



# **RTA**

**Autoridad Regional del Tránsito  
INFORMACIÓN AL CLIENTE**

## **GUÍA PARA EL PASAJERO DE ADA**

**PARATRANSITO Y RUTA FIJA SERVICIOS  
ACCESIBLES**

**EN CUMPLIMIENTO CON EL ACTA DE  
AMERICANOS CON DISCAPACIDADES (ADA)**

Revisado el 7/9/2018



Querido Pasajero:

Bienvenido a la RTA! La Guía para el pasajero le presenta los servicios accesibles de paratransito y de ruta fija de la RTA y le proporciona la información básica que necesita para utilizar estos servicios. Esta guía describe las políticas, procedimientos, reglas y regulaciones prescritos, diseñados para mejorar la accesibilidad para personas mayores y personas con discapacidades.

La RTA está comprometida con brindar a todos nuestros pasajeros el más alto nivel de seguridad, comodidad y servicios posibles. Es importante para nosotros que los usuarios de la RTA sepan qué servicios de transporte están disponibles y cómo mejor utilizar estos servicios. Lea esta guía atentamente para familiarizarse con el tipo y el nivel de los servicios que ofrece la RTA y consúltela siempre que surjan preguntas.

Si después de leer este manual usted tiene alguna pregunta, no dude en llamar a la Oficina de Cumplimiento de ADA / Servicio al Cliente de Paratransito al (504) 248-8323 o llame al Dispositivo de Telecomunicación para Sordos (TDD) al (504) 827-7833. La Guía para pasajeros también está disponible en Braille y cinta de audio a petición.

Gracias por su atención y feliz viaje,

**RTA**

# TABLA DE CONTENIDO

Información de contacto .....	6
Direcciones de correo de servicio al cliente .....	7

## **Servicio de ruta fija**

¿Qué es el servicio de ruta fija? .....	8
Modificación / adaptaciones razonables del servicio .....	9
Programa de tarifas descontadas de la RTA .....	9
Horas de funcionamiento del servicio de ruta fija .....	11
Planificar mi viaje .....	12
Pasos simples para montar los vehículos de ruta fija .....	13
Responsabilidades del operador .....	14
Responsabilidades del pasajero .....	15
Asientos .....	16
Ascensor no operativo .....	16
Mis comentarios .....	17

## **Servicio de paratransito**

¿Qué es el servicio de paratransito ... ..	19
La elegibilidad y el proceso de la certificación .....	22
El proceso de apelaciones de elegibilidad .....	24
Horas de funcionamiento del servicio de paratransito .....	24
¿Cuál es la tarifa? .....	25
Acompañantes y asistentes de cuidado personal .....	26
Sillas de ruedas y dispositivos de movilidad .....	27
Hacer mi reserva .....	28
Servicio de suscripción .....	30
Cambiar una reserva .....	31
Cancelar una Reserva .....	32
No se presenta .....	33
Proceso de apelación de servicio .....	39
Procedimientos para recoger y dejar a pasajeros .....	39
Responsabilidades del operador .....	41
Responsabilidades como pasajero .....	42
Transporte de suministros de oxígeno, paquetes y animales de servicio.....	44

Visitantes fuera de la ciudad ..... 45  
Servicio de paratransito al aeropuerto ..... 46  
Servicio de atención al cliente de paratransito .....49  
Proceso de presentar quejas por Discriminación ADA .....51  
Apéndice  
Panfleto del servicio de paratransito del aeropuerto ..... i  
Mapa de servicio de paratransito del aeropuerto ..... ii  
Formulario para presentar quejas por Discriminación ADA .....iii

# INFORMACIÓN DE CONTACTO

## *Ruta/Servicios fijos:*

Servicio al cliente de Rideline /	(504) 248-3900
Información general	
Tarjetas de identificación	(504) 827-8345
Solicitudes de tarifa descontada	(504) 827-8345
TDD	(504) 827-7833

## *Servicios de paratransito:*

Elegibilidad ADA/Tarjetas de identificación	(504) 827-8345
Información general	
Elegibilidad / Solicitudes de ADA	(504) 827-8345
Solicitudes de paratransito	(504) 827-8345
Estatus de visitante temporal	(504) 827-8345
Reservas / cancelaciones de viajes	(504) 827-7433
¿Dónde está mi vehículo?	(504) 827-7433
Cumplimiento / Apelaciones ADA	(504) 827-8323
TDD	(504) 827-7833

## *Quejas / preocupaciones:*

Cumplimiento / Elegibilidad ADA	(504) 827-8345
Quejas sobre el servicio de paratransito	(504) 248-3900
Quejas sobre el servicio de ruta fija	(504) 248-3900

## *Dispositivos auxiliares:*

Oficina de cumplimiento ADA de la RTA: 2817 Canal Street, New Orleans, LA 70119  
Correo electrónico: Karen.sider@transdev.com Teléfono: (504) 827-8323  
Personas con discapacidad auditiva: Llame al (504) 827-7833

Para emergencias con riesgo para la vida, siempre llame al 911

# **SERVICIO AL CLIENTE DIRECCIÓN POSTAL**

**PARATRÁNSITO / RUTA FIJA**  
2817 CANAL STREET  
NEW ORLEANS, LA 70119  
(504) 827-7433 / (504) 248-3900

**ID CENTER**  
2817 CANAL STREET  
NEW ORLEANS, LA 70119  
(504) 827-8345

**OFICINA DE CUMPLIMIENTO ADA DE LA  
RTA:**  
2817 CANAL STREET  
NEW ORLEANS, LA 70119  
(504) 827-8323

## **BIENVENIDO A BORDO**

*El Acta de americanos con discapacidades (ADA) fue promulgada en 1990 para que nuestros ciudadanos con discapacidades tuvieran las mismas oportunidades de vida, libertad y felicidad de aquellos sin discapacidades. La RTA está comprometida con el logro de este objetivo!*



## **¿Exactamente de qué se trata el servicio de ruta fija y cómo funciona?**

La Autoridad Regional del Tránsito (RTA) proporciona transporte público dentro de la parroquia de Orleans y la ciudad de Kenner en la parroquia de Jefferson. Los autobuses accesibles para clientes con discapacidades sirven todas las rutas programadas regularmente. Para su comodidad, los tranvías de Riverfront y Canal Street también son totalmente accesibles para las personas con discapacidades.

