

# *Manual para pasajeros de*



*Financiado por Lextran y operado por la División de Bluegrass de la Cruz Roja Americana*

## ***Servicio de Paratransito ADA***

El Servicio de Paratransito ADA de Lextran, operado en colaboración con la División de Bluegrass de la Cruz Roja Americana, es un sistema de transporte público puerta a puerta para ciudadanos discapacitados del condado de Lexington-Fayette. El servicio está diseñado para personas cuyas necesidades no son satisfechas por el sistema de rutas fijas de Lextran debido a una discapacidad.

Wheels ofrece un servicio "puerta a puerta", es decir, los conductores asisten a los pasajeros desde la puerta exterior del lugar donde son recogidos hasta la puerta exterior del lugar de destino. Este servicio está estructurado para transportar múltiples pasajeros en el mismo autobús a múltiples destinos.

## ***Horario de servicio***

Lunes a sábado	5:00 a.m. a 12:00 a.m. (medianoche)
Domingo	5:00 a.m. a 9:00 p.m.

## ***Elegibilidad***

Comuníquese con el Coordinador de Paratransito ADA de Lextran al **(859) 244-2015** para obtener un formulario de solicitud e información con respecto a la elegibilidad.

## ***Estructura del precio de los billetes***

Cuando tanto el origen como el destino están a una distancia menor a  $\frac{3}{4}$  de milla de una ruta fija de Lextran, habrá un cargo de \$1.60 por cada viaje en un sentido. Fuera de este área, se cobrará una tarifa premium de \$2.00 por cada viaje en un sentido. El precio del billete puede pagarse con dinero en efectivo exacto, con cheque o con el Pase de Wheels. Un Asistente de cuidado personal (PCA, por las siglas en inglés) puede viajar en forma gratuita. Los residentes de hogares para convalecientes y ancianos deben viajar siempre acompañados por un PCA. Si hay espacio disponible, otras personas pueden viajar con el pasajero por un cargo adicional de \$1.60 o \$2.00 por cada viaje en un sentido. Todos los asistentes y acompañantes deben viajar desde el mismo origen y al mismo destino que el pasajero. Los menores de 16 años están autorizados a viajar en Wheels si están acompañados por un adulto durante todo el trayecto. Las excepciones de menores que viajan sin adultos acompañantes quedan a discreción de Lextran y de Wheels.

## ***Pases de Wheels***

Los pases de Wheels pueden comprarse llamando al (859) 233-3433 o descargando el formulario de pedido por correo en <http://www.redcross.org/ky/lexington/wheels>.

### ***Reservas de viajes***

Los viajes pueden programarse llamando al (859) 233-3433. Se aceptan reservas con hasta 14 días de antelación hasta las 4:45 p.m. del día anterior al servicio que se va a programar. Todos los horarios de recogida se programan con marcos de tiempo de media hora. Se aceptan reservas de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:45 p.m. y sábados y domingos de 8:00 a.m. a 4:45 p.m.

### ***Para programar un viaje, tenga a mano la siguiente información***

Los viajes deben programarse al menos el día antes del viaje. Cuando llame a Wheels, esté listo para dar la siguiente información:

- ✓ Nombre del pasajero
- ✓ Día y fecha del viaje
- ✓ Hora de recogida solicitada u hora de la cita
- ✓ Dirección exacta del origen y destino del viaje (no se aceptan intersecciones)
- ✓ Cantidad de personas que viajan con el pasajero, incluyendo asistente de cuidado personal y/o acompañante y/o animales de servicio. Un asistente de cuidado personal puede viajar gratis.

Cuando llame a Wheels, su llamada será atendida en el orden en que se recibe. Cada vez que cuelga y vuelve a llamar, pasará al final de la línea de espera. Aguarde en línea a ser atendido por el próximo programador disponible.

Como lo establece la Ley ADA y la Administración Federal de Tránsito, Wheels podría programar un viaje hasta una hora antes o hasta una hora después del horario solicitado del viaje. La ventana de una hora antes del horario solicitado no será utilizada si ello significa que llegará tarde a una cita. La ventana de una hora después del horario solicitado no será utilizada si ello significa que tendrá que salir antes de terminar su trabajo o una cita. Cuando llame para programar, se le harán preguntas sobre el horario de la cita y otros factores que podría afectar la hora negociada de recogida. Según la disponibilidad, Wheels podría tener que programar los viajes de los pasajeros hasta una hora antes o hasta una hora después del horario de recogida solicitado. Sin embargo, en la mayoría de los casos la ventana de espera es más corta.

