

# PARATRANSIT

Manual para usuarios



Spokane Transit

**¡Le damos la bienvenida!**



Spokane Transit es su proveedor de transporte público en el condado de Spokane. Sea que use el autobús regular, una camioneta de Paratransit, o ambos, estamos encantados de brindarle servicios. Nuestro objetivo es brindarle un servicio de transporte público seguro, agradable y de alta calidad.

El servicio de Paratransit de la Spokane Transit Authority (STA, Autoridad de Tránsito de Spokane) no es como un servicio de autobús regular, pero tampoco es como un servicio de taxi. Es un transporte puerta a puerta de viaje compartido para personas con discapacidad que, por su discapacidad, no pueden utilizar el autobús regular para algunos viajes o para ninguno.

Este manual es su guía para los servicios de Paratransit. Contiene la información que necesita para utilizar los servicios de Paratransit y para ayudarlo a comprender sus responsabilidades como cliente de estos servicios.

Esperamos que la información de este documento esté completa, pero si tiene alguna pregunta, llámenos o envíenos un correo electrónico. Nuestra información de contacto se encuentra en la página siguiente.

Le damos la bienvenida a Paratransit de la STA.  
¡Esperamos que disfrute de sus viajes!



E. Susan Meyer, directora ejecutiva de la STA

## Misión y visión de Spokane Transit

Nos dedicamos a brindar servicios de transporte público seguros, convenientes, accesibles y eficientes a los vecindarios, las empresas y los centros de actividades de la región de Spokane.

Somos líderes en transporte y un socio valioso en el tejido social, la infraestructura económica y la calidad de vida de la comunidad.

Aspiramos a ser un motivo de orgullo para la región.

---

Spokane Transit no discrimina de acuerdo con el título VI de la Civil Rights Act (Ley de Derechos Civiles) de 1964 y la Americans with Disabilities Act (Ley de Estadounidenses con Discapacidades). Para obtener más información, visite [www.spokanetransit.com](http://www.spokanetransit.com). Todos los números de teléfono son accesibles para las personas con sordera o problemas de audición mediante el sistema de retransmisión de TTY 711.

A pedido, se brindará este documento en formatos alternativos para las personas con discapacidades.

Llame al 509-325-6094 o envíe un correo electrónico a la Defensoría del Pueblo de la STA a [ombudsman@spokanetransit.com](mailto:ombudsman@spokanetransit.com).

---

© 2018 Spokane Transit Authority  
- Todos los derechos reservados.

## Comentarios sobre Paratransit

Sus comentarios, sugerencias, quejas, elogios e inquietudes son importantes. Cuéntenos lo que piensa. Haremos todo lo posible para comunicarnos con usted dentro de las 72 horas. Las siguientes opciones están disponibles para que usted proporcione comentarios sobre nuestro servicio:

1. **Llame a la Línea directa para usuarios de Paratransit al 509-325-6026 (TTY 711).**
2. **Envíe una carta a:**  
Paratransit Manager  
1212 W Sharp Avenue  
Spokane, WA 99201
3. **Ingrese en el sitio web [www.spokanetransit.com](http://www.spokanetransit.com) y haga clic en "Contact Us" (Contacto) para enviarnos sus comentarios por correo electrónico.**
4. **O bien, comuníquese con la Defensoría del Pueblo o el oficial de Accesibilidad de la STA al 509-325-6094 (TTY 711)  
Fax: 509-325-6036  
Correo electrónico: [ombudsman@spokanetransit.com](mailto:ombudsman@spokanetransit.com)  
Correo postal: 1230 West Boone Avenue  
Spokane, WA 99201**

Puede hacerlo de forma anónima si lo desea.

## Direcciones y números de teléfono útiles

**Spokane Transit  
Paratransit Services  
1212 W. Sharp Avenue  
Spokane, WA 99201-2686**

Para programar, cancelar o verificar un viaje, llame a la Oficina de Reservas al **509-328-1552 (TTY 711)** entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m., los siete (7) días de la semana, y elija una de las siguientes opciones:

- **Opción 1:** Hacer una reserva
- **Opción 2:** Cancelar un viaje
- **Opción 3:** Verificar un viaje
- **Opción 4:** Solicitar un viaje recurrente
- **Opción 5:** Información de elegibilidad/  
pedir una solicitud

Para cancelar o verificar un viaje antes de las 8:00 a. m. o después de las 5:00 p. m., elija la opción 1.

Si no tiene un teléfono con botones, permanezca en línea hasta que el próximo agente de reservas disponible atienda su llamada.

Si tiene un teléfono inteligente o acceso a la web, comuníquese con el Departamento de Reservas



para averiguar cómo puede verificar su viaje utilizando nuestro Mobi Link. Para hacer preguntas o comentarios sobre el servicio, llame a la Línea directa para pasajeros entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m., de lunes a viernes.

Elija una de las siguientes opciones:

**Línea directa para pasajeros:  
509-325-6026 (TTY 711)**

- **Opción 1:** Responder a una postal o una carta
- **Opción 2:** Información de elegibilidad/  
pedir una solicitud
- **Opción 3:** Capacitación sobre movilidad
- **Opción 4:** Brindar comentarios, cumplidos,  
quejas o inquietudes
- **Opción 5:** Preguntas sobre el servicio

Si no tiene un teléfono con botones, permanezca en línea para esperar al siguiente miembro de personal disponible.

**Mobility Center – STA Plaza  
701 W Riverside – Second Floor  
509-232-6303**

## **Notas especiales sobre el uso de este manual**

Para su comodidad, y a petición de nuestros clientes, este documento está impreso en letra más grande.

Si lo solicita, este manual está disponible en formatos alternativos llamando a la Defensoría del Pueblo o al oficial de Accesibilidad al 509-325-6094 (TTY 711).

## **Para los cuidadores y las agencias de servicios sociales**

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

Tenga en cuenta que, si la persona a la que cuida viajará en la camioneta de Paratransit sin un asistente, la persona debe poder cumplir con las responsabilidades básicas del cliente y con las Normas de conducta de la STA (consulte la página 59).

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

# ÍNDICE

## Índice

<b>¡Le damos la bienvenida!</b> .....	<b>2</b>
Misión y visión de Spokane Transit .....	4
<b>Comentarios sobre Paratransit</b> .....	<b>5</b>
<b>Direcciones y números de teléfono útiles</b> .....	<b>6</b>
<b>Notas especiales sobre el uso de este manual</b> ....	<b>8</b>
Para los cuidadores y las agencias de servicios sociales .....	8
<b>Bienvenido al servicio de camionetas de viaje compartido de Paratransit</b> .....	<b>15</b>
¿Qué es Paratransit? .....	15
<b>Elegibilidad</b> .....	<b>16</b>
Paratransit brinda tres niveles de servicio diferentes: .....	17
¿Cómo puedo obtener una solicitud? .....	18
Determinación de la elegibilidad.....	18
Elegibilidad condicional .....	19
Revisión de la ruta de viaje .....	20
Proceso de apelación de la elegibilidad .....	20
<b>Capacitación sobre movilidad</b> .....	<b>22</b>
<b>Horario de servicio</b> .....	<b>23</b>
Intervalo de recogida .....	26
Cuándo programar un viaje .....	26
Cómo programar un viaje.....	27

Envío por fax o correo electrónico de sus solicitudes de viaje .....	29
Consejos para solicitar viajes.....	29
Viajes recurrentes (suscripción).....	33
<b>Cancelación de los viajes .....</b>	<b>34</b>
Si su cita se retrasa .....	35
<b>Servicio en el día .....</b>	<b>35</b>
Zonas de espera y vestíbulos comunes .....	37
<b>Asistentes de cuidado personal (PCA) .....</b>	<b>38</b>
Se recomienda tener un PCA en los siguientes casos .....	38
<b>Viajar con acompañantes .....</b>	<b>39</b>
<b>Transporte de niños .....</b>	<b>40</b>
<b>Animales de servicio y mascotas .....</b>	<b>40</b>
Mascotas .....	42
<b>Sillas de rueda y otras formas de ayuda para la movilidad.....</b>	<b>42</b>
Otros tipos de ayuda .....	44
El ascensor .....	45
<b>Cinturones de seguridad .....</b>	<b>45</b>
<b>Información sobre tarifas.....</b>	<b>46</b>
<b>Operadores de Paratransit .....</b>	<b>47</b>
<b>Viajes al aeropuerto .....</b>	<b>48</b>
<b>Visitantes de otra ciudad.....</b>	<b>50</b>

**Inclencencias climáticas o desastres locales .....50**

**Algunas normas.....51**  
 Consideraciones importantes..... 53

**Artículos perdidos.....53**

**Política de ausencias .....54**  
 Política de cancelación tardía..... 54  
 Cancelaciones en el momento..... 55  
 Advertencias y suspensiones..... 55

**Revisión administrativa .....56**

**Opciones de servicio de Spokane Transit.....57**

**Comuníquese con nosotros .....57**

**Normas de conducta de STA .....59**



**¡COMENCEMOS!**



## **Bienvenido al servicio de camionetas de viaje compartido de Paratransit**

En este manual, se le brindan instrucciones paso a paso sobre cómo utilizar el servicio de camionetas de Paratransit, junto con políticas, procedimientos, información de contacto útil y consejos para nuestros clientes.

