



Guía del usuario de paratránsito

Información importante

Léala y guárdela

Marzo 2017

Disponible en formato alternativo a petición del interesado

Tabla de contenidos

Servicio de paratransito	5
Servicio de ruta derivada	5
Origen a destino (servicio de un punto al otro).....	5
Modificación razonable del servicio	5
Servicio de puerta a vehículo.....	6
¿Quién puede hacer uso del paratransito?	7
¿Cuándo y dónde opera el paratransito?	7
¿Cómo se presta el servicio de paratransito?.....	8
¿Cómo puedo programar un viaje?	8
¿Cuándo puedo llamar para programar un viaje?	8
¿Qué información necesito al llamar para programar un viaje o si responde el contestador automático?.....	9
¿Qué es el periodo de preparación?.....	9
¿Puedo darle propina al conductor?	10
¿Qué hago cuando llegue el vehículo de paratransito?	10
¿Cómo me ayudará el conductor?.....	11
¿Qué información personal mía (de la discapacidad) tendrá el operador?	12
¿Cómo me comunico con la UTA si algo sucede fuera del horario laboral?	12
¿Qué es un asistente de cuidado personal?	12
¿Puedo traer a un invitado/acompañante conmigo?	13
¿Pueden viajar niños solos?	13
¿Todo tipo de sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad son transportados por la UTA?	13
¿Hay diferentes reglas para los patinetes de movilidad?	14
¿Qué pasa si mi (silla de ruedas/patinete) se daña, puedo usar otra?	14
¿Mi silla de ruedas necesita estar asegurada?	14
¿Tengo que usar el cinturón de seguridad?.....	15
¿Transportan respiradores y equipos de oxígeno portátiles?	15
¿Qué sucede si se viaja con un animal de servicio?.....	15
¿Puedo llevar a mi mascota?	16
¿Puedo llevar paquetes y artículos personales?.....	16
¿Qué pasa si pierdo mi tarjeta de identificación de paratransito?.....	16

¿Qué procedimientos de emergencia se aplican en caso de que algo suceda cuando estoy en el autobús?.....	16
¿Me recogerá el autobús a pesar del mal tiempo?	17
¿Tiene la UTA un procedimiento de emergencia para desastres comunitarios?	17
En caso de un desastre comunitario, la UTA:	17
Manteniendo nuestros registros actualizados.....	18
Política de no-asistencia y cancelación tardía del paratransito de la UTA	18
¿Qué es una no-asistencia?	18
¿Qué es la cancelación tardía?.....	19
¿La UTA cancela automáticamente mis viajes posteriores en caso de no-asistencia?	19
¿La UTA volverá para recogerme si no asistí a la recogida inicial del autobús?.....	19
¿Qué pasa si la no-asistencia/cancelación tardía fue error de la UTA o bien está fuera de su control?	19
¿Qué son los puntos de no-asistencia o de cancelación y cómo funcionan?.....	20
Existen dos tipos de no-asistencia y valores de puntos:.....	20
¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con mi suspensión por “no-asistencia”?.....	21
¿Qué pasa cuando el autobús está retrasado?.....	21
“Programa de recompensas al pasajero responsable” del paratransito	21
¿Existen otras reglas de funcionamiento que deba conocer?	22
¿Cómo puedo apelar la decisión sobre mi elegibilidad?	23
¿Puedo apelar cualquier decisión sobre la suspensión/cancelación del servicio?.....	23
¿Puedo apelar el lugar donde se ha establecido un punto de recogida/retorno del servicio?.....	23
¿Cómo puedo hacerles llegar mis sugerencias y comentarios?	24
¿Qué pasa si todavía tengo preguntas?.....	25
¿Qué pasa si estoy en desacuerdo con una decisión relativa a mi servicio de paratransito después de contactar al área de inquietudes de usuarios de paratransito?.....	25
NÚMEROS DE CONTACTO IMPORTANTES.....	26

Estimado usuario o futuro usuario de paratransito:

La Autoridad de Tránsito de Utah (UTA, por sus siglas en inglés) se compromete a proporcionar una experiencia de alta calidad a todos los usuarios, incluyendo usuarios con discapacidades de los servicios de la UTA. El grupo de servicios de la UTA incluye autobuses de ruta fija, tren ligero (TRAX), tren suburbano (FrontRunner), ruta derivada y servicios complementarios del paratransito. Para obtener mayor información sobre los servicios de la UTA, visite www.rideuta.com.

Todos los servicios de la UTA son 100% accesibles y todos los conductores están entrenados para saber cómo operar y cómo hacer uso del equipo de accesibilidad en los autobuses y trenes. Los conductores también están entrenados para proporcionar servicios que le ayudarán a hacer de su viaje una experiencia segura y exitosa. Como agencia, nos dedicamos a proporcionar anuncios audibles en las paradas e intersecciones importantes, así como anuncios de rutas externas en paradas de autobús que sirven para más de una ruta. Todos los autobuses de ruta fija tienen una rampa de elevación o de piso bajo con una función de inclinación para servir mejor a los pasajeros que usan sillas de ruedas o que tienen dificultades para subir y bajar escaleras. Los usuarios con discapacidades podrán abordar los trenes UTA TRAX, ya sea por el “bloque alto” (rampa de acceso a la estación/plataforma) o por la rampa de piso bajo de los trenes. Los encargados de los trenes están en disposición de ayudar a los pasajeros a subir a los trenes FrontRunner con una rampa/plataforma de puente.

La UTA trabaja estrechamente con el Comité para el transporte accesible (CAT, por sus siglas en inglés), su asesor de ciudadanía, para encontrar formas de mejorar aún más nuestros programas y servicios, incluyendo vías accesibles hacia los lugares de tránsito. La UTA extiende su sincero agradecimiento por el tiempo y el trabajo que los miembros del CAT dedican a hacer de la UTA un mejor proveedor de servicios de transporte.

Usted podrá mejorar la eficiencia del sistema de la UTA y la experiencia de todos los usuarios cuando usted:

- Escoja nuestra ruta fija y servicios de trenes, siempre que sea posible. Podrá viajar gratis en los servicios de ruta fija de la UTA presentando al conductor su tarjeta de identificación de paratransito válida o a través de la máquina *Tap On/Tap Off*;
- Está listo para abordar el vehículo de paratransito a su llegada;
- Realice un pago válido de la tarifa cada vez que use el servicio;
- Cancele los viajes innecesarios de paratransito tan pronto como le sea posible;
- Contacta al departamento de atención al usuario de la UTA para reconocimientos, preocupaciones o comentarios que nos ayuden a ofrecer un mejor servicio.

Gracias por elegir la UTA como su opción de transporte.

Cordialmente,

Jerry Benson

Presidente y Director General de la UTA

Servicio de paratransito

El servicio de paratransito de la UTA actúa como una “red de seguridad” para los pasajeros elegibles que tengan alguna discapacidad física, cognitiva o visual que sean funcionalmente incapaces de usar de manera independiente el servicio de autobús de ruta fija de la UTA, o el servicio de tren ligero TRAX, ya sea todo el tiempo, temporalmente o sólo en determinadas circunstancias. El paratransito es un servicio de viaje compartido, con punto de partida al otro punto, de origen a destino. El servicio de paratransito opera en las mismas áreas y durante los mismos días y horarios que los servicios de autobús de ruta fija o de tren ligero TRAX.