Los autobuses de la RTA de ruta fija son accesibles para las personas con discapacidades. Las características tales como la capacidad de "arrodillarse," los ascensores, las áreas para fijar las sillas de ruedas y las áreas de asientos prioritarios aseguran el mismo acceso en los autobuses de ruta fija. Nuestros autobuses están equipados con una función que les permite "arrodillarse" que permite que los vehículos se bajen para facilitar el acceso a los pasajeros ambulatorios con discapacidades, o aquellos que utilizan dispositivos de asistencia tales como andadores, bastones y muletas. Para usar la función de arrodillarse o la ayuda de elevadores,

pídale al operador que implemente uno de estos dispositivos.

Además de los dispositivos mecánicos, las rutas fijas brindan la flexibilidad de viajar en cualquier momento durante las horas normales de operación de la RTA sin tener que hacer una reserva de antemano. Los clientes deben pagar con efectivo exacto, boleto o *token*.

## **Modificación / adaptaciones razonables del servicio**

La RTA ha desarrollado una Política de modificación razonable. Esta Política proporciona modificaciones / adaptaciones razonables a sus políticas, prácticas y servicios para garantizar el acceso para los pasajeros y hará modificaciones razonables y/o adaptaciones a petición de un pasajero con una discapacidad. Para ver la política completa, visite nuestro sitio web en [www.norta.com](http://www.norta.com).

## **¿Cómo puedo calificar para el Programa de tarifa decontada de la RTA?**

Al utilizar el Programa de Tarifas descontadas de la RTA, las personas mayores y las personas con discapacidades que utilizan el servicio de ruta fija

también disfrutan de un incentivo monetario: la tarifa es de solo 40 centavos y las transferencias son gratuitas. Para obtener su descuento si es una persona mayor, muestre al conductor su tarjeta de identificación de adulto mayor (Senior Citizen) de la RTA, identificación del estado o un permiso de conducir. La tarjeta de identificación de adultos mayores de la RTA es opcional; cualquier persona de 65 años de edad o mayor puede obtener una tarjeta de identificación de adulto mayor de la RTA simplemente presentando un comprobante de edad y una identificación con fotografía en:

RTA ID Center  
2817 Canal Street  
New Orleans, LA 70119

Los beneficiarios de la tarjeta Medicare deben traer su tarjeta de Medicare y una identificación estatal o permiso de conducir para recibir una tarjeta de tarifa reducida de la RTA.

Para que le tomen una fotografía para su ID de la RTA, visite el Centro de identificación de la RTA entre las 8:30 a.m. - 4:30 p.m., de lunes a viernes.

Aquellas personas con discapacidades que estén interesadas en utilizar el Programa de Tarifas descontadas necesitan completar una solicitud

sencilla de una página y pedirle a un médico que complete el formulario médico requerido para verificar la discapacidad. Las solicitudes están disponibles en:

RTA Eligibility Department  
RTA ID Center  
2817 Canal Street  
New Orleans, LA 70119

Igual se puede escribir a esta dirección o llamar a uno de los números de teléfono a continuación para obtener una solicitud o información adicional:

Teléfono: 827-8345  
TDD: 827-7833

Avísele al personal si necesita una solicitud en un formato alternativo accesible. Los formatos accesibles disponibles incluyen TDD, letra grande, Braille, cinta de audio o disco de computadora.

La primera identificación con foto es gratis. La primera identificación de reemplazo costará \$2.00; los reemplazos subsecuentes son de \$5.00. Todas las tarjetas de identificación tendrán una fecha de vencimiento de tres años a partir de la fecha de emisión.

Los clientes de otras ciudades pueden usar su tarjeta de Medicare y una identificación con foto en vehículos de la RTA.

## **¿Cuáles son las horas de funcionamiento del servicio de ruta fija?**

El servicio de ruta fija de la RTA opera siete días a la semana, incluidos todos los días festivos. Los horarios de rutas fijas de RTA están disponibles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en las siguientes ubicaciones:

- RTA Rideline/Customer Service  
2817 Canal Street  
New Orleans, LA 70119

Los horarios también se pueden ver y/o descargar en nuestro sitio web en <http://www.norta.com>

También puede escribir a: RTA Rideline / Customer Service, 2817 Canal Street, New Orleans, LA 70119 o llamar al (504) 248-3900 para obtener un horario.

El horario de un autobús indica cuándo el autobús llega a las principales paradas o los puntos de tiempo a lo largo de la ruta. El horario de los días entre semana puede ser diferente del horario del

fin de semana. Utilice el horario adecuado para el día de la semana en que usted viaje para procurar estar en la parada a la hora indicada. Los horarios cambian tres veces al año: verano, invierno y otoño. No deje de obtener el horario actual para asegurarse de estar usando el horario apropiado para el momento del año apropiado.