### **¿Qué es Paratransit?**

Paratransit es un servicio de transporte compartido accesible en silla de ruedas para personas cuya discapacidad les impide utilizar los autobuses regulares de ruta fija. Esto significa que una persona no debe poder, debido a su discapacidad, llegar o regresar de la parada de autobús, subir o bajar de un autobús equipado con rampa o viajar sin problemas en autobús hacia o desde su destino.



El servicio de camioneta de Paratransit es comparable con el servicio de autobús de ruta fija y se opera en la misma área de servicio y en el mismo horario de servicio. Paratransit enfatiza la seguridad, la confiabilidad y la comodidad del cliente.



Nos enorgullecemos de ofrecer el mejor transporte en camioneta posible a los clientes que son elegibles para el servicio de Paratransit según las pautas de la Americans with Disabilities Act (ADA).

La flota de Paratransit de más de 100 camionetas brinda servicio a más de 8000 clientes elegibles para la ADA, sus acompañantes y sus asistentes de cuidado personal. El servicio de camionetas de Paratransit opera los 365 días del año y realiza más de 470 000 viajes al año.

## **Elegibilidad**

Los autobuses de ruta fija de Spokane Transit se consideran el principal modo de transporte público para todos en nuestra área de servicio. Por lo tanto, los pasajeros que requieran el servicio

de Paratransit deben solicitar la elegibilidad. Hay tres tipos de elegibilidad, que se basan en la discapacidad específica del solicitante: servicio temporal, servicio condicional y servicio completo (sin condiciones). Debido a que los efectos de una discapacidad pueden cambiar con el tiempo, la certificación de elegibilidad para Paratransit no es permanente. La mayor parte de la elegibilidad se otorga por un período de uno (1) a tres (3) años. Se envía una carta de notificación y un formulario de recertificación al menos 60 días antes de que venza su elegibilidad. Debe tener seis (6) años de edad o más para ser elegible para Paratransit.

## **Paratransit brinda tres niveles de servicio diferentes:**

- 1.** El servicio completo (sin condiciones) les permite a los clientes elegibles utilizar el servicio para todos sus viajes durante nuestro horario de servicio y dentro de nuestra área de servicio.
- 2.** El servicio condicional es para clientes que pueden tomar el autobús algunas veces y requieren servicio de camioneta en otras ocasiones. Consulte la sección sobre Elegibilidad condicional para obtener más información.
- 3.** El servicio temporal es para personas que tienen una necesidad de servicio temporal debido a un evento catastrófico como un accidente cerebrovascular, un reemplazo de cadera, una fractura de pierna, etc.



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

## ¿Cómo puedo obtener una solicitud?

Comuníquese con el Departamento de Elegibilidad para los servicios de Paratransit al 509-325-6052 (TTY 711) y pida una solicitud para este servicio o descargue el formulario en [www.spokanetransit.com/Paratransit](http://www.spokanetransit.com/Paratransit).

Complete la solicitud con respuestas completas para cada pregunta y envíela por correo a Spokane Transit. Asegúrese de firmar la solicitud y completar la parte médica antes de enviarla. Spokane Transit no procesará las solicitudes incompletas.

## Determinación de la elegibilidad

Todos los solicitantes de Paratransit deben completar el formulario de elegibilidad y la mayoría de los solicitantes deberán visitar el Mobility Center en el segundo piso de STA Plaza para una evaluación en persona. Si Paratransit necesita que complete una evaluación en persona, nos comunicaremos

con usted después de recibir la solicitud para programar una cita. Le proporcionaremos transporte gratuito al Mobility Center para su evaluación en persona si es necesario.

Después de recibir toda la información requerida, Spokane Transit determinará su elegibilidad dentro de 21 días calendario. Le notificaremos los resultados por escrito.

Si determinamos que es elegible para los servicios de Paratransit, recibirá una carta y una tarjeta de identificación donde se notifica la decisión. La tarjeta de identificación tendrá impreso su número de cliente, la fecha de vencimiento y su nivel de



elegibilidad. Si no está satisfecho con la decisión, puede apelar dentro de los 60 días siguientes a la fecha de la carta. Consulte la sección Proceso de apelación de la elegibilidad, página 20.

## **Elegibilidad condicional**

Este nivel se personaliza según las habilidades de cada persona con base en la información proporcionada en la solicitud y los resultados de una evaluación cognitiva o física en persona. En la carta donde se le notifica su elegibilidad, se incluirá una explicación de las condiciones bajo las cuales puede utilizar el servicio de camioneta. Las habilidades cambian

con el tiempo, y puede volver a enviar una solicitud para ajustar el nivel de servicio en cualquier momento. Este nivel de servicio es para personas que pueden tomar el autobús algunas veces y requieren servicio de camioneta en otras ocasiones. En la carta, se incluirá una explicación de las condiciones que son relevantes para usted.

## **Revisión de la ruta de viaje**

Algunas elegibilidades condicionales se basan en la distancia o la condición de la ruta de viaje hacia o desde la parada de autobús más cercana. Si tiene elegibilidad condicional específica y realiza el mismo viaje con frecuencia, Paratransit revisará la elegibilidad del viaje. Esto se denomina "revisión de la ruta de viaje". Se le notificará por carta si la revisión indica que el viaje no es elegible para el servicio de Paratransit. Si no está de acuerdo con los resultados de la revisión de la ruta de viaje, puede apelar la decisión comunicándose con la Defensoría del Pueblo o con el oficial de Accesibilidad:

**1230 W. Boone Avenue  
Spokane, WA 99201-2686  
ombudsman@spokanetransit.com  
509-325-6094 (TTY 711)**

## **Proceso de apelación de la elegibilidad**

Si no está de acuerdo con su determinación de elegibilidad, puede apelar dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha de su carta de determinación de elegibilidad. Se incluye

un formulario para solicitar la apelación junto con la carta de determinación de elegibilidad. Una apelación de la determinación de elegibilidad le brinda la oportunidad de presentar información y argumentos sobre por qué cree que la determinación no es correcta. Deberá proporcionar información que demuestre cómo los efectos de su discapacidad le impiden hacer lo siguiente de forma independiente: (1) llegar a la parada de autobús más cercana; (2) subirse y viajar en el autobús regular de ruta fija; o (3) bajarse del autobús y llegar exitosamente hasta su destino final.

Puede solicitar una audiencia de apelación en persona que se llevará a cabo en Spokane Transit. Si lo desea, puede estar acompañado por otra persona en la audiencia. La STA proporcionará transporte de Paratransit hacia y desde la audiencia.



Si prefiere apelar por escrito, puede presentar una carta de apelación.

Dentro de los 30 días posteriores a su audiencia o después de que Spokane Transit haya recibido toda la información que desea que se considere en su apelación, recibirá una decisión final por escrito sobre su elegibilidad para Paratransit.

Envíe su aviso de apelación y cualquier información adicional a la siguiente dirección:

**Appeals, Paratransit Services  
Spokane Transit  
1230 W. Boone Avenue  
Spokane, WA 99201-2686  
ombudsman@spokanetransit.com**

## **Capacitación sobre movilidad**

La capacitación sobre movilidad gratuita de Spokane Transit ayuda a los adultos mayores y a las personas con discapacidades a ganar más independencia para convertirse en clientes de autobuses de ruta fija. Los capacitadores le explicarán cómo funciona el sistema, desde las rutas de autobús hasta las tarifas y, lo más importante, cómo el sistema puede funcionar para sus necesidades específicas.