Servicio de ruta derivada

La ruta derivada es como una ruta de autobús fija porque tiene horarios fijos y paradas de autobús programados. Asimismo, actúa como paratransito ya que se deriva (viaja) de la ruta fija para recoger o dejar a los pasajeros programados en lugares con una distancia máxima de tres cuartos de milla. Esto se realiza por una tarifa adicional.

Origen a destino (servicio de un punto al otro)

La UTA ofrece un servicio complementario de paratransito como un servicio de punto de origen a punto de destino. En el modelo de servicios de la UTA, el servicio de origen a destino también se denomina servicio de un punto al otro. La base del servicio de la UTA es el servicio de un punto al otro. Para éste, los usuarios son responsables de ir y regresar a la zona designada de recogida y de retorno por sí mismos. Los pasajeros deberán estar listos para realizar el trayecto durante una franja de treinta (30) minutos y deberán ingresar al autobús dentro de los cinco (5) minutos de llegada del mismo.

Modificación razonable del servicio

De acuerdo con las disposiciones de la Ley de estadounidenses con discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés), la política de la UTA es proporcionar modificaciones razonables de los servicios cuando sea solicitado por parte de personas con discapacidades que, sin dichas modificaciones, no podrían hacer uso pleno de los servicios, programas o actividades de la UTA para su propósito. Las solicitudes sobre modificaciones serán consideradas según cada caso individual. Las solicitudes podrán ser denegadas por una o más de las siguientes razones:

- Si, el servicio, los programas o las actividades de la UTA se verían fundamentalmente alterados;
- La solicitud podría crear una amenaza directa para la salud o la seguridad de otros;
- La solicitud no es necesaria para que la persona que la realice acceda al servicio de la UTA;
- La solicitud crearía una carga financiera o administrativa indebida para la UTA.

Servicio de puerta a vehículo

El servicio de puerta a vehículo está disponible como una modificación razonable del servicio para los usuarios que, sin esta asistencia, no podrían acceder al servicio de paratransito. El servicio de puerta a vehículo hace referencia a la asistencia desde el vehículo hasta la primera puerta exterior en el lugar de recogida y/o de retorno del usuario. Tenga en cuenta que este tipo de servicios no son siempre factibles o seguros al ser proporcionados. Como resultado, las solicitudes deberán hacerse con antelación para permitir que la UTA evalúe cualquier riesgo de seguridad que impida a sus conductores proporcionar dicho servicio. Sin embargo, las solicitudes para el mismo día pueden ser concedidas por el conductor en función de cada caso individual.

Para el servicio de puerta a vehículo, los pasajeros deberán estar listos para el trayecto durante un plazo previsto de treinta (30) minutos, subir al autobús dentro de los cinco (5) minutos de llegada del mismo, y cumplir con las siguientes condiciones:

- La puerta exterior hacia la calle deberá estar a máximo cien (100) pies de distancia del vehículo;
- El conductor deberá estar en capacidad de mantener el vehículo a la vista a todo momento;
- Deberá haber un camino de acceso directo y un acceso seguro desde el vehículo hasta la puerta;
- Deberá haber un estacionamiento seguro en una vía pública o en un estacionamiento público;
- El vehículo de la UTA estacionado no deberá bloquear o impedir el tráfico;
- Los pasajeros en sillas de ruedas manuales, cuyo peso combinado supere las trescientos sesenta y ocho (368) libras, deberán encontrarse con el autobús en la acera.

Si alguna de estas condiciones no se cumple, se considerará que el lugar no es apto para el servicio de puerta a vehículo. En esos casos, el conductor prestará el servicio de un punto al otro en el lugar solicitado y se esperará que los pasajeros se reúnan con el conductor en el punto de recogida designado.

Si un conductor se encuentra en un lugar no apto para el servicio de puerta a vehículo, él deberá contactar al centro de llamadas para informar al operador de la razón por la cual no se podrá prestar el servicio de puerta a vehículo. El operador intentará contactar al usuario. Al hacerlo, el usuario será informado acerca de la situación y se le pedirá que se dirija a la acera hasta el vehículo.

¿Quién puede hacer uso del paratransito?

- Usted deberá completar el proceso de solicitud y ser certificado como usuario elegible antes de programar cualquier trayecto en paratransito.
- El servicio de paratransito sólo está disponible para personas que tengan una discapacidad física, visual y/o mental que les impida usar funcionalmente los autobuses o servicios de trenes de la UTA para algunos o todos sus viajes.
- Los niños menores de seis (6) años de edad, serán considerados para la elegibilidad del paratransito basándose en la capacidad funcional, tanto del adulto acompañante como del niño (conjuntamente), para usar el servicio de autobús de ruta fija. Cuando un niño elegible viaja con un adulto (que se desempeña como asistente de cuidado personal), se deberá pagar una tarifa por el niño y el adulto asistente viajará gratis.
- Visitantes con elegibilidad de paratransito a través de otra agencia de tránsito, así como solicitantes que no tengan acceso al servicio de paratransito en su área residencial al momento de proveer declaración escrita de su discapacidad y lugar de residencia, podrán usar el paratransito para trayectos hasta los 21 días durante cualquier periodo de 365 días, antes de que se les requiera ser elegibles para paratransito de la UTA.
- Muchos usuarios de paratransito de la UTA consideran que el servicio de autobús de ruta fija y de trenes es su opción preferida para algunos de sus viajes. Esta elección no afecta su elegibilidad para paratransito.
- Usted será notificado para volver a certificar su elegibilidad (a menos que tenga una elegibilidad temporal).

¿Cuándo y dónde opera el paratransito?

Consulte con su especialista en programación del paratransito.

- El paratransito es “comparable o similar a” la ruta fija de la UTA y el servicio TRAX.
- El servicio de paratransito sólo cubre áreas que están dentro de los tres cuartos de milla del límite de un autobús de ruta fija y alrededor de las estaciones de tren TRAX.
- Sólo funciona durante los mismos días y horarios de nuestra línea de autobuses de ruta fija y estaciones de tren TRAX.
- Los vehículos de paratransito no entrarán en áreas restringidas o protegidas.
- Los vehículos de paratransito no viajarán a zonas que requieran una autorización de seguridad, incluyendo la introducción de un código de seguridad para el acceso.
- El paratransito normalmente establece puntos de recogida y de retorno en la puerta principal, a menos que haya un problema de seguridad en cuyo caso se establece un lugar alternativo de recogida y de retorno.
- Al igual que los servicios de ruta fija, el paratransito opera dentro de un horario reducido los sábados, domingos y días festivos.
- **La UTA se reserva el derecho de establecer los puntos del servicio por razones de seguridad del conductor o del pasajero. Usted será notificado de la ubicación del punto de recogida del**

servicio y, a menos que haya alguna preocupación de seguridad inmediata, implementará el cambio no antes de 3 días, desde la notificación al usuario.

¿Cómo se presta el servicio de paratransito?