### **¿Cómo puedo planificar mi viaje?**

Si el cliente lo desea, un Representante de Servicio al Cliente les dirá cómo hacer su viaje, a qué autobuses se dirigirán y se transferirán y si es necesaria una transferencia.

Para aprovechar este servicio, llame a Rideline al (504) 248-3900. Cuando llame, infórmele al representante de servicio al cliente:

- Ubicación actual (calle principal o dirección)
- Destino
- Hora de salida y/o llegada
- Fecha de viaje y día de la semana

### **Pasos simples para montar los vehículos de ruta fija:**

#### **CLIENTES AMBULATORIOS**

- Llegue a la parada de autobús por lo menos cinco minutos antes

- Tenga lista la tarifa exacta, junto con la ID de la RTA o una identificación con foto
- Suba a bordo del autobús o solicite que el operador "baje el autobús"
- Muestre al operador la tarjeta de tarifa de descuento adecuada
- Coloque la tarifa en la caja
- Solicite una transferencia si va a cambiar de autobús
- Toque la campana, o el timbre del autobús, justo antes de la parada deseada
- Salga por la puerta trasera, a menos que se requiera la función de elevación o "arrodillado" del autobús

### **SILLAS DE RUEDAS Y CLIENTES CON SCOOTER**

- Llegue a la parada de autobús por lo menos cinco minutos antes
- Tenga lista la tarifa exacta, junto con la ID de la RTA o una identificación con foto
- Prepare la silla de ruedas o el scooter para abordar el elevador
- Muestre al operador la tarjeta de tarifa de descuento adecuada
- Coloque la tarifa en la caja
- Solicite una transferencia si va a cambiar de autobús

- Siga las instrucciones del operador (para garantizar su seguridad y el bienestar de otros pasajeros, usted debe estar debidamente asegurado en el área de amarre, su negativa de cooperar podría resultar en que le nieguen el viaje)
- Toque la campana, o el timbre del autobús, justo antes de la parada deseada
- Salga del vehículo sobre el elevador

### **¿Cuáles son las responsabilidades del operador?**

- Operar el vehículo de forma segura
- Llegar a tiempo
- Estar en uniforme con una identificación visible
- Tratar a los clientes con cortesía
- Permitir que el cliente se suba y se baje del vehículo
- Anunciar puntos de transferencia, intersecciones principales, puntos de interés y cualquier parada solicitada por el cliente
- Adherirse a los mismos estándares de cortesía e higiene personal que se les exige a los clientes
- Asegurarse de que los cinturones de seguridad del cliente y otros dispositivos de seguridad estén correctamente abrochados



- Transportar a los clientes que llevan con sí suministros de oxígeno y/o animales de servicio

## **¿Cuáles son mis responsabilidades como Pasajero?**

- Leer todas las secciones de la Guía para pasajeros
- Estar en el lugar de recogida a tiempo
- Pagar la tarifa con efectivo exacto, boleto o token (Los operadores no hacen cambio)
- Entrar y sacar sus bolsas o paquetes al montar y salir del vehículo
- Evite distraer al operador o molestar a los demás clientes con un comportamiento inapropiado
- Mantener las sillas de ruedas u otros dispositivos de ayuda para la movilidad en condiciones seguras de acuerdo con las especificaciones del fabricante
- Mantener estándares aceptables de higiene personal
- Seguir las siguientes reglas comunes de cortesía:
  - No comer, beber ni fumar en el vehículo
  - No montar bajo la influencia del alcohol o drogas ilegales

- No acosar ni verbal ni físicamente a otros clientes, operadores y/o al personal de transporte
- No tirar basura en el vehículo
- No tocar radios, reproductores de cintas de cassette, reproductores de discos compactos ni otros dispositivos generadores de sonido en voz alta a bordo del vehículo
- No subir con mascotas (con la excepción de los animales de servicio)

El Departamento de Transporte de RTA se reserva el derecho de suspender o cancelar los privilegios del uso de bicicletas de aquellos clientes que amenacen la salud y/o la seguridad de los demás clientes, operadores o del personal de transporte.

## **Asientos**

La zona de asientos habitual para adultos mayores o clientes discapacitados se encuentra en la parte delantera del vehículo. Sin embargo, estos no son asientos reservados. Si están ocupados estos asientos, los operadores sólo pueden pedir que los clientes sin discapacidad se muden de los asientos. El operador no puede ordenar a clientes sin discapacidades a mudarse de los asientos.

## **Elevador no funcional**

Si el mecanismo de elevación falla en una ruta y ese autobús en particular no puede acomodar a los clientes:

- El operador notificará al despachador de la RTA de la razón por la cual el cliente no pudo subir a ese vehículo
- Se supone que el siguiente vehículo de esa línea sea capaz de proporcionar el servicio
- En caso de que la espera exceda los 30 minutos, el despachador de comunicaciones enviará a un supervisor de servicio a la ruta y se asegurará de que el cliente obtenga un transporte llamando a uno de los autobuses de paratransito que esté equipados para transportar a personas con discapacidades.
- Este vehículo transportará al cliente a su destino deseado o a otro autobús de ruta fija para completar la siguiente parte de su viaje.

Si no se puede acomodar a un cliente porque el autobús tiene una carga fija, o surge otro problema (el pasajero se niega a abandonar el área del asiento de amarre), el operador notificará al despachador que no pudo acomodar a una persona con una discapacidad. El despachador hará un seguimiento de esta información para asegurarse

de que el próximo autobús en esa ruta pueda acomodar al cliente.