Si no está seguro de viajar en autobús, la capacitación sobre movilidad le dará la confianza que necesita para sentirse cómodo y tener control de su horario. El capacitador de movilidad ha recibido instrucción

especializada sobre cómo trabajar con una variedad de discapacidades. El capacitador determinará sus necesidades y diseñará un plan de capacitación individualizado, que incluye instrucción individualizada mientras viaja en el autobús con usted. Si está interesado, comuníquese con el Departamento de Capacitación sobre Movilidad al 509-232-6303 (TTY 711).

## **Horario de servicio**

Las horas de servicio de Paratransit son equivalentes a las horas de servicio de las rutas de autobús, según lo exige la Americans with Disabilities Act. El servicio de camioneta de Paratransit está disponible actualmente los siete días de la semana, incluidos los días festivos.

Si su viaje comienza temprano en la mañana o termina tarde en la noche, el agente de reservas de Paratransit identificará los horarios de recogida y vuelta que mejor se adapten a sus necesidades de viaje. Tenga en cuenta que las horas de reserva también dependerán de la duración de su viaje.

Tenga en cuenta que estos son los días festivos actuales que observamos. Los horarios de servicio en días festivos están restringidos y pueden cambiar en el futuro:

- Día de Año Nuevo
- Día del Presidente
- Día de los Caídos

- 4 de Julio\*
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Día de Navidad



\* Es posible que haya servicios de transporte especiales para ver los fuegos artificiales disponibles desde y hacia el centro de la ciudad.

## Área de servicio

Todos sus viajes de Paratransit deben comenzar y terminar dentro del área de servicio de Paratransit. Actualmente, esto incluye la mayoría de las áreas de las ciudades de Cheney, Medical Lake, Airway Heights, Liberty Lake, Spokane, Spokane Valley y Millwood. También se brindan servicios en Fairchild Air Force Base y Spokane International Airport.

El área de servicio de Paratransit es equivalente con el área donde se prestan los servicios del sistema de autobuses regulares de ruta fija y cumple con la Americans with Disabilities Act. El área de servicio es un corredor que se extiende tres cuartos de milla (1,2 km) alrededor de cada ruta fija. Sin embargo, el área de servicio de Paratransit nunca se extiende más allá de los límites oficiales de Spokane Transit, el Área de Beneficios de Transporte Público. Los cambios que aumentan o disminuyen las áreas y los horarios de servicio de los autobuses de ruta fija darán como resultado cambios comparables en el área y los horarios de servicio de Paratransit.

Si no está seguro de si su hogar o destino se encuentra dentro del área de servicio actual de Paratransit, llame al Departamento de Elegibilidad al 509-325-6052 (TTY 711).

## Programar un viaje en camioneta



El servicio de camionetas de Paratransit de Spokane Transit ofrece más de 1800 viajes cada día de la semana. No es un servicio de taxi, sino más bien un servicio de camioneta compartida que transporta a varios clientes a diferentes destinos. Sus necesidades se equilibrarán con las de otros clientes. Debido a que hay un número limitado de camionetas, cabe la posibilidad de que no siempre sea posible programar su viaje a la hora exacta que lo solicita. Combinar viajes es la parte más compleja para llegar a su destino a tiempo. Cuando llame, los agentes de reservas harán todo lo posible para atender su solicitud. Cuanto más flexible sea usted en cuanto al horario que solicita, más fácil será atender a un mayor número de clientes. Los viajes están programados para permitir un tiempo de viaje adecuado entre paradas. Los horarios de viaje están diseñados para ser comparables a los de los autobuses de ruta fija.

## **Intervalo de recogida**

Cuando programe un viaje en camioneta, se le dará un período de 30 minutos durante el cual puede esperar que una camioneta de Paratransit lo recoja. Este período de 30 minutos se denomina "intervalo de recogida".

Su camioneta puede llegar en cualquier momento durante este período y no llegará tarde hasta que haya pasado el intervalo de 30 minutos. El intervalo de 30 minutos se aplica a todos los viajes programados, incluidos los viajes de regreso. Por ejemplo, si acepta una recogida a las 9:00 a. m., el vehículo debe llegar entre las 9:00 a. m. y las 9:30 a. m. para una recogida a tiempo.

## **Cuándo programar un viaje**

Puede programar su viaje en camioneta de Paratransit entre uno (1) y siete (7) días antes de su viaje.

La Oficina de Reservas está abierta de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., los siete días de la semana, incluidos los feriados.

## **Cómo programar un viaje**

Llame a la Oficina de Reservas al 509-328-1552, (TTY 711). Todas las llamadas se graban con fines de control de calidad.

Nuestro objetivo es responder a su llamada lo más rápido posible. Sin embargo, si tiene que esperar a un agente de reservas, tenga paciencia

y permanezca en línea. Las llamadas se responden en el orden en que se reciben, y un agente de reservas lo atenderá en breve.

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

- Su número de identificación de Paratransit.
- Su nombre y dirección.
- Lápiz y papel.
- La dirección completa de recogida, incluido el nombre o número del apartamento o edificio.



- Dirección exacta y descripción de a dónde desea ir (por ejemplo, Fred Meyer en 400 S. Thor, entrada de comestibles).
- Horarios y fechas del viaje.
- Horarios de cualquier cita que pueda tener, para que podamos planificar sus horas de llegada y recogida.
- Si viajarán con usted un asistente de cuidado personal (PCA) o acompañantes.
- Si lo acompañará un animal de servicio o una mascota.
- Si utilizará algún dispositivo de ayuda para la movilidad (silla de ruedas, andador, oxígeno).
- La forma de pago que utilizará (dinero en efectivo o un pase).

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

Cuando haya terminado de programar su viaje, el agente de reservas revisará toda la información con usted. Este control de la información es bueno para ambos. Tenga a mano lápiz (o lapicera) y papel para anotar la información que le proporcione el agente de reservas. Le sugerimos anotar el nombre del agente de reservas que lo ayudó a planificar su viaje. Todas las llamadas se graban para control de calidad.

## **Envío por fax o correo electrónico de sus solicitudes de viaje**

Comuníquese con la Oficina de Reservas para obtener información sobre esta opción al 509-328-1552 (TTY 711).

## **Consejos para solicitar viajes**

Estos consejos nos ayudarán a brindarle el mejor servicio posible:

**Llame con tiempo:** cuanto antes llame (hasta siete (7) días de anticipación) para solicitar el transporte, más tiempo tendrá Spokane Transit para planificar la ruta.

**Considere el tiempo adicional para el viaje:** los viajes se programan en un régimen de viaje compartido. El vehículo puede detenerse para subir o bajar a otros clientes antes de llegar a su destino. Además, los tiempos de viaje pueden variar debido a demoras en las horas pico, la hora del día, eventos locales, obras en la carretera, accidentes de tráfico, mal tiempo o el día de la semana.

**Sea flexible:** es posible que Paratransit no pueda programar un viaje a la hora que desea. Debido a que Paratransit es un servicio de transporte compartido, es posible que necesitemos programar su horario de recogida hasta una (1) hora antes o después de lo que usted solicite.

**Recuerde que hay un intervalo de recogida:**

cuando programe un viaje en camioneta, se le dará un intervalo de 30 minutos durante el cual puede esperar que una camioneta de Paratransit lo recoja. Este período de 30 minutos se denomina "intervalo de recogida". Su camioneta puede llegar en cualquier momento durante este período. No llegará tarde hasta que haya pasado el período de 30 minutos. El intervalo de 30 minutos se aplica a todos los viajes programados, incluidos los viajes de regreso. Por ejemplo, si acepta una recogida a las 9:00 a. m., el vehículo debe llegar entre las 9:00 a. m. y las 9:30 a. m. para una recogida a tiempo.

**Esté listo:** cuando los operadores llegan dentro del intervalo de recogida, solo pueden esperar cinco (5) minutos después de la llegada del vehículo. Para evitar demoras, citas perdidas y sanciones por no presentarse, esté listo para partir cuando llegue a recogerlo el vehículo. Tenga en cuenta que los operadores de Paratransit no lo ayudarán a prepararse para su viaje.

**Considere que lo acompañe un PCA:** tenga en cuenta que es posible que lo dejen solo en el vehículo de Paratransit cuando nuestro operador ayude a otros clientes. El vehículo no siempre será visible para el operador en esos momentos. Lo dejarán en su destino, incluso si no hay nadie esperándolo. No podemos esperar junto con usted hasta que llegue alguien. Si no puede quedarse solo, haga arreglos para que un PCA viaje con usted.

