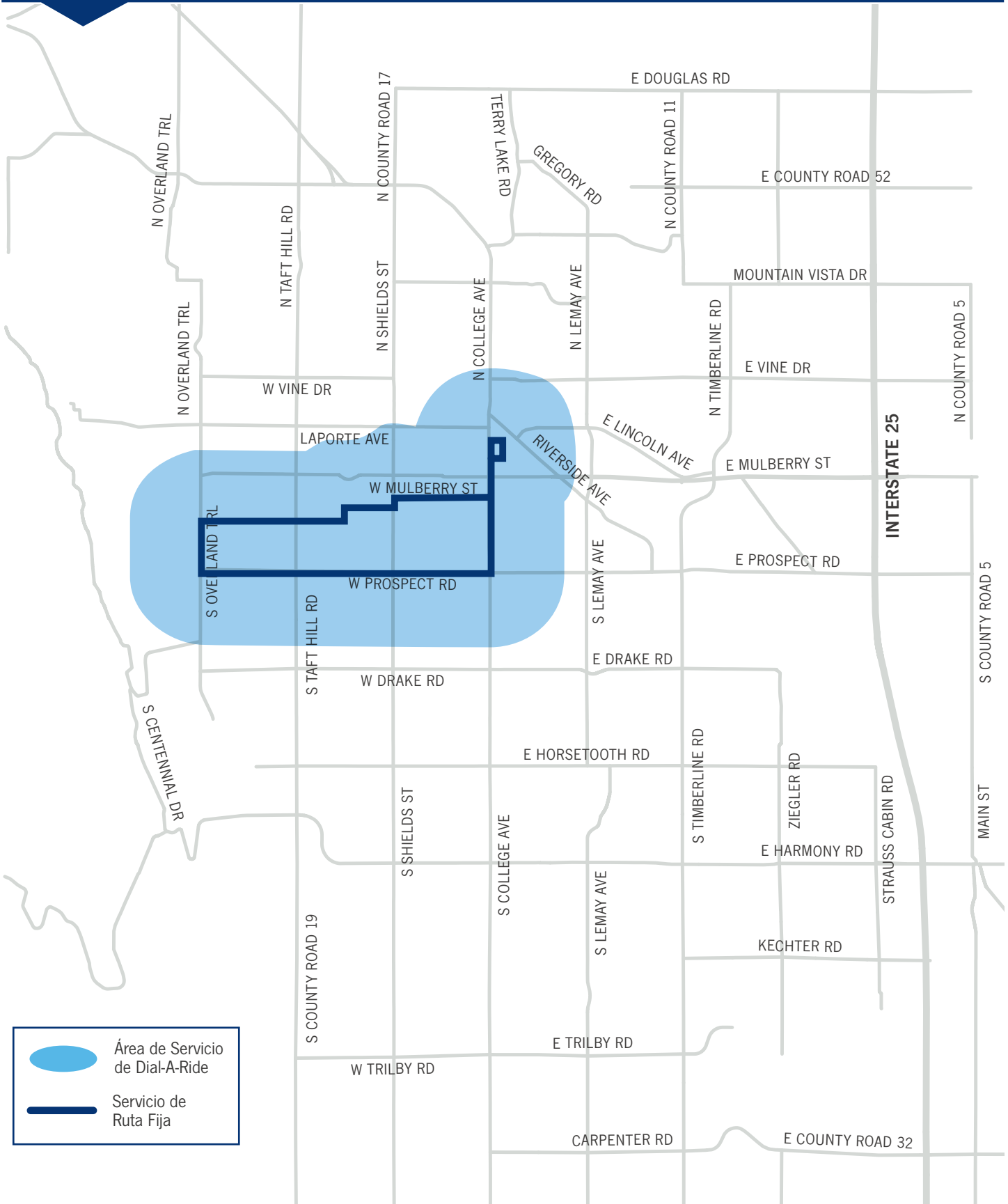
La siguiente lista de agencias se provee para su uso. Estas agencias proveen varios servicios, desde información y opciones de transporte, hasta la coordinación de una variedad de servicios sociales. Estas son organizaciones independientes no afiliadas a Transfort/Dial-A-Ride. Los sitios web y números telefónicos de cada organización están listados para su conveniencia.