## **¿Cómo puedo proporcionar a la RTA mis comentarios?**

Si usted tiene alguna sugerencia, comentarios (positivos o negativos) o quejas sobre el servicio o un empleado, anote la hora y la fecha, el número de vehículo, la ubicación del vehículo y luego llame al:

**RTA Rideline/Customer Service**

de 6 am – 8 pm, de lunes a viernes

8 a.m. - 5 p.m. sábados, domingos y feriados

(504) 248-3900

También puede escribir a:

RTA Rideline/Customer Service

Attn: Rideline/Customer Service

2817 Canal Street

New Orleans, LA 70119

Los asuntos relacionados con ADA deben dirigirse a:

ADA Compliance Officer

Regional Transit Authority

Attn: Compliance Officer

2817 Canal Street

New Orleans, LA 70119

(504) 827-8323

Agradecemos y valoramos su aporte. Sus comentarios ayudan a nuestro personal a mejorar el servicio y reciben un trato confidencial.

# **RTA**

## **(SERVICIO DE PARATRÁNSITO)**

### **¿Qué es el servicio de paratrásito de la RTA y cómo funciona?**

El servicio de paratrásito operado por la RTA brinda servicio de transporte público de origen a destino para personas con discapacidades que les impide abordar, viajar o desembarcar de un autobús de ruta fija, incluso si ese autobús está equipado con un elevador para sillas de ruedas.

La RTA usa vehículos modernos equipados con elevadores para sillas de ruedas o equipados con rampas para proporcionar transporte paratrásito. Un vehículo apropiado para la discapacidad de la persona proporcionará servicio al cliente. La RTA, no el cliente, determinará el tipo de vehículo utilizado para transportar al cliente.

Un vehículo recogerá y dejará a un pasajero en un lugar seguro, uno que esté lo más cerca posible al punto de origen y destino del pasajero. Por motivos de seguridad, nuestros conductores no pueden acompañar a los pasajeros a los edificios. Sin embargo, éstos proporcionarán asistencia limitada a los clientes, lo que incluye ayudarlos a

entrar y salir de los vehículos, hacia y desde la acera y de puerta a puerta, a petición. Nuestros conductores no pueden abandonar sus vehículos para ayudar a los clientes a entrar y salir de los edificios. Todo cliente que necesite más que esta asistencia limitada debe hacer arreglos con sus cuidadores para que les den ayuda adicional en el origen y destino. La RTA hará modificaciones razonables y/o adaptaciones para garantizar la accesibilidad para los pasajeros a petición de un pasajero con una discapacidad.

El paratránsito es un servicio de viaje compartido, lo que significa que un cliente estará en el vehículo mientras el operador se baja y recoge a otros pasajeros a lo largo de la ruta hasta que el vehículo llegue al destino designado del cliente. El servicio de viaje compartido ofrece el servicio más eficiente para la mayor cantidad de pasajeros. Recuerde permitir suficiente tiempo para detenerse, en ruta, para recoger y dejar a los demás. La duración de sus viajes puede variar, y es posible que el servicio directo a su destino no esté disponible. Se debe permitir un tiempo máximo de viaje de 90 minutos para un viaje. Se les pide a los clientes que avisen al planificador de los horarios de sus citas, lo que ayuda a la RTA procurar que usted llegue a su cita a tiempo.

Se requiere un tiempo de respuesta de una hora entre viajes y entre sus destinos. Por ejemplo, un cliente no puede reservar una recogida de un destino anterior dentro de la misma hora.

Si un cliente no puede ser atendido (según la edad, la capacidad mental disminuida o la petición especial de la parte responsable), se deben hacer arreglos para que alguien se encuentre con el vehículo de paratransito en cada ubicación. El conductor esperará cinco minutos para que el asistente se presente al vehículo. Si no llega nadie, el conductor notificará a la RTA y continuará en su ruta. La RTA intentará comunicarse con la persona de contacto de emergencia. Si el cliente no se encuentra antes del final de la ruta, se notificará a la policía para que asista en localizar a la parte responsable. Los clientes que deben continuar en una ruta más allá de su destino programado debido a la falta de cumplimiento de una parte responsable estarán sujetos a la suspensión y/o finalización del servicio.

Para la seguridad de los usuarios y operadores de la RTA, la RTA se reserva el derecho de rechazar el transporte o servicio a cualquier persona cuya conducta sea o haya sido considerada repulsiva,



ofensiva, intimidatoria, violenta, desordenada o peligrosa, y que podría ocasionar la interrupción de las operaciones del vehículo o resultar en serios daños a la salud y seguridad de los demás.

## **¿Quién es elegible y cuál es el proceso de certificación?**

Las personas interesadas en utilizar los servicios de paratransito de la RTA deben completar y enviar un formulario de elegibilidad para obtener la certificación. Proporcione su información personal en el formulario, incluida su firma. Su médico o profesional de la salud licenciado debe completar y firmar el formulario de elegibilidad médica. *No olvide que el procesamiento real de su solicitud no comienza hasta que la RTA reciba los formularios de elegibilidad completados en su totalidad. **NO** separe los formularios de solicitud.* Cuanto más pronto usted pueda entregar a la RTA toda la información necesaria, más pronto podrá la RTA procesar su solicitud.

Una revisión de elegibilidad toma en cuenta la capacidad funcional de cada solicitante para usar el servicio de autobús de ruta fija. Los solicitantes se convierten en elegibles para el paratransito en una base "condicional" o "incondicional". Si una

discapacidad o condición de salud impide que un cliente use autobuses de ruta fija bajo cualquier condición, esa persona tendrá "elegibilidad incondicional" para usar los servicios de paratransito. Si una persona puede usar autobuses de ruta fija en alguna ocasión, pero no en otras ocasiones, el cliente será "condicionalmente elegible" para los viajes que no pueda realizar mediante el servicio de ruta fija.