**Hay un límite de 5 viajes por llamada:** puede programar hasta cinco (5) viajes de ida y vuelta por llamada. Limitamos la cantidad de viajes que puede programar en una misma llamada telefónica para que otras personas tengan la oportunidad de llamar. Si necesita programar más viajes, puede volver a llamarnos.

**Múltiples viajes:** puede programar múltiples viajes para el mismo día. Sin embargo, debido a que se trata de un servicio de viaje compartido, es importante que deje suficiente tiempo entre la llegada y la recogida. Le recomendamos que deje no menos de una (1) hora y 15 minutos entre cada hora de recogida programada. No puede reservar más viajes de los que planea utilizar.

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

**Limite la cantidad de bultos que llevará:** los operadores solo pueden ayudar al cliente elegible para la ADA con hasta cuatro (4) bolsas o artículos (que no pesen más de 25 libras [11 kg] cada uno) o un carrito de compras personal [sin bolsas adicionales de comestibles colgadas en el exterior del carro]).

Paratransit se reserva el derecho de rechazar el transporte de artículos que excedan el límite de peso o artículos voluminosos por falta de espacio en el vehículo.

**Lleve su identificación: Fairchild Air Force Base requiere una identificación especial para ingresar a la base.** Tenga su identificación consigo cuando suba al vehículo y lista para mostrarla cuando se acerque a la base.

**Oxígeno:** si usa oxígeno, lleve un suplemento suficiente.

**Notifique a Paratransit de cualquier cambio en su información personal:** llame al Departamento de Elegibilidad al 509-325-6052 (TTY 711) si se muda a una nueva dirección, cambia de apartamento o cambia el número de teléfono de su casa o su número de contacto de emergencia.

Es importante mantener actualizada su dirección postal, la cual puede ser diferente a su dirección de recogida.

**Solo las personas elegibles para la ADA** están autorizadas a usar una tarjeta de identificación de Paratransit. Si pierde o le roban su tarjeta de identificación, llame inmediatamente a la Oficina de Elegibilidad de Paratransit al 509-325-6052 (TTY 711). Se aplica un cargo por reemplazar las tarjetas de identificación de Paratransit perdidas, robadas o dañadas.

**Lleve consigo los medicamentos necesarios en caso de retrasos.** Si tiene diabetes o hipoglucemia, lleve un pequeño refrigerio por si viaja más tiempo del previsto.

**En caso de emergencia médica, llame al 911.** Los operadores de Paratransit no están capacitados como paramédicos y no podemos brindar transporte de emergencia.

### **Viajes recurrentes (suscripción)**

Si necesita transporte al mismo lugar y a la misma hora al menos una vez por semana durante un período de al menos tres (3) meses, los viajes recurrentes pueden ser una opción para usted.

Una vez que se configure un viaje recurrente, no tendrá que llamar para programar este viaje, porque el sistema informático los programa automáticamente para usted. Sin embargo, debe recordar cancelar cualquier viaje que no prevea realizar. Los viajes recurrentes están pensados para ser a largo plazo, con cambios y cancelaciones mínimos. Para obtener información sobre cómo organizar un viaje recurrente, llame a la Oficina de Reservas al 509-328-1552 (TTY 711).

Los viajes recurrentes se cancelarán automáticamente en estos días festivos importantes:

Día de Año Nuevo	Día del Presidente
Día de los Caídos	4 de julio
Día del Trabajo	Día de Acción de Gracias
Día de Navidad	

**Nota:** Si el feriado cae un sábado o domingo, el viaje recurrente se cancelará automáticamente para el día en que se observa el feriado a nivel federal. Si desea realizar su viaje habitual un día feriado, deberá llamar con al menos un (1) día de anticipación para programar el viaje.

## Cancelación de los viajes

Debe cancelar un viaje si ya no lo necesita. Asegúrese de cancelar ambos extremos del viaje (recogida y regreso), si corresponde. Los clientes deben cancelar sus viajes con un mínimo de una (1) hora antes de la hora programada para evitar una penalización por no presentarse. Si necesita cancelar más de un (1) viaje, asegúrese de informarle al agente de reservas qué viajes cancelar. Los operadores de camionetas de Paratransit no pueden solicitar, cambiar o cancelar viajes por usted. Es su responsabilidad llamar a la Oficina de Reservas al 509-328-1552 (TTY 711).

**Nota:** Si no llama para cancelar su viaje al menos una (1) hora antes de la hora de recogida programada, esto se puede considerar una "ausencia". Consulte la página 54 para ver más información sobre las ausencias.

## Si su cita se retrasa

Si su cita se retrasa y existe la posibilidad de que no esté listo a la hora de regreso programada, o si la camioneta ya se fue, llame a la Oficina de Reservas al 509-328-1552 (TTY 711) lo antes posible. El agente de reservas lo ayudará a programar un viaje de regreso.



## Servicio en el día

Dependiendo del espacio disponible, se podrán realizar viajes limitados el mismo día. Sin embargo, no debe depender del servicio en el día para sus necesidades de traslado habituales.

**Nota:** Si tiene una emergencia médica, se le recomendará que busque otra forma de transporte. No podemos realizar viajes para emergencias médicas.

## Cuando llegue la camioneta

- Cuando llegue la camioneta, esté listo para salir. Hacemos todo lo posible para recogerlo dentro de los 30 minutos posteriores a la hora de recogida programada.
- La camioneta puede llegar en cualquier momento dentro del intervalo de recogida de 30 minutos y aún considerarse puntual.
- El operador solo puede esperarlo cinco (5) minutos. Si el operador llega temprano, no es necesario que usted salga hasta la hora programada.
- La responsabilidad del operador por su seguridad comienza en la puerta del lugar donde comienza el viaje y termina en la puerta del lugar de destino. Es un servicio puerta a puerta.
- Los operadores no son cuidadores y no brindan servicios de asistente personal. Si necesita servicio personal, un PCA o un acompañante deben viajar con usted.
- Los operadores no están obligados a acercarse a la casa si hay un riesgo de encontrarse con un animal suelto.
- Por razones de seguridad, el camino desde la puerta hasta la camioneta debe estar libre de hielo, nieve y escombros.

- Tenga el dinero preparado y a mano para pagar el billete. Los operadores no llevan cambio y no se les permite registrar carteras, bolsillos o mochilas en busca del dinero. Si usa un pase, muéstréselo al operador en cada viaje.
- Todos los operadores de Paratransit usan uniforme con el nombre de la empresa bordado. Se presentarán y tendrán disponible su identificación de empleado.

## Zonas de espera y vestíbulos comunes

- Los operadores entrarán al área común de un apartamento o edificio de oficinas para recibirlo.
- Los clientes SOLO serán acompañados hasta y desde las zonas comunes.
- A los operadores no se les permite atravesar las instalaciones, subir ascensores o escaleras, o entrar en oficinas individuales para ayudar o localizar a los clientes.
- Los operadores no pueden ingresar a su casa, ni siquiera para ayudarlo con una silla de ruedas, cargar sus paquetes o compras, o ayudarlo con su abrigo.



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

- Un Personal Care Attendant (PCA, asistente de cuidado personal) es alguien que viaja con usted y lo ayuda con su cuidado personal o sus actividades.
- Si necesita la asistencia de un PCA y actualmente no está registrado para recibir este servicio, llame al Departamento de Elegibilidad al 509-325-6052 (TTY 711) y solicite información sobre cómo registrarse para que un PCA lo ayude.
- Su PCA viajará gratis, y deberá subirse y bajarse en el mismo lugar que usted.
- Su PCA también puede encontrarse con usted en ambos extremos del viaje.
- Además, puede acompañarlo en el autobús regular de ruta fija y viajar de forma gratuita. Muestre al operador del autobús su tarjeta de identificación de Paratransit con la palabra "PCA" impresa.
- Los empleados de Paratransit no pueden actuar como PCA.

### **Se recomienda tener un PCA en los siguientes casos**

- No puede quedarse solo.
- No puede viajar de forma independiente más allá de la puerta de recogida o regreso.
- Usa silla de ruedas y debe subir o bajar más de un escalón.