AGENCIA	CONTACTO	SERVICIOS
<b>VEYO (NEMT)</b>	Reservaciones: 855-264-6368 Información general: 855-636-8178 Después de horas hábiles: 303-921-7271 <a href="http://www.medicaidco.com">www.medicaidco.com</a>	Transporte de Medicaid
<b>SENIOR ALTERNATIVES IN TRANSPORTATION (SAINT)</b>	970-223-8645 <a href="http://www.saintvolunteertransportation.org">www.saintvolunteertransportation.org</a>	Transporte ambulatorio para personas de la tercera edad y personas discapacitadas.
<b>ZTRIP</b>	970-224-2222 <a href="http://www.ztrip.com">www.ztrip.com</a>	Servicio de Taxi Comercial
<b>DISABLED RESOURCE SERVICES FOR LARIMER COUNTY</b>	970-482-2700 <a href="http://www.disabledresourceservices.org">www.disabledresourceservices.org</a>	Servicios de abogacía, conciencia y accesibilidad para personas discapacitadas
<b>UNITED WAY OF LARIMER COUNTY</b>	211 970-407-7000 <a href="http://www.uwaylc.org">www.uwaylc.org</a>	Coordinación local de servicios voluntarios.
<b>CATHOLIC CHARITIES NORTHERN</b>	970-484-5010	Asistencia para personas en situación de calle, discapacitadas, de la tercera edad y de bajos ingresos.
<b>FOOTHILLS GATEWAY, INC.</b>	970-226-2345 <a href="http://www.foothillsgateway.org">www.foothillsgateway.org</a>	Coordinación de servicios para personas con discapacidad cognitiva.
<b>LARIMER COUNTY, OPTIONS FOR LONG TERM CARE (OLTC)</b>	970-498-7780 <a href="http://www.larimer.org/humanservices">www.larimer.org/humanservices</a>	Coordina una variedad de servicios para proveer alternativas a personas con discapacidades funcionales para que puedan vivir de manera segura en la comunidad.



# ÁREA DE SERVICIO NOCTURNO DE DIAL-A-RIDE

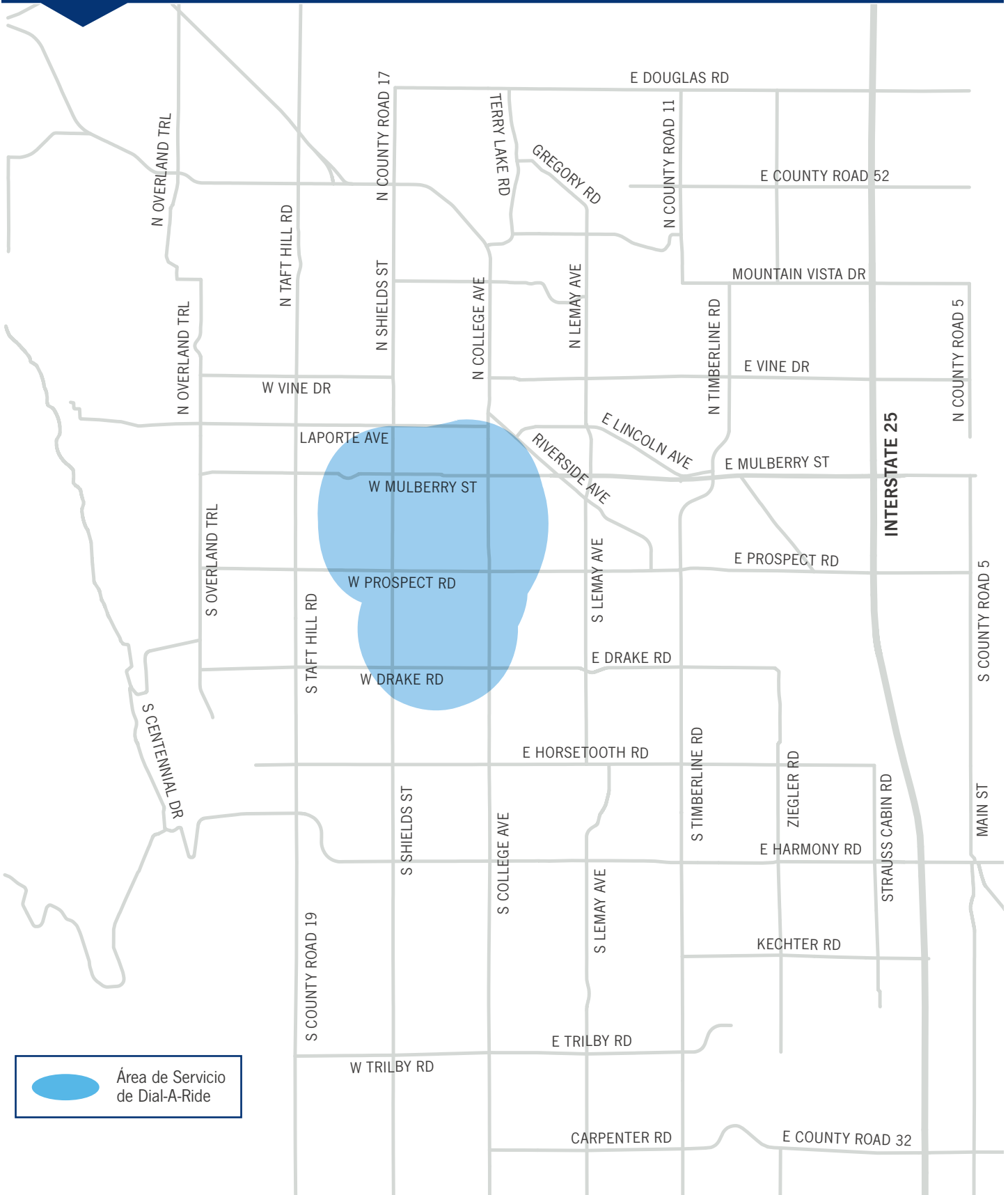
viernes y sábado, 11 p.m. a 2:30 a.m.