- Con pequeños autobuses accesibles;
- Los viajes son programados con reservación previa;
- El servicio se ofrece desde/hasta la calle, punto de servicio designado o lugar predeterminado y aprobado;
- Otros pasajeros comparten el vehículo para que pueda detenerse y viajar en otras direcciones durante el trayecto;
- El tiempo del viaje varía, dependiendo de la distancia y de las paradas que se realicen para facilitar el viaje de otros usuarios;
- Usted deberá pagar su viaje con dinero en efectivo, con un pase de paratransito o una etiqueta de Medicaid;
- Basándose en sus condiciones de elegibilidad, su viaje podría ser programado como:
 - Origen a destino (sólo paratransito o desde/hacia una ruta fija o tren)
Servicio alimentador (paratransito desde/hacia un autobús de ruta fija o tren); por ejemplo, un vehículo de **paratransito** podrá dejarlo en una parada de autobús cercana y recogerlo en la misma parada a su regreso.

Traslado continuo (paratransito desde/hacia un autobús de ruta fija o tren); por ejemplo, un vehículo de **paratransito** podrá dejarlo en una parada de autobús cercana y recogerlo en la misma parada a su regreso. Para los traslados continuos, el vehículo de paratransito lo esperará para subir al autobús de ruta fija o al tren.

¿Cómo puedo programar un viaje?

- Todos los paseos se programarán a través de la Oficina de paratransito de la UTA. Para solicitar un viaje, comuníquese con la Oficina de programación de paratransito (vea la última página para el número de teléfono). Tenga a la mano las direcciones, el día y la hora cuando realice la llamada.
- Tenga un bolígrafo y un papel a la mano para poder anotar cualquier información importante.
- Escriba su periodo de preparación.
- Escriba el nombre de la persona con la que habló, la fecha y la hora en la que se comunicó.

¿Cuándo puedo llamar para programar un viaje?

- Usted puede programar sus viajes de 1 a 7 días antes de realizarlos.
- Para poder completar la solicitud válida de viaje, deberá proporcionar información completa y exhaustiva.

- Un especialista en programación de paratransito tomará sus solicitudes de viaje:
 - Lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm
- De lunes a jueves, si llama después de las 3:00 pm, **SÓLO** podrá programar viajes para el día siguiente.
- Los viernes podrá solicitar viajes únicamente para el sábado, domingo y lunes.
 - Sábados de 7:00 am a 5:00 pm:
- Entre las 3:00 pm y las 5:00 pm, sólo podrá solicitar viajes para el domingo y/o el lunes.
- Los domingos o días festivos, deje su solicitud para el lunes, o el día siguiente si llama un día festivo, en el contestador automático.
- Si no recibe una llamada nuestra, **su viaje elegible se programará lo más cerca posible a la hora en que lo solicitó. Si no deja un número de teléfono para que nos pongamos en contacto con usted, deberá contactarnos de nuevo para confirmar los horarios de los viajes, ya que la hora programada podría no ser la misma que usted solicitó, lo que podría resultar en que usted no llegue a encontrarse con el vehículo. Si usted no se pone en contacto con nosotros antes de las 5:00 pm, su viaje no se considerará confirmado y, por lo tanto, no se programará.**

Todas las llamadas telefónicas realizadas al servicio de paratransito de la UTA son monitoreadas y grabadas para asegurar la calidad del servicio. Por favor escuche atentamente los mensajes de la grabación que anuncien cambios.

¿Qué información necesito al llamar para programar un viaje o si responde el contestador automático?

El especialista de programación lo guiará en el proceso de reservación de un viaje.

- Usted necesitará **toda** la información de su viaje cuando hable con el especialista de programación de paratransito o cuando deje un mensaje en el contestador automático. Deje un número de teléfono en el cual podamos localizarlo (si no deja un número de teléfono, **deberá** volver a llamar para confirmar la hora de su viaje).
- Su nombre y apellido (deletree tanto el nombre como el apellido cuando deje un mensaje en el contestador automático).
- La fecha y el día de la semana en que se desea realizar el viaje.
- La dirección exacta del lugar de recogida.
- La hora a la que tiene que debe presentarse a su cita.
- La dirección exacta del lugar al cual se dirige.
- La hora a la que desea regresar.
- La dirección de donde se le recogerá para el regreso.

¿Qué es el periodo de preparación?

El especialista de programación de paratransito le dará una ventana de tiempo de preparación, es decir un marco de tiempo de treinta (30) minutos de cuando usted necesitará estar listo para

abordar el autobús. El especialista le dará este periodo de tiempo cuando llame para programar su viaje. Por cortesía hacia los otros pasajeros de paratransito que están programados en el mismo vehículo, usted deberá abordar cuando éste llegue.

- El conductor **no esperará más de cinco (5) minutos** pasada la hora de llegada dentro del periodo de preparación.
- El vehículo se retirará cuando el periodo de cinco minutos haya terminado.
- El conductor y/o el operador no podrán llamar al usuario para avisarle que el vehículo ha llegado.
- Es su responsabilidad estar en la calle, preparado para abordar, cuando el vehículo llegue. **Si no, y el viaje es el viaje originario del día (primer viaje del día para el pasajero), no se volverá a enviar otro autobús (a menos que hayamos cometido un error de programación o que el conductor se haya equivocado de lugar).**

¿Puedo darle propina al conductor?

Los conductores no están autorizados a recibir propinas. Si desea recompensar a un conductor por el servicio prestado, comuníquese con el servicio de Atención al usuario de paratransito de la UTA (ver la última página para obtener el número telefónico).

¿Qué hago cuando llegue el vehículo de paratransito?

Se espera que usted esté “listo para viajar” cuando llegue el vehículo. El conductor de paratransito detendrá el vehículo en la calle frente a la dirección de recogida que usted proporcione, a menos que algo les impida hacerlo, y entonces se estacionará lo más cerca posible del lugar. Se espera que usted esté en la calle para que pueda identificarse o ser identificado por el conductor del autobús.

Por favor, prepárese para partir en cuanto llegue el vehículo para que el conductor pueda cumplir con el horario de todos los pasajeros. No siempre será permitido que el conductor toque la bocina para avisar de su llegada (a menos que se haya autorizado previamente a través de la oficina de paratransito de la UTA). De todas formas, el pasajero deberá estar listo para subir al vehículo cuando éste llegue dentro del periodo de preparación, de modo que se prevé que usted espere en un área donde pueda ver u oír la llegada del vehículo o donde el conductor pueda verlo a usted.

Tenga en cuenta que el vehículo podrá llegar en cualquier momento dentro del tiempo de preparación de 30 minutos. Los conductores sólo podrán esperar durante 5 minutos después de haber llegado. Si usted no está listo, el conductor podrá irse para no ocasionar inconvenientes a ningún otro pasajero.

Consejos para pasajeros: Asegúrese de que su dirección sea claramente visible desde la calle, especialmente de noche. Si lo recogen en un edificio grande, asegúrese de indicarle a los especialistas de programación de paratransito en qué entrada se ubicará cuando reserve su viaje. Lleve con usted la medicación necesaria en caso de que su viaje se retrase y sea más largo de lo esperado. Si usted usa oxígeno, lleve un suministro adecuado (adicional). Si es diabético o hipoglucémico, por favor lleve un pequeño refrigerio en caso de que el viaje sea más largo de lo previsto.