- Viaja sobre terreno irregular o cualquier otra condición que presente un peligro para la seguridad.
- Necesita supervisión durante el transporte con Paratransit.

## **Viajar con acompañantes**

- Cada pasajero elegible puede viajar con un acompañante además de su PCA. Pueden viajar acompañantes adicionales si hay espacio disponible.
- Sus acompañantes deberán subirse y bajarse en el mismo lugar que usted.
- Asegúrese de informarle al agente de reservas que llevará acompañantes cuando programe su viaje.
- Los operadores no pueden transportar pasajeros que no estén registrados en un viaje programado.
- Los acompañantes pagan la misma tarifa que usted paga cuando lo acompañan en la camioneta.
- En caso de que haya programado un viaje para que un acompañante lo acompañe y este no vaya a realizar el viaje, hable con un agente de reservas de la Oficina de Reservas llamando al 509-328-1552 (TTY 711) para cancelar el viaje del acompañante, de modo que podamos ofrecer ese asiento vacío a otro cliente.

## **Transporte de niños**

- Los niños menores de seis (6) años deben estar acompañados por un cliente elegible para la ADA.
- Hasta tres (3) niños menores de seis (6) años de edad pueden acompañar a un cliente elegible para la ADA de forma gratuita.
- Los niños adicionales o los niños de seis (6) años de edad o más deben pagar la tarifa actual de Paratransit.
- Los niños menores de cuatro (4) años (o menos de 40 libras [18 kg]) deben viajar en un asiento infantil aprobado. Los niños menores de un (1) año (o menos de 20 libras [9 kg]) deben viajar en un asiento infantil aprobado que mire hacia atrás. Los cinturones de seguridad de los vehículos de Paratransit son compatibles para su uso con asientos de seguridad para niños.
- Usted es responsable de asegurar el asiento para automóviles y de asegurar al niño en el asiento.
- Usted es responsable del niño durante los viajes.

## **Animales de servicio y mascotas**

- Los animales de servicio son animales que se han entrenado para realizar tareas específicas para ayudar al cliente en sus actividades diarias

- Los animales de servicio pueden viajar en vehículos de Paratransit.
- El animal de servicio puede viajar en el suelo cerca de su guía o, si es pequeño, en el regazo de su guía.



- El animal de servicio debe estar bajo su control en todo momento.
- Los operadores no guiarán a su animal de servicio.
- Si necesita ayuda para subir o bajar de la camioneta con su animal de servicio, planea traer a su PCA o a un acompañante para que lo ayude.
- Cualquier animal que no esté controlado o muestre un comportamiento amenazante no podrá viajar en los vehículos de Paratransit.

## **Mascotas**

- Si viaja con una mascota, esta deberá estar encerrada en un bolso de transporte seguro.
- Su mascota y el bolso no pueden pesar más de 25 libras (11 kg), y usted debe poder manejar el bolso por sí mismo.
- El bolso para mascotas debe caber debajo del asiento o en su regazo.

## **Sillas de rueda y otras formas de ayuda para la movilidad**

- La ADA exige que Spokane Transit transporte dispositivos de movilidad manuales o eléctricos (sillas de ruedas y escúter) utilizados por personas discapacitadas y con problemas de movilidad.
- Un cliente de Paratransit y su silla de ruedas deben caber en el ascensor y en el área de seguridad de la silla de ruedas.
- Si no está seguro de si su dispositivo de movilidad entrará debido al largo, ancho o peso, comuníquese con nuestra línea directa para pasajeros o con el Departamento de Movilidad al 509-325-6026 (TTY 711) para obtener más información.
- Si usted y su dispositivo de movilidad juntos pesan más de 600 libras (272 kg), comuníquese con nuestra Línea directa para

pasajeros o el Departamento de Movilidad al 509-325-6026 (TTY 711).

- El operador puede ayudarlo con su silla de ruedas manual a subir o bajar un (1) escalón hasta una superficie nivelada. Esta regla también se aplica a sillas de rueda manuales sin ocupar.
- Por razones de seguridad, los operadores no pueden ayudar a las personas que usan sillas de ruedas eléctricas o escúteres a subir o bajar escalones o bordillos.
- Los operadores no operarán sillas de ruedas eléctricas ni escúteres.
- Los operadores no lo transportarán en una silla de ruedas eléctrica o escúter que no funcione.
- Si su silla de ruedas eléctrica o escúter deja de funcionar mientras se encuentra en la comunidad y tiene un viaje programado, llame a la Oficina de Reservas al 509-328-1552 (TTY 711) para informar a Paratransit de la situación.
- Si tiene una rampa en su casa, debe cumplir con los requisitos de pendientes de la ADA, estar construida de manera segura y estar libre de obstrucciones.
- Si el operador determina que no puede usar su rampa de manera segura, se notificará a un supervisor de Paratransit. Los operadores no lo acompañarán por la rampa hasta que un supervisor haya determinado que es seguro.

- Si tiene preguntas sobre la seguridad o el diseño de la pasarela o rampa de su lugar de recogida o llegada, llame a la Línea directa para pasajeros al 509-325-6026 (TTY 711) para obtener ayuda.
- Nadie, excepto el operador, puede operar el ascensor de sillas de ruedas o los dispositivos de sujeción del vehículo.
- Si utiliza una silla de ruedas u otra ayuda para la movilidad, le pedimos que la mantenga limpia y en buen estado de funcionamiento.
- Algunos escúteres y sillas eléctricas pueden ser difíciles de asegurar o no son seguros de utilizar en el tráfico. Debido a esto, el operador puede recomendarle que se traslade a un asiento para pasajeros por su seguridad. No es necesario que se traslade a un asiento para pasajeros, pero le recomendamos que lo haga cuando su operador recomiende el traslado.

## Otros tipos de ayuda

- El operador asegurará los andadores dentro del vehículo. Los andadores, además de cualquier accesorio como cestas, bolsas o botellas de agua, no deben pesar más de 25 libras (11 kg) en total.
- Si necesita viajar con una unidad de oxígeno, se prefiere una unidad portátil.
- Si tiene un tanque de oxígeno, debe transportarlo en un soporte para tanques

y sujetarlo firmemente en un dispositivo de movilidad o un carro para tanques con ruedas. El operador asegurará los carros para tanques dentro del vehículo.

- El operador cargará y asegurará su carrito de compras en el vehículo. Los artículos deben estar dentro del carrito, y no colgando de este.
- Si el carrito de compras personal tiene ruedas y se utiliza el ascensor, no se aplica el límite de peso de 25 libras (11 kg).

## **El ascensor**

Los clientes que no utilicen sillas de ruedas podrán utilizar el ascensor para subir a la camioneta.

Informe al agente de reservas que desea utilizar el ascensor cuando reserve el viaje.

Esta información se brindará al conductor.

Si no ha hecho arreglos para usar el ascensor, pero necesita hacerlo, infórmese al conductor, quien bajará el ascensor para usted.

## **Cinturones de seguridad**

- Por motivos de seguridad, todos los clientes, acompañantes y PCA deben usar cinturones de seguridad y permanecer sentados con el cinturón asegurado durante el transporte.
- Hay disponibles extensiones del cinturón de seguridad para su comodidad. Informe al operador si desea utilizar una.

- Spokane Transit recomienda que los clientes en sillas de ruedas utilicen un cinturón de seguridad de regazo personal para evitar una caída del asiento de la silla de ruedas durante el transporte.
- Hay cinturones de hombro disponibles para clientes que viajan en sillas de ruedas. Los cinturones de hombro son opcionales. Informe al operador si desea utilizar uno.

## **Información sobre tarifas**

Pregunte al agente de reservas sobre la tarifa actual para un viaje de ida en Paratransit. Las tarifas están sujetas a cambios.

Puede pagar la tarifa de diferentes formas. Para obtener información sobre las diferentes opciones de tarifas disponibles actualmente, llame al Departamento de Servicio al Cliente al 509-456-7277 (TTY 711).

- Tenga lista la cantidad exacta de dinero para pagar. Los operadores no llevan cambio y no se les permite registrar carteras, bolsillos o mochilas en busca del dinero.
- Coloque el dinero en la caja correspondiente o entrégueselo al operador cada vez que suba al vehículo.
- Si utiliza un pase mensual, deberá mostrárselo al operador cada vez que suba al vehículo.