Las solicitudes se pueden obtener en persona en:

RTA Eligibility Department  
2817 Canal Street  
New Orleans, LA 70119

También puede llamar al 504-827-8345 (TDD: 504-827-7833) y pedir que se le envíe por correo un formulario de elegibilidad.

El horario de oficina del Departamento de Elegibilidad es de 8:30 AM a 4:30 PM, de lunes a viernes.

Avísele al personal si necesita una solicitud en un formato alternativo. Los clientes deben esperar recibir una solicitud dentro de los 14 días

posteriores a presentar una solicitud por escrito o por teléfono.

Las decisiones con respecto a la elegibilidad se presentarán por escrito dentro de los 21 días, siempre que la RTA haya recibido la solicitud completa y la información de su médico o profesional de la salud.

Se emitirá una tarjeta de identificación una vez que el cliente esté certificado para usar el servicio de paratransito. Para tomarse una foto para su tarjeta de identificación de RTA, preséntese en:

RTA ID Center  
2817 Canal Street  
New Orleans, LA 70119  
de 8:30 a.m. - 4:30 p.m. de lunes a viernes

Todas las tarjetas tendrán una fecha de vencimiento de uno a tres años a partir de la fecha de emisión. No deje de solicitar la recertificación antes de la fecha de vencimiento.

## **Proceso de apelaciones de elegibilidad**

Si desea apelar una decisión de elegibilidad, hágalo dentro de los 60 días luego de recibir la

determinación, presentando una apelación por escrito ante el Oficial de cumplimiento de ADA en 2817 Canal Street, New Orleans, LA 70119.

### **¿Cuál es la zona de servicio y cuáles son las horas de operación?**

El servicio gratuito de paratransito se proporciona los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

Usted puede utilizar el servicio de paratransito para viajar dentro de la parroquia de Orleans, con puntos de transferencia dentro de la parroquia en Ochsner Hospital en Eastbank, Delgado Community College (campus de City Park) y Gretna Transit Terminal en Westbank. El servicio de paratransito de la RTA opera de la misma manera que nuestro servicio de ruta fija los siete días de la semana, incluidos todos los días festivos.

La RTA se reserva el derecho de suspender, modificar o cancelar el servicio en tiempos de condiciones climáticas peligrosas.

## ¿Cuál es la tarifa?

- \$2.00 (viajes locales programados con al menos 24 horas de antelación)
- \$4.00 Viajes el mismo día (depende de la disponibilidad del servicio)
- \$4.00 Viajes de ida y vuelta por No-presentación  
\*vea las políticas referentes a los No-presentación en la página 32
- \$5.00 Servicio a la estación Union Passenger Terminal (AMTRAK - Greyhound)
- \$15.00 Servicio al Aeropuerto Internacional Armstrong

Todas las tarifas son para viajes de ida por persona.

Los clientes elegibles y los acompañantes deben pagar con efectivo exacto, boleto o token. Solo en viajes locales, los asistentes de cuidado personal (PCA) que viajan con un cliente elegible y los niños menores de tres años viajan gratis.

## **Los Acompañantes y asistentes de cuidado personal (PCA)**

Los clientes elegibles pueden viajar con un acompañante. Los clientes elegibles pueden viajar con un acompañante adicional en función de espacio disponible. Los clientes que planean viajar con un acompañante deben notificar al agente de reservas cuando llamen para reservar un viaje.

Un Asistente de cuidado personal (PCA) se trata de una persona que haya sido designada o empleada específicamente para cuidar y viajar con un cliente elegible. El PCA viajará gratis. Otro pasajero certificado para el paratransito no puede considerarse un Asistente de cuidado personal, y se le pedirá que pague la tarifa correspondiente.

En el momento en que se realice la determinación de elegibilidad, los clientes que viajan con un Asistente de cuidado personal serán certificados como que requieren un Asistente de cuidado personal, y este requisito se anotará en la tarjeta de identificación del cliente. Los acompañantes y los Asistentes de cuidado personal deben subir y bajarse del vehículo en el mismo lugar que el cliente elegible.

El cliente elegible es responsable de cualquier aparato individual y/o aprobado que se traiga a bordo del vehículo.

## **Sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad**

Los pasajeros serán transportados siempre que el elevador y el vehículo puedan acomodarlos físicamente, a menos que hacerlo resulte incompatible con requisitos de seguridad legítimos. (por ejemplo, que el peso combinado de la silla de ruedas / ocupante exceda el de las especificaciones del elevador, y el dispositivo de movilidad exceda 30" x 48" de ancho y largo). Además, la RTA puede acomodar dispositivos de movilidad que cumplan con los siguientes estándares mínimos:

- *Silla de ruedas* comprende todo dispositivo de ayuda para la movilidad perteneciente a cualquier clase que cuente con tres o más ruedas, utilizables en el interior, diseñadas o modificadas para personas con discapacidad motriz, ya sean de accionamiento manual o motorizadas

- Los andadores deben ser plegables y pueden almacenarse entre los asientos o en el maletero del vehículo.
- El dispositivo de movilidad debe estar en buen estado de funcionamiento; con las baterías cargadas, las llantas infladas, los reposapiés instalados y todas las piezas aseguradas. (49 CFR 37.3)

## **¿Cómo hago una reserva?**

Para programar un viaje, llame al número de teléfono de reservas:

504-827-7433

entre las 8:00 AM y las 5:00 PM, de lunes a viernes y de 8:00 AM a 4:00 PM los sábados, domingos y feriados.