¿Cómo me ayudará el conductor?

El paratransito es un servicio de un punto al otro. A menos que se haya aprobado previamente, no espere asistencia adicional más allá del punto de recogida, ya que el conductor puede no estar en capacidad de ayudarlo más allá del mismo debido a preocupaciones de seguridad y/o protección. A menos que se considere elegible de antemano para asistencia individual adicional, los conductores sólo lo asistirán al entrar y salir del vehículo. Los conductores también operan la rampa o el elevador de la silla de ruedas y lo asistirán asegurando la misma y los soportes de movilidad, así como los cinturones de seguridad.

- Si usted necesita ayuda para llegar del punto de recogida o desde el vehículo a su destino, haga los arreglos necesarios para que alguien, que no sea el conductor, le ayude ya que éste deberá partir inmediatamente después de dejarlo en su destino.

¿Qué información personal mía (de la discapacidad) tendrá el operador?

El operador obtendrá información sobre el servicio de paratransito o de los viajes que proporcionará cada día en un formulario impreso llamado “manifiesto”. El manifiesto proporciona la siguiente información: nombre de cada pasajero, dirección de recogida, detalles del periodo de preparación y la dirección de destino. Información adicional podrá ser: si usted viaja con un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés) y/o un acompañante para ese trayecto; si viaja con algún animal de servicio; qué tipo de dispositivo de movilidad utiliza para los viajes de ese día, como por ejemplo una silla de ruedas manual o eléctrica, caminador, bastón, etc.

En el manifiesto no se proporcionará ninguna información personal específica sobre las condiciones de discapacidad del pasajero sin su permiso previo. En algunas ocasiones, podrá ser necesaria información específica por motivos de seguridad o para asegurar la comunicación efectiva entre el pasajero y el operador mientras esté a bordo del autobús. Por ejemplo, si no se puede dejar al pasajero desatendido, esto deberá ser comunicado; se podría añadir una nota indicando que el pasajero es sordo y se comunica leyendo los labios o escribiendo notas; o que el pasajero es no verbal y responderá a la conversación con el operador asintiendo con la cabeza o usando una pizarra de voz. Comuníquese con el departamento de Atención al usuario para discutir su necesidad de añadir información personal al manifiesto al momento de viajar en el paratransito de la UTA.

¿Cómo me comunico con la UTA si algo sucede fuera del horario laboral?

Si usted necesita comunicarse con nosotros después de las 5:00 p.m. debido a una emergencia o porque su autobús no ha llegado dentro del periodo de preparación, llame al (801) 287-7433 desde los condados de Salt Lake City y South Davis, llame sin cargo al 1-877-882-7272 desde todos los demás condados o al 711 al retransmisor de Utah o al 888-346-5822 al servicio de repetición telefónica. **Usted recibirá un mensaje automático, así que permanezca en la línea y siga las instrucciones. Las instrucciones le indicarán presionar 1** para ser comunicado con un operador de paratransito. **No se podrán hacer reservaciones de viajes o cambios de horario por fuera del horario laboral.**

¿Qué es un asistente de cuidado personal?

Un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés) es alguien que usted podrá llevar consigo para ayudarlo mientras viaja o con cuidados personales o con actividades. Deberá indicarnos si su PCA viajará con usted al momento de programar su viaje, o en cualquier momento antes de las 5:00 p.m. del día anterior al viaje. Esto asegura que haya espacio en el vehículo para usted, su PCA y otros pasajeros programados. Sólo podrá reservar para un (1) PCA y éste podrá viajar gratis cuando lo esté acompañando a usted. Un PCA deberá subir y bajar del autobús en los mismos lugares y horarios que usted. Los conductores no podrán agregar

pasajeros que no tengan una reservación, así que si no la realiza para su PCA, no se le permitirá viajar con usted.

Para poder tener un PCA gratis con usted, deberá **registrarse con nosotros como persona con necesidad de un PCA**. Esto se hace como parte de su proceso de elegibilidad. Si usted no indicó la necesidad de un PCA al momento de solicitar elegibilidad por primera vez para el paratránsito, y ahora se encuentra con la necesidad de un PCA, por favor comuníquese con nuestro Centro de movilidad de paratránsito al 801-287-2263.

¿Puedo traer a un invitado/acompañante conmigo?

Sí podrá hacerlo. Un invitado/acompañante es alguien que usted desea traer para compartir con él/ella su viaje. Los invitados/acompañantes deberán pagar una tarifa cuando viajen con usted y deberán subir y bajar del vehículo en el mismo lugar y a la misma hora que usted.

Usted tendrá que comunicarle al especialista de programación cuando reserve los viajes que realizará con un invitado/acompañante. Esto asegura que habrá espacio en el vehículo para usted, su invitado/acompañante y otros pasajeros programados. Los conductores no podrán agregar pasajeros que no tengan una reservación, por lo que si no la realiza para el invitado/acompañante, éste no podrá realizar el viaje con usted.

EXCEPCIÓN: Se podrán acomodar invitados/acompañantes adicionales si hay suficiente espacio en el vehículo. Para programar invitados adicionales, deberá llamar el día anterior a su viaje para verificar disponibilidad de espacio en el vehículo.

¿Pueden viajar niños solos?

Todos los niños menores de seis (6) años de edad deberán estar acompañados de un adulto. No podrán viajar sin supervisión. Si viajan con adulto que paga tarifa completa, la política de la UTA permite que dos niños menores de seis (6) años viajen gratis.

Un adulto que acompañe a un niño en paratránsito será responsable del mismo. Los conductores podrán ayudar a asegurar el cinturón de seguridad del menor. El conductor no asegurará un asiento de seguridad para niños, no ayudará con los coches de paseo y no se le permitirá subir o bajar a los niños del vehículo por usted. Si necesita ayuda con el niño, por favor lleve con usted a alguien más que le pueda ayudar.

¿Todo tipo de sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad son transportados por la UTA?

No, no transportamos todo tipo de sillas de ruedas u otros dispositivos de movilidad. Los vehículos del paratránsito están diseñados para acomodar la mayoría de las sillas de ruedas y

dispositivos de movilidad. La UTA transportará cualquier silla de ruedas y su ocupante, independientemente de su tamaño o peso, si el ascensor y el vehículo pueden acomodarlos físicamente; a menos que hacerlo sea incompatible con la seguridad legítima.

Todos los invitados y acompañantes que usen sillas de ruedas o dispositivos de movilidad deberán tener su dispositivo de movilidad certificado para poder ser transportados.

Los acompañantes que usen sillas de ruedas o dispositivos de movilidad deberán estar en posición vertical cuando se suban al autobús y durante los viajes que realicen en el mismo.

Los pasajeros que usen una silla de transporte, sólo podrán hacerlo para subir al autobús y luego deberán trasladarse a un asiento. Si usted no puede trasladarse de forma independiente a un asiento, deberá llevar a alguien que le ayude a trasladarse de la silla de transporte al asiento del autobús.