- Los acompañantes o los niños de seis (6) años de edad o más deben pagar la tarifa.
- Los PCA y hasta tres niños menores de seis (6) años de edad no deben pagar la tarifa.
- No se cobra por los animales de servicio y las mascotas.

## **Operadores de Paratransit**

Los operadores de Paratransit están capacitados en conducción defensiva, asistencia a pasajeros, concientización sobre discapacidad y operación segura de vehículos de Paratransit. Coopere con los operadores y siga sus instrucciones.

- La primera responsabilidad del operador es la seguridad de todos los clientes y del vehículo.
- No distraiga al operador. Los operadores no tendrán conversaciones innecesarias con usted. Para ayudar al operador a concentrarse en su conducción, limite la conversación a preguntas o inquietudes sobre su viaje.
- Se recomienda a los operadores, siempre que sea posible, que permanezcan a la vista del vehículo; sin embargo, esto no siempre es posible.
- Tenga en cuenta que es posible que lo dejen solo en el vehículo de Paratransit cuando nuestro operador ayude a otros clientes.

- Los operadores pueden ayudar al cliente elegible para la ADA con hasta cuatro (4) bolsas (que no pesen más de 25 libras [11 kg] cada una) o un carrito de compras personal (sin bolsas adicionales colgadas en el exterior del carro).
- Los operadores no pueden recoger paquetes (como medicamentos recetados) por usted y entregárselos.
- Los operadores no pueden esperar mientras usted completa un recado rápido.
- Los operadores no están autorizados a manipular medicamentos ni dinero, excepto para el pago de la tarifa.
- Los operadores no pueden aceptar propinas; sí aprecian las cartas de agradecimiento por un buen servicio.
- Los operadores no se acercarán a la casa si hay un riesgo de encontrarse con un animal suelto u hostil. Cuando llegue el operador, asegúrese de que su animal esté contenido o con una correa.

## **Viajes al aeropuerto**

Cuando viaje hacia o desde el Aeropuerto Internacional de Spokane, el operador estará encantado de llevar su equipaje desde su puerta hasta la camioneta.

No pueden llevarse más de cuatro bultos de equipaje por pasajero elegible para la ADA, y cada artículo puede pesar hasta 25 libras (11 kg).

Los PCA y sus acompañantes deben llevar su propio equipaje, el cual está limitado a cuatro (4) artículos, cada uno de los cuales no puede pesar más de 25 libras (11 kg).

En Spokane International Airport, según las regulaciones del aeropuerto, el operador debe permanecer en la acera. El operador los dejará a usted y a su equipaje en la acera más cercana a la entrada de la aerolínea en la que viajará.

En viajes desde el aeropuerto, debe encontrarse con el operador en la acera. Spokane Transit sugiere esperar en el área junto a las cintas de equipaje y cerca de una ventana. Debe poder ver la camioneta detenerse y dirigirse a la acera.



**NOTA:** Cuando reserve un viaje desde el aeropuerto, se le recomendará que llame a la Oficina de Reservas al 509-328-1552 (TTY 711) cuando llegue su vuelo para informar a Paratransit que está esperando su viaje en camioneta. Debido a la posibilidad de retrasos en los vuelos, no se enviará una camioneta hasta que usted llame.

## **Visitantes de otra ciudad**

Si planea viajar fuera de la ciudad y desea utilizar un servicio de Paratransit de ADA en otra área, comuníquese con el Departamento de Elegibilidad de la STA al 509-325-6052 (TTY 711) para obtener ayuda para programarlo.

Quienes visiten el área de Spokane y estén certificados por la ADA como elegibles para los servicios de Paratransit por otro proveedor de transporte, o proporcionen documentación de una discapacidad o autocertifiquen que tienen una discapacidad que les impide usar los autobuses regulares de la STA, pueden usar el servicio de Paratransit de Spokane Transit por hasta 21 días en un año sin completar el proceso de solicitud formal.

Si se necesitan más de 21 días de servicio en Spokane en un año, los visitantes deben presentar la solicitud a través del proceso de elegibilidad de Spokane Transit. Para solicitar una solicitud, comuníquese con el Departamento de Elegibilidad, de lunes a viernes, entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. al 509-325-6052 (TTY 711).

## **Inclemencias climáticas o desastres locales**

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

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

Se incluirán anuncios del servicio de Paratransit junto con la información sobre el cierre de escuelas en la radio y la televisión. Si las condiciones climáticas empeoran después de que el servicio Paratransit lo haya dejado en su destino, organizaremos un viaje de regreso a casa.

Si su viaje comienza o termina en una colina o una calle lateral, es posible que el servicio de Paratransit no pueda llegar allí hasta que la calle esté libre de nieve y hielo, y sea seguro viajar. Las aceras, las entradas de vehículos y las rampas deben estar libres de nieve, hielo y escombros para que los operadores puedan ayudar a los clientes a entrar y salir de la camioneta de manera segura.

## **Algunas normas**

Paratransit es un servicio de viaje compartido, y nuestro objetivo es brindar un viaje seguro y cómodo para todos nuestros clientes. Spokane Transit quiere que usted conozca algunas normas importantes al utilizar Paratransit. Puede encontrar una copia completa de las normas que rigen el comportamiento en los vehículos, las propiedades y las instalaciones de la STA en la sección Normas de conducta de la STA, página 59.

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

- Beber de vasos que no sean a prueba de derrames; fumar, comer y reproducir audio sin auriculares; u operar otros equipos ruidosos en la camioneta.
- Hacer ruido, generar disturbios o comportarse de forma violenta o amenazante mientras se encuentre en la camioneta o durante el proceso de subida o bajada.
- Participar en comportamientos que sean ilegales o que puedan causar daño a otros.
- Negarse a permitir la sujeción adecuada de una silla de ruedas o a usar el cinturón de seguridad.
- Tener líquidos inflamables.
- Mostrar un arma de una manera que manifieste la intención de intimidar a otro.
- Retrasar o impedir el flujo de los servicios de transporte.
- Quitarse el cinturón de seguridad o caminar por el vehículo durante el transporte.



## Consideraciones importantes

- Los perfumes y las colonias pueden provocar reacciones alérgicas que causen problemas cardiorrespiratorios en otros clientes. Evite el uso de artículos perfumados cuando use el servicio.
- Para la comodidad y la salud de todos los clientes, la higiene personal debe mantenerse dentro de estándares aceptables. Los olores fuertes, la caspa de animales y otros alérgenos pueden causar malestar a otros clientes.



## Artículos perdidos

Spokane Transit no es responsable de los artículos que se olviden en la camioneta. Los clientes son responsables de realizar un seguimiento de todas las pertenencias personales que lleven a la camioneta. Si descubre que ha dejado un artículo en un vehículo, llame a la Oficina de Reservas al 509-328-1552 o a la Línea directa para pasajeros al 509-325-6026 (TTY 711) lo antes posible. Los artículos encontrados en la camioneta se conservarán durante un máximo de 30 días.

## **Política de ausencias**

La ausencia ocurre cuando un cliente:

- no está en la dirección de recogida solicitada y el operador no puede localizar al cliente; o
- no está listo para subirse al vehículo dentro de los cinco (5) minutos posteriores a la llegada del vehículo a tiempo; o
- no ha llamado para cancelar el viaje con un mínimo de una (1) hora antes de la hora de recogida programada.

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

Las ausencias excesivas pueden dar lugar a sanciones, incluidas suspensiones del servicio.

## **Política de cancelación tardía**

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

Los servicios de Paratransit solicitan un aviso mínimo de una (1) hora para las cancelaciones. Las cancelaciones con menos de una (1) hora de antelación se consideran una ausencia. Cuando llame para cancelar un viaje, asegúrese de cancelar todos los viajes que no realizará en esa fecha, incluidos los viajes de regreso.

## **Cancelaciones en el momento**

Las cancelaciones realizadas en el momento de la recogida a tiempo se considerarán una ausencia. Las cancelaciones realizadas en el momento porque la camioneta llega después del período de 30 minutos no se considerarán una infracción.

**NOTA:** Las ausencias o cancelaciones tardías que ocurran debido a circunstancias fuera del control del cliente deben informarse a la Línea directa para pasajeros al 509-325-6026 (TTY 711) lo antes posible.

## **Advertencias y suspensiones**

Un patrón de ausencias resultará en advertencias y sanciones de suspensión. Las sanciones son progresivas, lo que significa que la gravedad de la sanción aumentará mientras continúe el patrón de ausencias. Cada sanción se calculará en función del historial de ausencias del cliente durante el período de 12 meses anterior.