Los clientes pueden reservar un viaje con uno a cinco días de antelación, hasta las 5:00 p.m. los días de semana la noche antes del viaje solicitado y las 4:00 p.m. los fines de semana y feriados.

Se puede solicitar el servicio en el mismo día, pero ello dependerá de la disponibilidad del servicio. Debido a viajes programados previamente, el servicio puede o no estar disponible para los horarios solicitados.



Usted puede programar viajes con hasta cinco días de antelación. La ADA permite a RTA negociar una hora de recogida revisado con los clientes, la cual puede ser de hasta una hora antes o una hora después de la hora de recogida solicitada.

Si usted desea un viaje de regreso, debe reservar una hora programada para su regreso.

Entendemos que los viajes del hospital, la clínica y el médico pueden ser difíciles de programar.

Tenga en cuenta el tiempo adicional al reservar esos viajes. Si usted ve que va a llegar tarde para la hora programada, llame a nuestra oficina por lo menos una hora antes de la hora programada y nosotros ajustaremos su horario. Si usted se convierte en un No-presentación y aún necesita el viaje, su viaje será considerado Servicio del mismo día y usted estará sujeto a la tarifa de \$4.00.

Cuando llame para reservar un viaje, tenga a mano la siguiente información:

- Nombre completo y número de identificación del cliente
- Fecha del viaje
- Dirección de recogida, número, calle, número de suite, ciudad, código postal y

código de entrada para las entradas con seguridad

- Horas de recogida y entrega solicitadas
  - Hora de retorno solicitada si se trata de un viaje de ida y vuelta
  - Hora de la cita
  - Dirección del destino, número, calle, número de suite, ciudad, código postal y código de entrada para las entradas con seguridad
- \*vea Procedimientos de Recogida y entrega en las páginas 33-34.
- Requisitos de silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad
  - Asistente de cuidado personal y/o acompañante, incluidos niños, que viajan con el cliente
  - Notificación de un compañero o Asistente de cuidado personal que también use una silla de ruedas
  - Animal de servicio que viaje con el cliente
  - Cualquier otra información que el operador de paratránsito deba saber para proporcionarle el transporte

Por favor, anote el nombre del agente de reservas que programó el viaje, así como las fechas y los horarios confirmados de las reservas de viaje.

## **¿La RTA ofrece servicio de viaje de suscripción?**

El servicio de viaje de suscripción está disponible para aquellos clientes que viajan con frecuencia desde el mismo lugar al mismo destino a la misma hora con regularidad y a largo plazo, por ejemplo: para trabajar, para acudir a citas de diálisis, etc. Una vez instituido, los usuarios de suscripción ya no necesitan llamar a la línea de reserva.

Si usted necesita cambiar la hora o la ubicación de una reserva de suscripción, cancele la suscripción anterior y cree una nueva.

Por favor, cancele, por adelantado, cualquier viaje que no vaya a utilizar. Las suscripciones se pueden suspender durante intervalos cortos, por ejemplo, vacaciones, estadías en el hospital, etc. Llame a la RTA si necesita suspender su suscripción por algún motivo. Recuerde indicar la fecha en que desea que se reanude su servicio. Si usted no suspende su viaje de suscripción, se cancelará y tendrá que reservar uno nuevo.

## **¿Cómo cambio una reserva?**

Los clientes que deseen cambiar una reserva de viaje deben hacer lo siguiente:

- Llame al 827-7433 para hablar con un agente de reservas
- Hable con un agente de reservas para hacer el cambio
- Llame al menos antes de las 4:00 p.m. del día antes del viaje programado para efectuar algún cambio

Los cambios de reserva el mismo día dependerán de la disponibilidad del servicio y estarán sujetos a la tarifa de \$4.00.

## **¿Cómo cancelo una reserva?**

Por favor, cancela las reservas al menos tres horas antes del viaje; de lo contrario, el viaje se marcará como Cancelación tarde.

Para cancelar una reserva de viaje programada, haga lo siguiente:

- Llame al 827-7433 para hablar con un agente de reservas

## *PENALIZACIONES DE CANCELACIÓN*

- Todas las cancelaciones son monitoreadas
- Las cancelaciones de más del 20% de los viajes programados de un cliente individual dentro de cualquier mes calendario se considerarán excesivas
- Las cancelaciones de reservas de viajes de suscripción que superen el 20% darán lugar a la cancelación de los viajes subsiguientes.
- Las cancelaciones tardes de más del 5% de los viajes programados de un cliente individual dentro de cualquier mes calendario se considerarán excesivas
- Las cancelaciones excesivas durante cualquier mes calendario resultarán en una carta de advertencia
- Las cancelaciones excesivas dentro de dos meses consecutivos darán lugar a una suspensión de siete (7) días en el servicio
- Toda acción tomada por RTA con respecto al servicio de paratransito será comunicada al cliente por correo certificado para garantizar su entrega.