Todos los pasajeros provenientes de las afueras de la ciudad (visitantes) que sean elegibles para el paratransito, deberán tener su dispositivo de movilidad pesado y medido a través del Centro de movilidad de la UTA antes de que ésta se comprometa a transportarlo. El transporte hacia el Centro de movilidad será gratuito y se programará a través del Centro de movilidad de la UTA.

¿Hay diferentes reglas para los patinetes de movilidad?

Sí, algunos patinetes de movilidad de tres o cuatro ruedas son difíciles de asegurar en los vehículos de paratransito. Por seguridad, recomendamos que se traslade a un asiento del vehículo si puede hacerlo de forma independiente.

¿Qué pasa si mi (silla de ruedas/patinete) se daña, puedo usar otra?

Si su silla de ruedas o patinete de movilidad, que tienen una etiqueta adhesiva aprobada por la UTA, se descompone deberá ponerse en contacto con los servicios de paratransito de la UTA para obtener una aprobación temporal antes de su próximo viaje en caso de que use otro dispositivo de movilidad que no tenga la etiqueta adhesiva de la UTA. Contacte al Centro de movilidad (vea el número de teléfono en la última página) para mayor información.

¿Mi silla de ruedas necesita estar asegurada?

Sí, es responsabilidad del conductor asegurarse de que los dispositivos de movilidad estén bien asegurados. La silla de ruedas y el patinete de movilidad deben estar asegurados en el sistema de fijación de cuatro puntos en todo momento durante el trayecto. La UTA requiere que los conductores también permitan que los cinturones de cadera y hombro se aseguren para garantizar la seguridad. Hay etiquetas adhesivas de “asegure aquí” para que los conductores las pongan en su dispositivo de movilidad. Esto ayudará a los conductores a saber dónde se

requieren las correas de seguridad. Contacte al Centro de movilidad de la UTA para obtener las etiquetas adhesivas (ver número telefónico en la última página).

¿Tengo que usar el cinturón de seguridad?

Aunque no es obligatorio, nuestra comunidad solicitó la instalación de cinturones de seguridad en los vehículos de paratransito. Para su seguridad, la UTA le recomienda firmemente que use el cinturón de seguridad y le pide que permanezca sentado durante el transcurso del viaje en los vehículos de paratransito.

¿Transportan respiradores y equipos de oxígeno portátiles?

Sí. Se permite el uso de equipos de oxígeno y respiradores portátiles en todos los vehículos de la UTA. El conductor le ayudará a asegurar el equipo en el vehículo. Sin embargo, no se permite que los conductores le ayuden a usar dicho equipo. Si necesita ayuda con el equipo de soporte vital portátil, por favor haga los arreglos necesarios para ir acompañado de alguien con esta capacidad.

¿Qué sucede si se viaja con un animal de servicio?

Los pasajeros podrán viajar en todos los vehículos de la UTA con un animal de servicio. Los animales de servicio incluyen perros guía, perros señales y otros animales entrenados para trabajar o realizar tareas para personas discapacitadas. Si viaja con un animal de servicio, asegúrese de informar al especialista de programación cuando reserve un viaje. Esto asegura que se envíe el vehículo apropiado y/o que haya espacio en el vehículo para usted y su animal de servicio, junto con otros pasajeros programados. Los conductores no podrán hacer cambios con respecto a sus animales de servicio si usted no realiza la reservación antes de las 5:00 p.m. del día anterior al viaje. Su animal de servicio no podrá viajar con usted sin previa notificación.

Usted es responsable de mantener a su animal bajo control mientras esté a bordo del autobús. Si planea viajar en la UTA con un animal de servicio, por favor siga las siguientes pautas:

- Para mantener el control de su animal de servicio, es posible que tenga que ir con una correa, en una jaula o contenedor al subir y bajar del autobús, así como durante el trayecto.
- El animal deberá permanecer a sus pies o en su regazo. El animal no podrá ocupar un asiento del vehículo.
- El animal no deberá ser agresivo con las personas o con otros animales.
- El animal deberá estar limpio y bien arreglado.
- Usted será responsable de cualquier daño o suciedad ocasionada por su animal.
- Si considera que hace demasiado calor para su animal de servicio en el autobús, pregúntele al conductor si es posible bajar la calefacción.

¿Puedo llevar a mi mascota?

Los animales que no son de servicio, incluidos los animales domésticos, aves, reptiles, anfibios y roedores, podrán viajar en vehículos de paratransito sólo si están debidamente asegurados en una jaula, una perrera, un portador o un contenedor. Por razones de seguridad, no se permitirá a los conductores llevar jaulas, perreras, portadores o contenedores dentro o fuera del vehículo. Si necesita ayuda con una mascota, por favor haga los arreglos necesarios para que alguien pueda viajar con usted y ayudarlo.

¿Puedo llevar paquetes y artículos personales?

Podrá llevar bolsas de compras, equipaje u otros paquetes o artículos personales (legales) con usted en el servicio de paratransito. Debido a que los conductores no están en la obligación de ayudar a cargar y descargar paquetes y artículos personales, por favor no planee llevar con usted más de lo que usted y/o el asistente que lo acompaña puedan manejar, sin retrasar el vehículo. El retraso del servicio ocurre cuando usted trae más artículos de los que puede llevar en el vehículo y resultará en que se registre una “falta de asistencia” a su nombre.

Adicionalmente, tenga en cuenta que este es un servicio de viaje compartido y el espacio es limitado. Los carritos de mercado no están permitidos en los vehículos, pero podrá llevar paquetes a bordo en un carrito personal plegable. Si trae un carrito, avíseles a los especialistas de programación cuando reserve su transporte para asegurarse de que el vehículo esté mejor adaptado para los mismos.

¿Qué pasa si pierdo mi tarjeta de identificación de paratransito?

En caso de perder su tarjeta de identificación de paratransito, deberá ponerse en contacto con el Centro de movilidad de la UTA para obtener una tarjeta de reemplazo (ver la última página para obtener el número telefónico). Habrá un cargo de 5 dólares por el reemplazo.

¿Qué procedimientos de emergencia se aplican en caso de que algo suceda cuando estoy en el autobús?

En caso de accidente o de emergencia, por favor mantenga la calma y siga las instrucciones del conductor.

- Problemas médicos personales: Un pasajero que se enferme o que se da cuenta de otro que podría estar enfermo, deberá informar inmediatamente al conductor. Debido a que los conductores no están entrenados para proveer asistencia médica, ellos deberán notificar al Centro de control de la UTA para recibir instrucciones.
- Por salud y/o seguridad: si a un pasajero no se le puede dejar solo y la persona que lo deberá recibir no está en el lugar cuando el conductor llega, el pasajero será transportado de vuelta a la oficina de la UTA (o a otro lugar seguro). Se notificará al tutor o persona a cargo del pasajero y se le pedirá que vaya a recogerlo o que haga otros arreglos de transporte. Si se produce un patrón en este sentido, se le podrán cobrar los gastos de la atención de relevo al

pasajero. En caso de que no podamos ponernos en contacto con el tutor o la persona a cargo, se notificará a las autoridades correspondientes.

- Desastres comunitarios.

¿Me recogerá el autobús a pesar del mal tiempo?