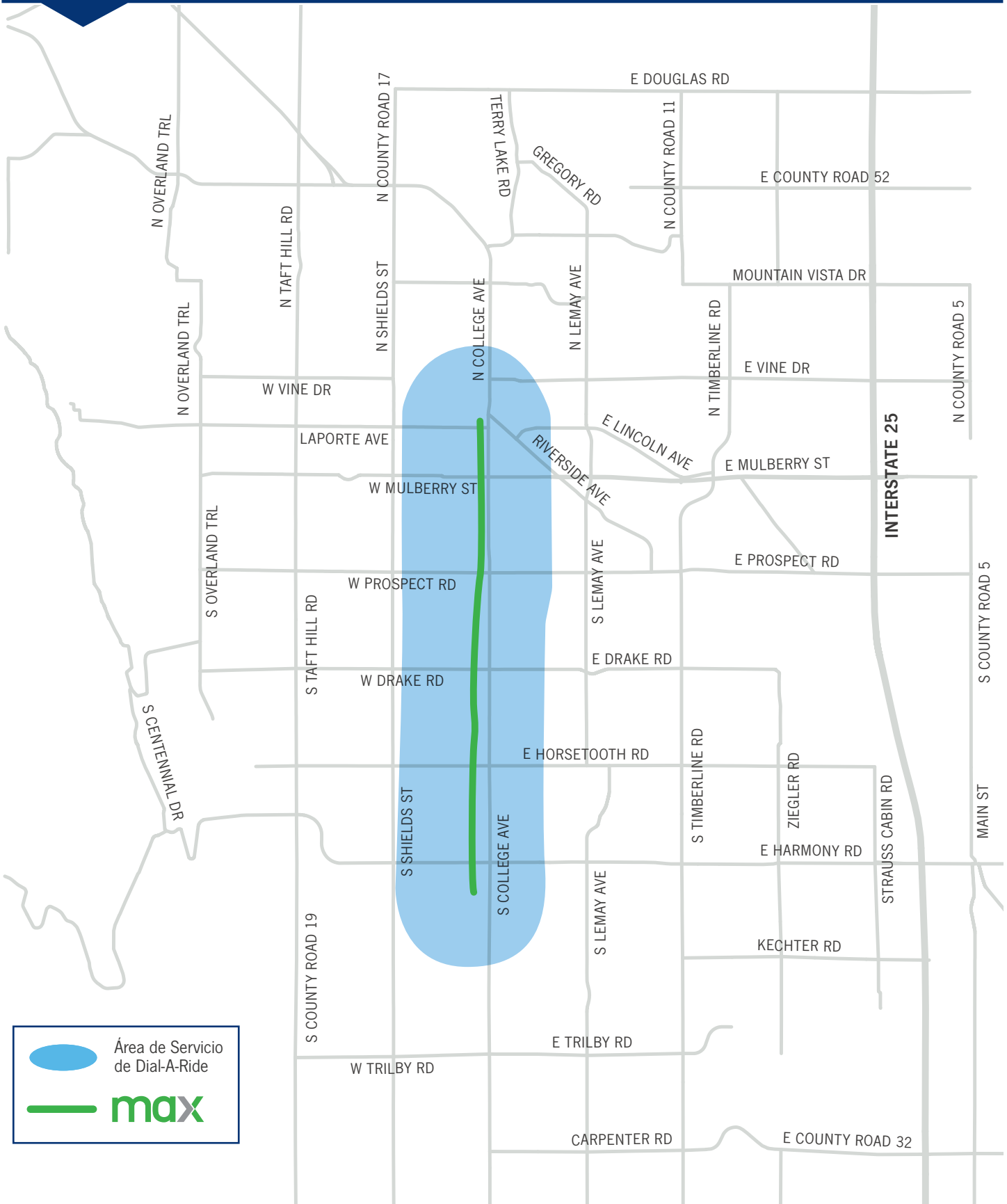
# ÁREA DE SERVICIO HORN DE DIAL-A-RIDE

lunes a sábado, 6:30 a.m. a 6:30 p.m.



# ÁREA DE SERVICIO MATUTINO Y VESPERTINO DE DIAL-A-RIDE

lunes a sábado, 5 a 6 a.m. y 11 p.m. a 12:30 a.m.



Área de Servicio de Dial-A-Ride