## *POLÍTICA DE NO-PRESENTACIÓN*

La RTA entiende que debido a que el servicio LIFT requiere que los viajes se programen con

anticipación, los pasajeros a veces pueden perder viajes programados u olvidarse de cancelar los viajes que ya no necesiten. La RTA también entiende que los pasajeros a veces pueden perder viajes programados o no pueden cancelar viajes de manera oportuna por razones que están fuera de su control. Sin embargo, faltar repetidamente a los viajes programados o no cancelar los viajes de manera oportuna podría resultar en la suspensión del servicio. La RTA tiene una política administrativa de suspender por un tiempo razonable a cualquier persona elegible para ADA que establezca un patrón o práctica de faltar a viajes programados. Todas las suspensiones potenciales serán revisadas caso por caso. Los clientes serán notificados por escrito que la RTA ha revisado sus viajes y planea emitir una suspensión. (Ver la política adjunta de No-presentación a continuación)

## Definiciones: No-presentación, Ventana de recogida y Cancelación tardía

### No-presentación (No-Show)

Al pasajero se le atribuye un No-presentación cuando el vehículo llega dentro de la ventana de

tiempo y el pasajero no aborda el vehículo dentro de los 5 minutos posteriores a la llegada. Si el cliente no está presente para embarcar, el conductor le pedirá al despachador que haga un esfuerzo de buena fe para llamar al cliente antes de autorizar al conductor a dirigirse a su próximo destino.

### Ventana de Recogida

La Ventana de Recogida se define como el tiempo que comienza 15 minutos antes del tiempo de recogida programado a 15 minutos después de la hora de recogida programada. Los pasajeros deben estar listos para abordar un vehículo que llegue dentro de la ventana de recogida. El conductor esperará un máximo de 5 minutos dentro de la Ventana de recogida para que se presente el pasajero.

### Cancelación tardía

Una cancelación tardía se define como: una cancelación hecha menos de 1 hora antes de la hora de recogida programada o como una cancelación realizada en la puerta o una negativa a abordar un vehículo que haya llegado dentro de la ventana de recogida.

## Definición: No-presentación debido a un error del operador o a circunstancias más allá del control del pasajero

---

La RTA no cuenta como No-presentación ni cancelaciones tardías los viajes perdidos debido a nuestro error, tales como:

- Los viajes programados en el horario por error

- Las recogidas programadas en el lugar de recogida que no es

- Los conductores que llegan y se van antes de que comience la ventana de recogida

- Los conductores que llegan tarde (después del final de la ventana de recogida)

- Los conductores que llegan dentro de la ventana de recogida, pero que se van sin esperar los 5 minutos requeridos

La RTA no cuenta como No-presentación ni cancelaciones tardías aquellas situaciones que estén más allá del control de un pasajero y que impiden que el pasajero nos notifique que el viaje no puede realizarse, como, por ejemplo:

- Emergencia médica

- Emergencia familiar

- Enfermedad súbita o cambio de condición



Una cita que se extienda inesperadamente más allá de la hora de recogida programada sin previo aviso

### Hospital, clínica, consultorio

Nosotros entendemos que usted puede retrasarse en estos viajes y por tanto hemos establecido la siguiente política:

- Usted puede llamar si sabe que llegará tarde y nosotros ajustaremos su hora de recogida
- Si llegamos y usted no está listo, cambiaremos la hora de su recogida una hora más tarde y no se le cobrará por No-presentación.
- Si usted nos contacta para ajustar su hora y cuando llegamos una segunda vez y usted no está listo, le cobraremos un instante de No-presentación.
- Si usted llama para que lo recojamos más tarde, lo recogeremos y el viaje será reclasificado como tarifa.

Los pasajeros deben comunicarse con la oficina de paratransito cuando no se presenten o cancelen tarde debido a circunstancias fuera de su control.

La Política para el manejo de viajes subsiguientes después de los No-presentación

Cuando un pasajero no se presenta para un viaje, todos los viajes subsiguientes en ese día permanecen en el horario a menos que el pasajero cancele específicamente tales viajes. Para evitar múltiples No-presentación en el mismo día, se recomienda encarecidamente a los pasajeros que cancelen cualquier viaje posterior que ya no necesiten ese día.

### Las políticas de suspensión debido a un patrón o práctica de exceso de No-presentación y cancelaciones tardías

---

La RTA revisa todos los No-presentación y las cancelaciones tardías registrados para garantizar la exactitud antes de registrarlas en la cuenta del pasajero.

Todo No-presentación o cancelación tardía verificado consistente con las definiciones anteriores contará. Dentro de cualquier mes calendario, todo cliente que haya reservado diez viajes o más y que no se haya presentado al menos para el 30% de esos viajes recibirá un aviso de suspensión. Solo los ofensores habituales serán suspendidos. Si el No-presentación ocurrió por motivos más allá del control del cliente, el cliente debe comunicarse con la oficina de Paratransit para explicar la circunstancia y

solicitar que el No-presentación se quite de su registro.

Solo las acciones dentro del control del individuo pueden contar como un patrón o práctica de No-presentación. Los pasajeros estarán sujetos a la suspensión siempre que cumplan con todas las condiciones siguientes:

Haber reservado al menos diez viajes ese mes  
Tener "No-presentación" o "cancelación tardía"  
al menos el 30% de esos viajes

Un pasajero estará sujeto a suspensión solo si se alcanza tanto el número mínimo de viajes reservados como el número mínimo de puntos de penalización durante el mes calendario. La RTA notificará a los pasajeros por teléfono después de que hayan acumulado el mínimo 20% de sus viajes y estarían sujetos a la suspensión si acumularan el 10% adicional de No-presentación y cancelaciones tardías ese mes de acuerdo con los criterios enumerados en esta sección de la política anterior.

Todos los avisos de suspensión incluyen una copia de esta política, información sobre disputas de No-presentación o cancelaciones tardías, y cómo apelar las suspensiones.