La UTA se reserva el derecho de suspender, modificar o cancelar el servicio durante las épocas de mal tiempo que puedan poner en riesgo la seguridad de nuestros conductores, nuestros empleados o nuestros vehículos. En los días de mal tiempo, comuníquese con la UTA para determinar si es posible recogerlo de manera segura. La Oficina de programación también podrá indicarle si el servicio será cancelado.

Durante las tormentas que incluyan alertas de nieve, hielo o vientos fuertes, el viaje será suspendido. Si planea viajar en momentos con pronósticos de mal tiempo, tenga en cuenta los problemas que podríamos tener para llegar o salir de una zona en la que no podamos transitar. Asimismo, si viaja durante las intemperies, asegúrese de estar preparado para tiempos de viaje más largos. Por ejemplo, lleve con usted cualquier medicamento que pueda necesitar; si usa oxígeno, lleve un suministro adecuado (adicional); si es diabético o hipoglucémico lleve un pequeño refrigerio en caso de que el viaje sea más largo de lo esperado debido al clima.

¿Tiene la UTA un procedimiento de emergencia para desastres comunitarios?

Sí lo tenemos. Durante un desastre comunitario, la UTA hará todo lo posible por transportar a nuestros pasajeros según lo previsto. Dependiendo de la naturaleza del desastre, podrá ser necesario establecer puntos de recogida que requieran que vayamos a la zona a pie buscarlo o que requieran que busque ayuda de alguien de su localidad para llegar hasta el autobús. A través de la coordinación con el centro local de control de desastres, haremos lo posible para establecer estos lugares, de tal manera que se pueda minimizar su distancia hacia ellos.

Si usted se encuentra en casa cuando ocurre un desastre, deberá permanecer allí. Si lo hemos llevado a un lugar y hace otros arreglos de transporte debido a la emergencia, por favor háganoslo saber para que podamos tener información completa sobre todos nuestros pasajeros que tienen viajes programados.

En caso de un desastre comunitario, la UTA:

- “Congelará” el sistema. Esto significa que todos los vehículos se mantendrán en su ubicación o en un lugar seguro hasta que sean contactados por la sala de radio.
- Hará un inventario de los vehículos y pasajeros a bordo.
- Hará un inventario de los pasajeros que ya hayan sido transportados en el sistema.
- No recogerá más pasajeros hasta que haya podido determinar si es posible proceder con seguridad.

- De encontrarse el pasajero en el bus, podrá ser necesario dejarlo en los refugios establecidos.
- Si el autobús está incomunicado con su centro de control, los operadores procederán según el protocolo preestablecido que es:
 - ¿Es seguro proceder?
 - ¿Tiene pasajeros a bordo?
 - ¿Podrá el conductor dirigirse a una de las instalaciones de la UTA?

Si la naturaleza del desastre requiere que usted deba viajar en paratrásito antes de lo programado originalmente, comuníquese con la oficina de programación y trataremos de satisfacer sus necesidades de reservación. Tenga en cuenta que nuestra capacidad de respuesta inmediata se limita a la naturaleza del desastre. Comuníquese con la oficina de programación si aún no lo han recogido para su viaje o para confirmar que el paratrásito podrá llegar a usted o a donde necesita dirigirse de manera segura.

En caso de que nuestro sistema telefónico interno no funcione, escuche los anuncios en las noticias de emergencia o revise nuestras redes sociales como Facebook, Twitter y www.rideuta.com.

Si no es seguro para la UTA viajar a una zona de desastre, la UTA se reserva el derecho de suspender, modificar o cancelar el servicio sin previo aviso.

Manteniendo nuestros registros actualizados

Creemos que manteniendo nuestros registros tan actualizados como sea posible seremos capaces de proporcionar un mejor servicio a nuestros usuarios en tiempos de emergencia. Como parte de nuestra preparación para una emergencia, ocasionalmente le pediremos su información de contacto de emergencia, incluyendo el número de teléfono fijo, número de celular y nombre de una persona de contacto. Si tiene lugares a los que viaja regularmente, por favor proporciónenos los números de teléfono de dichos lugares. **Asegúrese de que tengamos al menos el contacto de una persona o ubicación de emergencia en su archivo.**

Política de no-asistencia y cancelación tardía del paratrásito de la UTA

Cuando alguien no se presenta a un viaje programado, es muy costoso y quita la oportunidad de realizar otro viaje programado para alguien más. **Existen consecuencias cuando los pasajeros tienen un patrón de comportamiento de no estar listos o de simplemente no asistir al punto de recogido para realizar su viaje programado.**

¿Qué es una no-asistencia?

Una “no-asistencia” es cuando usted programa un viaje en paratrásito pero luego usted:

1. Llama a la UTA y cancela el viaje demasiado cerca de su periodo de preparación (menos de 30 minutos).
2. No está listo para subir al autobús en los cinco minutos establecidos, retrasando así la partida del mismo.
3. No sale para abordar el autobús y comenzar su viaje programado.
4. Retrasa la partida del autobús al no bajarse del mismo.
5. Retrasa la partida del autobús cuando no se pueda dejar sin atención y no haya personas listas para recibirlo en su lugar de destino.

La no-asistencia contará como una penalización de un (1) punto.

¿Qué es la cancelación tardía?

Una cancelación tardía es cuando se cancela el viaje programado en paratransito entre dos horas y hasta treinta minutos antes de su viaje.

La cancelación tardía contará como una penalización de medio (½) punto.

¿La UTA cancela automáticamente mis viajes posteriores en caso de no-asistencia?

No. Los viajes posteriores del día **no se cancelarán automáticamente** si no se presenta en el autobús. Es responsabilidad del pasajero cancelar los viajes que ya no necesita.

¿La UTA volverá para recogerme si no asistí a la recogida inicial del autobús?

La política de la UTA es que si lo llevamos a algún sitio, haremos todo lo posible para ir a buscarlo de nuevo en su destino programado.

En caso de no-asistencia en la primera etapa del viaje, no se enviará un autobús para recogerlo. En caso de “no-asistencia” en otro viaje pero el paratransito lo ha llevado a algún sitio, el paratransito programará un viaje de regreso bajo solicitud y según lo permita el horario.

EXCEPCIÓN: En caso de “no-asistencia” al autobús de paratransito y si no lo llevamos hasta su destino, usted tendrá que buscar y utilizar otro transporte.

¿Qué pasa si la no-asistencia/cancelación tardía fue error de la UTA o bien está fuera de su control?

Llame al Departamento de atención al usuario del paratransito inmediatamente para explicar qué le impidió tomar su viaje programado. Se le podrá solicitar documentación que permita explicar lo que le sucedió. El propósito de la documentación es establecer una política justa y consistente para todos.

¿Qué son los puntos de no-asistencia o de cancelación y cómo funcionan?

Cada viaje que cuente con una no-asistencia o cancelación tardía tendrá un valor de puntos específico. Los pasajeros serán evaluados con puntos por cada viaje que programen y no realicen. Esto podría conllevar que se evalúen múltiples puntos en el mismo día. El resultado de los puntos de no-asistencia en su registro podrá ser una suspensión del servicio.

Existen dos tipos de no-asistencia y valores de puntos:

Una “no-asistencia” se produce cuando un usuario no sube al vehículo en los cinco minutos siguientes de la llegada del mismo, dentro del periodo de preparación de 30 minutos. Cada “no-asistencia” se cuenta como una penalización de un punto.