## Revisión administrativa

Spokane Transit se reserva el derecho de suspender su servicio por infracciones flagrantes o repetidas de las Normas de conducta de la STA. Se lo notificará cuando se produzca alguna infracción.

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

**Manager, Paratransit Services**  
**Spokane Transit**  
**1212 W. Sharp Avenue**  
**Spokane, WA 99201-2686**  
**509-325-6015 (TTY 711)**

**NOTA:** Si no está de acuerdo con el resultado de la revisión administrativa, puede solicitar una apelación formal.

Tan pronto como sea posible después de recibir la notificación de los resultados de su revisión administrativa, y a más tardar tres (3) días hábiles antes del inicio programado de la suspensión, comuníquese con la Defensoría del Pueblo o el oficial de Accesibilidad a:

**Spokane Transit**  
**1230 W. Boone Avenue**  
**Spokane, WA 99201-2686**  
**ombudsman@spokanetransit.com**  
**509-325-6094 (TTY 711)**

## **Opciones de servicio de Spokane Transit**

Según las necesidades operativas, la Spokane Transit Authority determinará si su viaje será proporcionado por la STA o por un proveedor de servicios de transporte bajo contrato.

## **Comuníquese con nosotros**

Agradecemos los comentarios y las sugerencias sobre nuestro servicio. Llámenos a la Línea directa para pasajeros al 509-325-6026 (TTY 711) o escriba a la siguiente dirección:

**Manager, Paratransit Services**  
**Spokane Transit**  
**1212 W Sharp Avenue**  
**Spokane, WA 99201-2686**  
**jstowe@spokanetransit.com**

Cuando se comuniqué con la oficina de Paratransit, sea específico e incluya la siguiente información:

- Su nombre, número de identificación, dirección y número de teléfono.

- La fecha, la hora y el lugar de la situación.
- El número del vehículo o el nombre del operador.
- Su elogio, sugerencia o queja.

Si desea comunicarse con alguien de Spokane Transit que no pertenezca al Departamento de Paratransit o si desea permanecer en el anonimato, comuníquese con la siguiente oficina:

**Ombudsman/Accessibility Officer**  
**Spokane Transit**  
**1230 W. Boone Avenue**  
**Spokane, WA 99201-2686**  
**ombudsman@spokanetransit.com**  
**509-325-6094 o TTY 711**

Prevea recibir respuestas rápidas y precisas a sus preguntas e inquietudes.

Esperamos que este manual informativo lo haya ayudado a responder sus preguntas sobre el servicio de camionetas de viaje compartido de Paratransit de Spokane Transit.

**NOTA:** Si tiene preguntas después de leer este manual, llame a la Oficina de Paratransit al 509-328-1552 (TTY 711) y elija la opción 5. Nuestro personal estará encantado de atenderlo.

## **Normas de conducta de la STA**

## ARTÍCULO III DE SPOKANE TRANSIT: REGULACIÓN DE LA CONDUCTA



### A. CONDUCTA PROHIBIDA

Las siguientes conductas están prohibidas en vehículos de tránsito de la STA, dentro de las instalaciones y propiedades de la STA, y en relación con la disposición de la STA sobre los servicios de transporte público:

1. Participar en cualquier conducta prohibida por la sección 9.91.025 del Revised Code of Washington (RCW, Código Revisado de Washington) o la sección 10.10.100 del Spokane Municipal Code (SMC, Código Municipal de Spokane).
2. Usar tabaco masticable, excepto en un lugar designado; usar dispositivos con nicotina o para fumar que produzcan la emisión

de humo, vapor o algo similar durante su uso dentro de los veinticinco (25) pies (7,5 metros) de cualquier vehículo de tránsito, refugio u otra instalación de transporte público de la STA, o dentro de los veinticinco (25) pies de cualquier entrada, ventana o abertura de ingreso de aire de los edificios de la STA; fumar o llevar una pipa, un cigarro o un cigarrillo encendidos dentro de los veinticinco (25) pies de cualquier vehículo de tránsito, refugio u otra instalación pública de la STA o dentro de los veinticinco (25) pies de cualquier entrada, ventana o abertura de ingreso de aire de los edificios de la STA (RCW 9.91.025, RCW 70.160.020(1)(2) y RCW 70.160.030).

- 3.** Tirar basura en lugares que no sean los receptáculos designados (RCW 9.91.025/ SMC 10.10.100).
- 4.** Tirar o desechar cualquier material en la propiedad de tránsito, incluidas, entre otras, sustancias peligrosas y líquidos automotrices (RCW 9.91.025).
- 5.** Escuchar radios, grabadoras o cualquier otro equipo que produzca sonido; sin embargo, no se prohíben el uso de dicho equipo cuando esté conectado con auriculares o receptores de audio que limitan el sonido a una persona individual, el uso de dispositivos de comunicación por parte de los empleados de la STA, los contratistas de la STA o los oficiales de seguridad pública que estén en servicio, ni el uso de dispositivos de comunicación privados para llamar,

notificar o comunicarse con otras personas (localizadores, buscapersonas o teléfonos celulares) (RCW 9.91.025).

- 6.** Escupir, expectorar, orinar o defecar, excepto en los aparatos de plomería adecuados en las instalaciones de aseo (RCW 9.91.025/SMC 10.10.100).
- 7.** Llevar encima líquidos inflamables, explosivos, ácidos u otros elementos o materiales que podrían provocar daños a otros; sin embargo, no se prohíbe que una persona lleve un encendedor de cigarrillo, cigarro o pipa o un arma o municiones siempre que sea de una forma no prohibida por ley (RCW 9.91.025/SMC 10.10.100).
- 8.** Obstruir o impedir el paso de vehículos de tránsito de la STA o el movimiento de los pasajeros, dificultar o prevenir el acceso a los vehículos de tránsito o la propiedad de la STA, incluido provocar retrasos no razonables en la subida o bajada de estos, bloquear total o parcialmente un pasillo o una escalera con un paquete u objeto, recostarse en más de un asiento o interferir o interrumpir gravemente, de alguna forma, con la prestación o el uso de los servicios de tránsito (RCW 9.91.025/SMC 10.10.100/ADA).
- 9.** Molestar a otras personas mediante un comportamiento ruidoso, escandaloso, revoltoso, agresivo, violento, dañino o acosador (RCW 9.91.025/SMC/10.10.100/ADA).

- 10.** Destruir, pintarrajar o dañar de alguna otra forma la propiedad de la STA o cualquier señal, aviso o anuncio en la propiedad de tránsito (RCW 9.91.025/SMC 10.10.100).
- 11.** Consumir bebidas alcohólicas o tener un contenedor de bebida abierto con alcohol en cualquier vehículo de tránsito. Llevar cualquier bebida alcohólica o sustancia controlada en cualquier vehículo de tránsito, a menos que lo autorice la ley (RCW 46.61.519).
- 12.** Consumir una bebida alcohólica o tener un contenedor de alcohol abierto en las instalaciones o propiedades de la STA, excepto donde se permita hacerlo en virtud de una licencia de venta de alcohol estatal o local válida y mediante autorización de la STA (RCW 9.91.025).
- 13.** Consumir, abrir o tener un paquete abierto que contenga marihuana, marihuana consumible, productos con infusión de marihuana o concentrados de marihuana en las instalaciones o propiedades de la STA; incluido poseer marihuana o productos de marihuana en los vehículos de tránsito, excepto en un paquete, contenedor o receptáculo que no se haya abierto, cuyo sello no se haya roto o cuyos contenidos no se hayan quitado (RCW 46.61.745/RCW 69.50.445/SMC 10.15.220).
- 14.** Llevar, exhibir, mostrar o sacar cualquier arma de fuego, daga, espada, cuchillo u otro instrumento de corte o apuñalamiento, garrote o cualquier otra arma que en apariencia pueda provocar daños

corporales de manera tal, en circunstancias tales, y en un momento y lugar que manifieste un intento de intimidar a otros o que justifique una preocupación por la seguridad de otras personas, a menos que lo autorice la ley (RCW 9.41.270).