### ***¿Qué es la "Ventana de recogida de 30 minutos"?***

El autobús de Wheels llegará en cualquier momento dentro de una "ventana de recogida de 30 minutos". Esta ventana de recogida comienza 15 minutos antes de su horario programado de recogida y finaliza 15 minutos después del mismo. (Por ejemplo: Si su horario de recogida está programado para las 9:00 am, el autobús llegará en cualquier momento entre las 8:45 am y las 9:15 am).

### ***¿Qué es la "Ventana de espera de 5 minutos"?***

Sírvase estar listo para subir al autobús cuando llegue ya que el conductor tiene asignado solo cinco minutos para esperarle. Pasados los cinco minutos, el conductor tiene orden de partir sin usted y se le considerará un pasajero "Ausente". Por ejemplo, si su recogida está programada para las 9:00 am y el autobús llega a las 8:45 am, usted debe presentarse ante el conductor antes de las 8:50 am.

### ***¿Qué se considera un pasajero "Ausente"?***

Si cuando el conductor llega, usted no está allí, el conductor tiene permitido esperar por usted solamente cinco minutos. El conductor golpeará su puerta o le buscará en el vestíbulo del edificio, pero usted debe estar presente. Si el conductor no lo puede ubicar, el operador tratará de comunicarse con usted al número de teléfono que usted indicó a Wheels. Si no es posible comunicarse con usted por teléfono dentro del período de espera de cinco minutos, el conductor partirá. ***Si usted estuvo***

**"Ausente" para su viaje y no es posible comunicarse con usted en el plazo de una hora del horario programado originalmente para su viaje, suspenderemos todos los demás viajes programados para usted por el resto del día.** Si usted todavía necesita trasladarse, debe llamar y hablar con un operador. Su viaje se basará en la disponibilidad del próximo autobús.

### **Cancelación de un viaje programado**

Para cancelar un viaje programado, comuníquese con un operador de Wheels al (859) 233-3433. Todas las cancelaciones de viajes deben hacerse al menos una hora antes del horario programado para la recogida. Las cancelaciones que ocurran con un aviso de menos de una hora tendrán el mismo resultado práctico que estar "Ausente" y el exceso de cancelaciones tardías podría tratarse de forma similar a un exceso de "Ausentes" cuando está justificado.

### **Cancelaciones de servicio por razones climáticas**

El Servicio de Paratrásito podría resultar demorado o cancelado debido al clima, por ejemplo, por hielo o nieve. Wheels hará todo lo posible para operar siempre que las autoridades locales de orden público permitan circular por las calles. Por su seguridad, los conductores usarán su propio criterio para determinar las condiciones viales. Si las calles, las entradas o las aceras no están despejadas para circular sin peligro por ellas, el conductor no podrá completar la recogida. Si no se siente cómodo para viajar en estas condiciones, llame y cancele su viaje.

### **Animales de servicio**

Se permiten todos los animales de servicios con aprobación federal que están individualmente entrenados para realizar tareas para personas con discapacidades. Todos los animales de servicio deben estar sujetos con correa. Los animales que viajan al veterinario y que no son animales de servicio, deben viajar en una jaula. Los conductores no tienen la responsabilidad de cargar jaulas.

### **Normativa de Ausentes - Vigencia a partir del 1 de enero de 2012**

Los pasajeros que constantemente pierden viajes programados, sin que eso se produzca por circunstancias ajenas a su control, pueden ser suspendidos temporalmente del servicio. Se han establecido las siguientes pautas para los ausentes. Tenga presente que a efectos de esta normativa un "viaje" se define como un trayecto en un sentido desde el punto de recogida al destino de llegada. Por ejemplo, un trayecto desde el hogar del pasajero al consultorio del médico y el trayecto de regreso desde el consultorio del médico al hogar del pasajero se cuentan como dos viajes.

- Si un pasajero hace entre 1 a 20 viajes por mes tiene permitido un máximo de 2 ausentes por mes
- Si un pasajero hace entre 21 a 30 viajes por mes tiene permitido un máximo de 3 ausentes por mes
- Si un pasajero hace entre 31 a 40 viajes por mes tiene permitido un máximo de 4 ausentes por mes
- Si un pasajero hace entre 41 a 50 viajes por mes tiene permitido un máximo de 5 ausentes por mes
- Si un pasajero hace más de 50 viajes por mes tiene permitido un máximo de 6 ausentes por mes

Si un pasajero excede estos límites mensualmente, entonces quedará sujeto al siguiente programa de suspensión del servicio:

- 1ª infracción – carta de advertencia
- 2ª infracción – 1 semana de suspensión del servicio
- Infracciones sucesivas – una semana adicional de suspensión por cada infracción, sin exceder las 12 semanas de suspensión

Ni Wheels ni Lextran tienen la intención de negar el servicio a un pasajero para los tratamientos médicos que pudiera necesitar, ni es la intención de esta normativa castigar a los pasajeros por viajes perdidos debido a circunstancias ajenas a su control. Las siguientes circunstancias no se computan a efectos de determinar la cantidad de ausentes de un pasajero:

- Una enfermedad que impide que el pasajero viaje, incluyendo pacientes que reciben quimioterapia y diálisis, cuyos tratamientos podrían hacer que se sintieran demasiado mal para viajar
- Una emergencia familiar
- Un error de la agencia de tránsito, incluyendo confusiones en la programación
- Una demora para la recogida del autobús de la agencia de tránsito
- Otras circunstancias que pudieran surgir y que luego de analizadas se concluyera que el ausente del pasajero se debió a factores ajenos a su control

Si en algún momento usted cree que se le ha imputado un ausente por error o si desea apelar una suspensión, puede llamar al Coordinador de Paratrásito ADA directamente al (859) 244-2015.

***Los conductores tienen permiso para:***

- Maniobrar su silla de ruedas manual si usted necesita ayuda.
- Ofrecerle un brazo para que usted se apoye si necesita ayuda.
- Orientarle o servirle de guía visual desde/hacia el autobús si usted tiene problemas de la vista. Si cree necesitar este tipo de ayuda, avise al conductor.
- Para viaje de compra de comestibles, los conductores de Wheels ayudarán a todos los pasajeros con hasta 20 bolsas de compras de plástico y un único artículo que no pese más de 50 libras. Si tiene más artículos o paquetes más grandes, le pedimos que tenga un ayudante encargado de cargar y descargar sus artículos de compras.
- Para viajes al lavadero, los conductores de Wheels ayudarán a todos los pasajeros con hasta 5 bolsas de ropa. Las bolsas deben estar cerradas y no pesar más de 25 libras cada una.

***Los conductores no tienen permiso para:***

- Operar o empujar un dispositivo eléctrico de movilidad.
- Operar o empujar su equipo o su carro de compras para subir o bajar escaleras.
- Traspasar umbrales residenciales.
- Alzar o cargar pasajeros.

***Pasajeros elegibles de Paratrásito: Viajes gratuitos en rutas fijas***

Los pasajeros elegibles de Paratrásito pueden utilizar el sistema normal de rutas fijas de Lextran sin cargo. Si está interesado, siga estos pasos:

1. Llame a Mary Kate Fields, Coordinadora de Alcance Comunitario de Lextran al (859) 255-7756 para concertar una cita para obtener una tarjeta de identificación (ID) de Lextran.
2. Acuda a la cita programada en Transit Center, 200 E. Vine Street - Programe la cita al menos con 24 horas de antelación y debe disponer de su propia forma de traslado al centro.
3. Reciba su ID de Lextran por correo postal.
4. Muestre su ID de Lextran en TODOS los viajes para no tener que abonar el billete.

Usted recibirá su ID de Lextran en forma gratuita. (Los reemplazos cuestan \$5 cada uno). Tenga presente que SOLAMENTE los pasajeros elegibles de Paratrásito pueden recibir esta oferta. Su información debe ser verificada a través de la base de datos de Paratrásito antes de recibir su ID y

acceso gratuito a los autobuses de Lextran. Si su elegibilidad es temporal, el servicio gratuito de rutas fijas solo estará disponible durante ese plazo.

Si usted no está familiarizado con el sistema Lextran y tiene algún tipo de dudas sobre cómo funciona el proceso, puede preguntar a Mary Kate Fields por la capacitación para viajar. Un empleado de Lextran puede ayudarle a familiarizarse con el servicio de ruta fija y puede responderle todas las preguntas que tenga.

### ***Consejos para viajar sin problemas***

El objetivo de Wheels y de Lextran es ofrecer una forma de viajar segura y cómoda para personas que viajan en el autobús Wheels. Para asegurar un viaje placentero para todos, sírvase cumplir con las siguientes pautas.