Una “cancelación tardía” ocurre cuando un usuario cancela un viaje en menos de dos horas antes del comienzo del periodo de preparación de 30 minutos. Cada cancelación tardía se cuenta como una penalización de medio ($\frac{1}{2}$) punto.

En cualquier periodo de 30 días, cualquier usuario que haya programado diez o más viajes y que “no haya asistido” o “haya cancelado tardíamente” al menos el 10% de esos viajes, recibirá una notificación de suspensión (un viaje cancelado de acuerdo a los términos de nuestra política, es decir, más de dos horas antes del inicio del periodo de preparación de recogida, no se contará en el número total de viajes reservados ni recibirá puntos de penalización). Adicionalmente, para asegurar que sólo se suspenda a los pasajeros que tengan un patrón o práctica establecida de programar viajes y luego no tomarlos, un usuario deberá acumular tres o más puntos de penalización para recibir una suspensión. El usuario está sujeto a la suspensión únicamente si alcanza tanto el número mínimo de viajes reservados como el número mínimo de puntos de penalización, durante el periodo de 30 días.

La duración de la suspensión de un usuario se ajustará según el siguiente esquema:

- Al momento de la primera violación dentro de un año calendario, el usuario recibirá una carta de advertencia.
- Segunda violación: suspensión de 7 días (1 semana).
- Tercera violación: suspensión de 14 días (2 semanas).
- Cuarta violación: suspensión de 21 días (3 semanas) (pérdida de la suscripción).
- Quinta violación: suspensión de 28 días (4 semanas) (pérdida de la suscripción).
- Violaciones posteriores aumentarán de a una semana adicional (pérdida de la suscripción).

Las violaciones de esta política resultarán en la suspensión, según el esquema anterior. Si usted no asiste o cancela tardíamente debido a circunstancias fuera de su control, por favor llame al departamento de Atención al usuario de paratransito de la UTA al 801-287-5359 o al 877-882-7272 para explicar la situación y solicitar la revisión y/o eliminación de la “no-asistencia” o de la “cancelación tardía”.

La UTA notificará a los pasajeros de todos los puntos evaluados en sus registros. Las ausencias o cancelaciones tardías deben ser disputadas en un plazo de 30 días a partir de la fecha en que ocurran. Antes de enviar una carta de suspensión, la UTA revisará todas las ausencias y cancelaciones tardías para asegurarse de que el proceso se ha seguido correctamente y que el recuento es exacto. Cualquier “no-asistencia” o “cancelación tardía” que sea errónea será eliminada de la cuenta del usuario.

¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con mi suspensión por “no-asistencia”?

Llame al servicio de Atención al usuario inmediatamente después de recibir su carta (ver la última página para obtener el número telefónico). La UTA no le quitará o dejará de proporcionarle transporte sin notificar previamente una suspensión del servicio. Siempre se le dará la oportunidad de apelar cualquier decisión que incluya reunirse con nosotros antes de que inicie su suspensión. **Una vez que reciba su carta, siga las instrucciones de la misma. El no seguir las instrucciones resultará en la suspensión de su servicio por no-asistencia.**

¿Qué pasa cuando el autobús está retrasado?

Si usted nos notifica que su viaje tiene un retraso de más de 15 minutos (16 minutos después del final de su periodo de preparación), y si el retraso está dentro del control de la UTA (problema de programación, error del conductor), le enviaremos un cupón que podrá ser canjeado por la eliminación de un punto o por un viaje gratis.

Los cupones serán enviados por correo y son válidos durante un año a partir de la fecha de emisión. Para canjear el cupón por un viaje gratis, deberá entregarle el cupón al conductor del autobús. Para eliminar puntos, entréguele el cupón al conductor o envíelo por correo a la UTA, indicando qué puntos quiere que se eliminen de su registro. **LOS CUPONES NO SERÁN REEMPLAZADOS SI SE PIERDEN.**

En ocasiones un retraso en el horario, el mal tiempo o una falla en el autobús puede ocasionar retrasos del autobús de paratransito. Si su autobús no ha llegado al final de su periodo de preparación y decide encontrar otra manera de llegar a su cita, por favor comuníquese con el paratransito de la UTA para hacernos saber que encontrará otra forma de viajar y para que no le enviemos el autobús o evaluemos los puntos por no-asistencia.

“Programa de recompensas al pasajero responsable” del paratransito

Es para pasajeros que realizan un mínimo de viajes semanales, como se describe a continuación, en un periodo de seis meses (de enero a junio y de julio a diciembre) y que tienen un buen registro de viajes. Un registro de viajes bueno y responsable es aquel en el cual el pasajero no tiene ninguna cancelación o no-asistencias después de las 5:00 p.m. del día anterior al servicio, ni puntos de retraso en su registro.

La recompensa será la siguiente:

Categoría	Récord de trayectos de seis meses	Nivel	Recompensa de buen pasajero
Ocasional	Promedio de 1 viaje semanal	Bronce	2 viajes gratuitos
Frecuente	Promedio de 3 viajes de ida y vuelta por semana	Plata	10 viajes gratuitos
Regular	Promedio de 4 o más viajes de ida y vuelta por semana	Oro	20 viajes gratuitos

La UTA le notificará por medio de una carta si cualifica para alguna “Recompensa al pasajero responsable”.

NOTA: Los puntos eliminados con un cupón no califican para este programa de recompensas.

¿Existen otras reglas de funcionamiento que deba conocer?

La UTA tiene una lista de reglas de sentido común que garantizan la seguridad de todos los pasajeros y conductores. Todos los pasajeros, su personal de asistencia y cualquier compañero que viaje con ellos, deberán observar las siguientes reglas de conducta o tomar el riesgo de ser sancionados, lo cual podría incluir la suspensión del servicio.

- Debe pagar su tarifa.
- Debe mantener una higiene personal apropiada y razonable.
- No puede consumir alimentos ni bebidas a bordo (a menos que sea requerido por razones de salud).
- No puede viajar con contenedores abiertos de alcohol o con drogas ilegales.
- No puede fumar en los vehículos.
- No puede usar lenguaje o acciones vulgares, groseras, abusivas, amenazantes u obscenas.
- No puede maltratar físicamente a otro pasajero o al conductor.
- No se permiten comportamientos perturbadores, indecentes o inapropiados.
- No se permiten perros guías u otros animales de servicios que distraigan, sin el formulario de autorización del propietario.
- Cuando se hace uso de dispositivos de audio o vídeo, se requiere el uso de auriculares.
- No se permiten ruidos fuertes.
- No puede operar, manipular o cometer actos de vandalismo con ningún equipo del vehículo.
- No se puede arrojar ningún objeto desde el autobús o en él.
- Debe vigilar sus objetos dentro del autobús.
- Está prohibido arrojar basura.
- La lista completa de las reglas de conducta se encuentra en www.rideuta.com

Los pasajeros, asistentes de cuidado personal o acompañantes que viajen con el pasajero, que participen en una actividad que altere el funcionamiento seguro y eficaz del servicio de paratransito o que se dediquen a actividades ilegales, incluido el abuso físico o que causen

lesiones físicas a otro pasajero o al conductor, podrán ser objeto de **suspensión inmediata y permanente** del servicio de paratransito. También podrán ser objeto de un posible procesamiento penal, que puede incluir multas.