- 15.** Lanzar un objeto a vehículos de tránsito o instalaciones y propiedades de la STA, o a cualquier persona que esté en una instalación o propiedad de la STA o que esté usando un vehículo de tránsito de la STA (RCW 9.91.025).
- 16.** Permitir que cualquier animal, incluidos animales de servicio, ocupe un asiento en un vehículo de tránsito o una instalación o propiedad de la STA, corra libremente o moleste a los demás de una forma no razonable, deje sus desechos en las instalaciones o propiedades de la STA o interfiera con actividades relacionadas con el tránsito. Excepto por los animales de servicios, no se permite la presencia de animales en las instalaciones y propiedades de la STA o en los vehículos de tránsito, a menos que el animal esté dentro de un bolso diseñado específicamente para animales, con material absorbente en la parte inferior.
- 17.** Usar patines de 4 ruedas o en línea o tablas de skate en instalaciones o propiedades de la STA (RCW 9.91.025/SMC 16.61.787).
- 18.** Usar una bicicleta, un monociclo, una motocicleta o un ciclomotor, excepto donde se permita el viaje y el acceso en vehículo (SMC 16.61.787).

- 19.** Usar instalaciones y propiedades de la STA para fines de estacionamiento residencial o comercial, excepto según lo autorice la STA o una persona designada.
- 20.** Operar, frenar o estacionar un vehículo en cualquier calzada o ubicación restringida para uso exclusivo de los vehículos de tránsito o con algún otro tipo de restricción.
- 21.** Comer en vehículos de tránsito o en zonas prohibidas de las instalaciones o propiedades de la STA; la STA permite el transporte y el consumo de bebidas en los vehículos de tránsito cuando la bebida está dentro de un contenedor con tapa. Usar un sistema de anuncios públicos, altavoz u otro dispositivo de amplificación del sonido, excepto según lo autorice la STA o una persona designada (RCW 9.91.025).
- 22.** Sentarse o recostarse en el piso de los vehículos de tránsito, las macetas, los pasamanos, las escaleras, los mostradores, los alféizares o cualquier otra zona o accesorio no diseñado específicamente para sentarse, o suelos, aceras, asfalto u otro tipo de recubrimiento del suelo en las instalaciones o propiedades de la STA.
- 23.** Dormir, acampar o almacenar propiedades personales en los bancos o el suelo de los vehículos de tránsito o las instalaciones o propiedades de la STA, a menos que lo autorice la ley.
- 24.** Ingresar o permanecer en áreas no públicas de las instalaciones y propiedades de la STA,

incluidas, entre otras, áreas de preparación, áreas de trabajo y salas de equipos, excepto cuando lo autorice la STA o una persona designada.

- 25.** Ingresar o permanecer en una zona marcada como reservada para adultos mayores o clientes de transporte público con una discapacidad sin prueba de edad o un viaje reservado en este tipo de transporte.
- 26.** Ingresar en vehículos de tránsito o instalaciones y propiedades de la STA sin usar camisa y zapatos o no mantener un nivel de higiene personal que no sea ofensivo para otros clientes.
- 27.** Participar en actividades comerciales en las instalaciones o propiedades de la STA o los vehículos de tránsito, excepto que dichas actividades estén autorizadas por la STA o una persona designada en un permiso escrito, una licencia, un contrato de concesión, un arrendamiento u otra autorización escrita.
- 28.** Participar en actividades de comunicación pública en instalaciones o propiedades de la STA o vehículos de tránsito, excepto que dichas actividades estén autorizadas por los artículos IV y V del presente.
- 29.** Participar en cualquier evento cívico o cultural u otro evento especial no incluido en las definiciones de actividades comerciales o de comunicación pública en el artículo II del presente, excepto que dichas actividades estén autorizadas por la STA o una persona designada en un permiso escrito, una licencia,

un contrato de concesión, un arrendamiento u otra autorización escrita.

- 30.** Cometer cualquier acto que tienda a crear o incitar, o cree o incite, una violación inmediata del orden público, incluidos, entre otros, (a) peleas, (b) carreras, (c) lenguaje obsceno o conducta que tienda a causar una alteración de la paz, y (d) epítetos, palabras o lenguaje personalmente abusivos de naturaleza ofensiva, repugnante o insultante, los cuales, cuando se dirigen al ciudadano común son, como cuestión de conocimiento común, inherentemente propensos a provocar una reacción violenta de miedo, ira o aprensión.
- 31.** Participar en actividades sexuales con uno mismo o con otras personas mientras accede o viaja en un vehículo de tránsito o en las instalaciones o propiedades de la STA.
- 32.** Participar en apuestas o cualquier juego de azar para ganar dinero o cualquier cosa de valor en los vehículos de tránsito de la STA o en las instalaciones o propiedades de la STA (RCW 9.91.025).
- 33.** Usar vehículos de tránsito o instalaciones y propiedades de la STA para actividades no relacionadas con el tránsito, excepto según lo autorice la STA (RCW 9.91.025).
- 34.** Usar estaciones (o enchufes) de carga eléctrica ubicadas en The Plaza por períodos superiores a treinta (30) minutos por día o bloquear del acceso a estaciones (o enchufes) de carga eléctrica.

- 35.** Ingresar en vehículos de tránsito o instalaciones y propiedades de la STA cuando no se tiene la capacidad de cuidar de uno mismo debido a una enfermedad, un estado de ebriedad o un medicamento.
- 36.** Extender un objeto o una parte del cuerpo a través de la puerta o la ventana de un vehículo de tránsito.
- 37.** Colgarse o balancearse en barras o montantes, con los pies alejados del suelo, dentro de un vehículo de tránsito u otras instalaciones y propiedades de la STA, o colgarse o sujetarse de otro modo en cualquier momento al exterior de un vehículo de tránsito u otras instalaciones y propiedades de la STA.
- 38.** Participar en cualquier actividad física deportiva en las instalaciones y propiedades de la STA.
- 39.** No pagar la tarifa apropiada según lo exige la STA, incluido no mostrar el comprobante de pago cuando lo solicite una persona designada para monitorear el pago de la tarifa, o no salir del autobús u otro modo de transporte público cuando así lo solicite una persona designada para monitorear el pago de la tarifa (RCW 36.57A.230/RCW 9.91.025).
- 40.** Presentarse falsamente como persona elegible para una tarifa especial o reducida o usar cualquier permiso o pase relacionado con un vehículo de tránsito haciendo una declaración falsa de elegibilidad (RCW 9.91.025).

- 41.** Afirmar falsamente ser un operador de transporte, otro empleado de transporte o un voluntario; presentarse como tal mediante palabras, acciones o el uso de ropa, insignias o equipos que se parezcan a uniformes y equipos proporcionados por el departamento, para crear una falsa impresión de que la persona es un operador de transporte, otro empleado de transporte o un voluntario (RCW 9.91.025).
- 42.** Negarse a permitir la sujeción adecuada de una silla de ruedas en vehículos de tránsito.
- 43.** Negarse a usar restricciones personales/ cinturones de seguridad en vehículos de tránsito que brindan servicios de Paratransit, a menos que el cliente haya proporcionado previamente a la STA un aviso por escrito de una exención legal de dicho uso (RCW 46.61.688).
- 44.** Manipular o alterar computadoras de datos móviles, componentes de cámaras, cajas de tarifas o cualquier otro equipo en vehículos de tránsito o instalaciones y propiedades de la STA (RCW 9.91.025).
- 45.** Exceder el número de inasistencias permitidas según los procedimientos de Paratransit para el servicio de viajes compartidos, siempre que los viajes perdidos por motivos fuera del control del cliente no se cuenten como ausencias.
- 46.** Impedir los servicios de Paratransit mediante el incumplimiento de los procedimientos establecidos en el Manual del usuario de Paratransit.

- 47.** Violar una orden de exclusión emitida de conformidad con la sección B.2 del artículo III del presente (RCW 9A.52.070/080).
- 48.** Participar en otra conducta que sea inconsistente con el uso previsto y el propósito de los vehículos de tránsito o las instalaciones o propiedades de la STA y negarse a obedecer las órdenes legales de un agente de la autoridad de tránsito o un oficial del orden público para cesar dicha conducta (RCW 9.91.025).
- 49.** Hacer declaraciones hostiles, acosadoras, amenazantes o molestas a los empleados de la STA, incluidas, entre otras, llamadas telefónicas realizadas al 509-328-RIDE (7433) o a los números de teléfono administrativos, de Paratransit o del sistema operativo de la STA.
- 50.** Violar cualquier ley civil y penal federal, estatal o municipal.

**Publicado en enero de 2018**