- Tenga el cambio exacto o un Pase de Wheels.
- Esté en el lugar acordado de recogida. Si necesita cambiar de lugar, llame inmediatamente a Wheels.
- Todos los cambios de destino deben hacerse antes del viaje.
- Todos los pasajeros de Wheels deben usar cinturón de seguridad y todos los niños de menos de 40 pulgadas (1 m) de estatura deben viajar en un asiento de seguridad infantil. Wheels no proporciona dichos asientos.
- Si usted está en una silla de ruedas motorizada, debe apagarla mientras está en el elevador y durante el traslado.
- Es responsabilidad del pasajero hacer los planes necesarios para sus medicamentos y sus pertenencias personales cuando viaja en Wheels.
- No se permite comer, beber o fumar en el autobús.
- No se pueden entregar materiales de lectura en el autobús.
- Se debe viajar con vestimenta apropiada, incluyendo camisa, calzado o cobertores para los pies.
- No se permite lenguaje ni acciones insultantes, amenazantes ni obscenas.
- Los dispositivos personales de música están permitidos siempre que se usen con auriculares y que los otros pasajeros no puedan oír el sonido.
- No se tolera ninguna conducta ilegal, como ebriedad o venta de drogas.
- Conceda un margen apropiado de tiempo para llegar a su destino. Tenga en cuenta las condiciones del tránsito o demoras por el clima.
- Si tiene preguntas sobre su viaje, le pedimos que llame al operador de Wheels al (859) 233-3433 ya que el conductor no tiene la información detallada y no puede usar la radio para consultar los detalles.

### ***Comentarios y opiniones de los pasajeros***

A fin de poder mejorar constantemente nuestros servicios, Wheels agradece los comentarios, preguntas y sugerencias de nuestros pasajeros. En todos los autobuses hay tarjetas para comentarios de los pasajeros o puede llamar al Director de Wheels al (859) 233-3433 interno 308.

### ***Comisión Consultiva de Wheels***

La Comisión Consultiva de Wheels es un grupo asesor que se reúne trimestralmente. La comisión consultiva ofrece comentarios y opiniones sobre los servicios de Wheels. Los miembros de esta comisión representan a los pasajeros, a los tutores y a los centros comunitarios. Son una parte integral de nuestro proceso de mejoramiento continuo del servicio.

El programa de transporte Wheels es operado por la División de Bluegrass de la Cruz Roja Americana y

es financiado por Lextran. Para obtener más información comuníquese con:

Rick Sheehy  
Director de Wheels  
División de Bluegrass de la Cruz Roja Americana  
1450 Newtown Pike  
Lexington, Kentucky 40511  
(859) 233-3433 x308  
TDD 1 (800) 648-6056  
[rick.sheehy@redcross.org](mailto:rick.sheehy@redcross.org)



**American Red Cross**  
Bluegrass Chapter

David Goodpaster  
Coordinador de Paratransito ADA  
Lextran – Autoridad de Tránsito del Gobierno del  
Condado urbano de Lexington-Fayette  
109 West Loudon Avenue  
Lexington, Kentucky 40508  
(859) 244-2015  
[dgoodpaster@lextran.com](mailto:dgoodpaster@lextran.com)



Rev. 8/30/2012



## **Nuevos Pasajeros de Paratr nsito: Viajes gratuitos en rutas fijas**

Como usuario elegible para Paratr nsito, usted también tiene la oportunidad de utilizar el sistema normal de rutas fijas de Lextran sin cargo. Si está interesado, simplemente siga estos sencillos pasos:

- 1. Llame a Mary Kate Fields, Coordinadora de Alcance Comunitario de Lextran al 859-255-7756 para concertar una cita para obtener una tarjeta de identificación (ID) de Lextran.**
- 2. Brinde la información necesaria de contacto.**
- 3. Acuda a la cita programada en el Transit Center--- programada al menos con 24 horas de antelación. (200 E. Vine St---Debe coordinar usted mismo la forma de traslado al centro).**
- 4. Obtenga su ID de Lextran.**
- 5. Muestre su ID de Lextran en TODOS los viajes para no tener que abonar el billete.**

Usted recibirá su primera ID de Lextran en forma gratuita. (Los reemplazos cuestan \$5 cada uno). Tenga presente que SOLAMENTE los pasajeros elegibles de Paratr nsito pueden recibir esta oferta. Su información debe ser verificada a través de la base de datos de Paratr nsito antes de recibir su ID y acceso gratuitos a los autobuses de Lextran. Si su elegibilidad es temporal, el servicio gratuito de rutas fijas solo estará disponible hasta que est  completamente recuperado de su discapacidad temporal.

Si usted no est  familiarizado con el sistema Lextran y tiene algún tipo de dudas sobre cómo funciona el proceso, puede preguntar a Mary Kate Fields por la capacitación para viajar. Un empleado de Lextran puede ayudarle a familiarizarse con el servicio de ruta fija y puede responderle todas las preguntas que tenga.

[www.lextran.com](http://www.lextran.com)