La UTA se reserva el derecho de exigir que un asistente de cuidado personal acompañe al pasajero en sus trayectos como condición para viajar en lugar de la suspensión del servicio.

Cualquier pasajero o asistente de cuidado personal que viaje con el pasajero, que sea suspendido del servicio, será notificado por escrito y tendrá la oportunidad de apelar la suspensión.

¿Cómo puedo apelar la decisión sobre mi elegibilidad?

Un pasajero que no esté de acuerdo con la decisión sobre su elegibilidad podrá solicitar una apelación. Dicha solicitud debe hacerse por escrito y debe ser enviada al Oficial de cumplimiento de la ADA de la UTA dentro de los 60 días siguientes a la determinación de elegibilidad. Envíe la solicitud escrita a:

**ADA Compliance Officer
Utah Transit Authority
669 West 200 South
Salt Lake City, UT 84101**

Se podrá obtener una copia escrita del proceso de apelación llamando al Coordinador de atención al usuario del paratransito (ver la última página para obtener el número telefónico).

¿Puedo apelar cualquier decisión sobre la suspensión/cancelación del servicio?

Sí. Comuníquese con el servicio de atención al usuario inmediatamente. Habrá una suspensión inmediata por cualquier asalto o amenaza de asalto mientras esté en el autobús o en la propiedad de la UTA. Los pasajeros serán notificados por teléfono del proceso que debe seguirse en los casos de suspensión inmediata. Para el resto de las suspensiones, debe seguir el proceso descrito en su notificación escrita. Consulte la política de no-asistencia en la página 26 para apelar una suspensión de no-asistencia. En caso de no seguir el proceso indicado en las fechas establecidas en la carta, se mantendrá la suspensión del servicio.

¿Puedo apelar el lugar donde se ha establecido un punto de recogida/retorno del servicio?

El servicio de paratransito de la UTA se reserva el derecho de establecer los lugares de recogida y/o retorno basándose en, pero sin limitarse a, lo siguiente:

- El lugar de recogida o de retorno está dentro del límite de servicio de los tres cuartos (¾) de milla, en horario diurno.

- Hay acceso seguro al vehículo.
- Si los obstáculos o restricciones en el lugar, o en el camino de desplazamiento al lugar, impiden que el pasajero acceda con seguridad al mismo.
- Nuestra capacidad de estacionar en una carretera pública o en un estacionamiento público.
- El vehículo no bloquea ni impide el tráfico.

Si no se cumple alguna de estas condiciones, el lugar se considerará no apto para el servicio. Si no está de acuerdo con nuestra decisión, puede contactar nuestro departamento de Atención al usuario para proporcionar información adicional; sin embargo, la UTA se reserva el derecho de determinar si un lugar cumple o no los criterios anteriores y puede ser apto y seguro.

¿Cómo puedo hacerles llegar mis sugerencias y comentarios?

Agradecemos los comentarios, sugerencias y observaciones sobre nuestro servicio de paratransito. Comuníquese con el departamento de Atención al usuario de paratransito (ver la última página para obtener el número telefónico) o envíe un correo electrónico a www.rideuta.com o un correo postal a:

**Paratransit Customer Support Coordinator
Utah Transit Authority
669 West 200 South
Salt Lake City, UT 84101**

En aras de poderle dar seguimiento a sus comentarios o sugerencias, por favor sea específico y proporcione la siguiente información:

- Su nombre, dirección postal y número telefónico.
- Fecha, lugar y hora del incidente.
- Si su inquietud tiene que ver con un empleado de la oficina de paratransito, será útil que tenga el nombre del empleado, así como la fecha y hora de su conversación con él.
- Una explicación detallada del incidente o sugerencia.

Para ayudarnos a revisar un problema de programación, se le aconseja llevar un registro en una agenda de la fecha, hora y datos del especialista de programación que reservó sus viajes. Nos comprometemos a registrar y a hacer seguimiento de cada comentario recibido, así como a ponernos en contacto con usted, ya sea por teléfono o por escrito, para discutir nuestros hallazgos.

En virtud del procedimiento de revisión, por favor permítanos de 5 a 7 días para completar nuestra investigación una vez que haya proporcionado la información.

¿Qué pasa si todavía tengo preguntas?

Comuníquese con la oficina de *paratransito* al:

- 801-287-5359 (Condados de Salt Lake y South Davis)
- 1-877-882-7272 desde fuera del área del condado de Salt Lake
- 711 para el servicio de retransmisión de Utah o al 888-346-5822 para el servicio de repetición telefónica.

Para una comunicación independiente efectiva, esta información impresa está disponible en un formato alternativo a petición del interesado. La guía del pasajero está disponible en el sitio web de la UTA www.rideuta.com.

¿Qué pasa si estoy en desacuerdo con una decisión relativa a mi servicio de paratransito después de contactar al área de inquietudes de usuarios de paratransito?

Puede comunicarse con el Oficial de cumplimiento de la ADA, del departamento de Derechos civiles de la UTA, al (801) 287-3536.

NÚMEROS DE CONTANTO IMPORTANTES

Servicios de paratransito de Salt Lake, Weber, Davis, Box Elder, Tooele y de los condados de Utah

Oficina de programación de paratransito (801)287-7433 presionar el 0
(801- BUS-RIDE)

Condados de Salt Lake y Davis..... (801)287-7433 presionar el 0

Todos los otros condados..... 1-877-882-7272 presionar el 0

Ruta derivada (Lift)

Condados de Salt Lake y Davis... (801) 287-7433 presionar el 5

Todos los otros condados..... 1-877-882-7272 presionar el 5

Cancelación de viajes

Condados de Salt Lake y Davis... (801) 287-7433 presionar el 2

Todos los otros condados..... 1-877-882-7272 presionar el 2

Disputas de No-asistencia/Cancelación tardía

Condados de Salt Lake y Davis..... (801) 287-5359

Todos los otros condados..... 1-877-882-7272 presionar el 3

Retransmisor de Utah (teléfono para sordos o con problemas de audición)..... 711

Servicio de repetición telefónica..... 1-888-346-5822

Atención al usuario

Condados de Salt Lake y Davis..... (801) 287-5359

Todos los otros condados..... 1-877-882-7272 presionar el 3

Objetos perdidos de paratransito y ruta derivada

Condados de Salt Lake y Davis..... (801) 287-5359

Todos los otros condados..... 1-877-882-7272 presionar el 3

Emergencias fuera del horario laboral

Condados de Salt Lake y Davis..... (801) 287-7433

Todos los otros condados1-877-882-7272

Centro de movilidad de paratransito

Condados de Salt Lake y Davis..... (801) 287-2263

Todos los otros condados1-877-882-7272 presionar el 6

Servicio de autobús de ruta fija/trenes de la UTA

Condados de Salt Lake y Davis(801) 743-3882

Todos los otros condados1-888-743-3882

Página web RIDEUTA.COM

Otras redes sociales - Facebook y Twitter