Las suspensiones comienzan los lunes. La primera violación en un año calendario resultará en una **carta de advertencia** pero no suspensión. Las violaciones posteriores resultarán en las siguientes suspensiones:

Segunda violación: 5 días de suspensión

Tercera violación: 10 días de suspensión

Cuarta violación: 15 días de suspensión

Quinta y subsiguientes violaciones: 30 días de suspensión

### Política para disputar los No-presentación o cancelaciones tardías específicos

Aquellos pasajeros que deseen disputar No-presentación o cancelaciones tardías específicas deben hacerlo por escrito dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción de una carta de suspensión. Las cartas deben dirigirse a: Director of Paratransit Service, RTA, 2817 Canal Street, New Orleans, LA 70119. La carta debe explicar las circunstancias de la infracción de No-presentación o cancelación tardía, y solicitar la eliminación de las cancelaciones tardías o No-presentación de su registro. Se llevará a cabo una investigación completa y se enviará una notificación por escrito al cliente después de que se haya recibido la apelación por escrito.

## **Proceso de apelación de suspensión / terminación de servicio**

Si un cliente desea apelar después de recibir una notificación de una acción tomada por parte de la RTA con respecto al servicio de paratransito, el cliente tiene diez días para presentar una apelación por escrito al Director de paratransito de la RTA. Se realizará una investigación completa y se enviará una notificación por escrito al cliente dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud de apelación por escrito.

## **Procedimientos para recoger y dejar a pasajeros**

La RTA ofrece servicio de paratransito de acera a acera. Esto significa que los operadores esperan a los clientes en la acera de una calle pública, frente a (o lo más cerca posible de) la casa del cliente, el edificio de apartamentos u otro lugar de recogida designado. Los clientes deben esperar en la acera u otra área de espera segura en frente (o lo más cerca posible de) la entrada del lugar de recogida. Los operadores no pueden entrar a una casa u otro edificio para recoger a los clientes, ni acompañar

a los clientes desde la acera hasta la puerta del destino.

Los operadores deben colocar el autobús para que resulten lo más fáciles posible para todos el subir y bajarse del vehículo, minimizar la inclinación de la rampa y usar la opción de "arrodillarse" según sea necesario. Los operadores de autobuses proporcionarán asistencia a todo pasajero que la pida. A los pasajeros con discapacidades se les dará tiempo suficiente para abordar y bajarse del vehículo.

Algunas áreas como las calles sin salida, las calles estrechas con estacionamiento en ambos lados y las comunidades cerradas presentan áreas inseguras o difíciles para el servicio. Si el operador considera que no puede entrar y salir con seguridad de una zona, intentarán acercarse lo más posible. Si el conductor no cuenta con el código de seguridad para una comunidad cerrada, él o ella puede dejar al cliente en el portón de entrada.

El vehículo de paratránsito puede llegar tan temprano como 15 minutos antes o hasta 15 minutos después de la hora del viaje reservado. Esta es la "Ventana de puntualidad." Si el

vehículo llega en cualquier momento durante este período, se considera a tiempo. Los clientes deben estar listos para viajar en cualquier momento dentro de la "Ventana de puntualidad" de treinta minutos.

Si han pasado más de 15 minutos después de la hora de reserva, el cliente puede llamar al 827-7433 para obtener una actualización sobre el tiempo estimado de llegada del vehículo.

Los clientes son transportados a los destinos según lo programado en el manifiesto del operador. El destino no puede cambiarse una vez que el cliente haya subido al vehículo. Por favor, no le pida al operador que le cambie su destino.

### **¿Cuáles son las responsabilidades del operador?**

Los operadores son responsables de lo siguiente:

- Operar el vehículo de forma segura
- Estar en uniforme con una identificación visible
- Anunciar que él o ella está con la RTA y dar su nombre
- Llegar a los lugares de recogida a tiempo y esperar al menos cinco minutos

- Anunciar su llegada al lugar de recogida
- Tratar a los clientes con cortesía
- Asistir a los clientes de una manera limitada al subir y bajar de un vehículo, y hacia y desde la acera
- Adherirse a los mismos estándares de cortesía e higiene personal que se les exige a los clientes
- Mantener el programa de servicio asignado (manifiesto) para la comodidad de todos los clientes
- Asegurarse de que los cinturones de seguridad del cliente y otros dispositivos de seguridad estén correctamente abrochados

Los operadores no pueden ayudar a los clientes a llegar a su puerta ni a casas, instalaciones médicas u otros edificios. Un acompañante o Asistente de cuidado personal debe acompañar a los clientes que necesitan dicha asistencia.

## **¿Cuáles son mis responsabilidades como Pasajero?**

Los clientes son responsables de lo siguiente:

- Leer todas las secciones de la Guía para pasajeros
- Hacer reservaciones de uno a cinco días por



adelantado

- Proporcionar un código de seguridad o acceso a toda comunidad cerrada (si el vehículo no puede entrar a la zona de recogida y el cliente no puede encontrar el vehículo, se considerará que fue un No-presentación por parte del cliente para ese viaje)
- Estar en el lugar de recogida a tiempo
- Llame a la línea "Where's My Ride" si el vehículo no llega 15 minutos después de la hora programada para recogerlo
- Llame para cancelar viajes innecesarios, evitar cancelaciones tardías y No-presentación
- Pagar la tarifa con efectivo exacto, boleto o token (Los operadores no hacen cambio)
- Usar los cinturones de seguridad
- Proporcionar asientos para niños de acuerdo con la ley estatal
- Entrar y sacar sus bolsas o paquetes al montar y salir del vehículo (se limita a dos bolsas)
- Evite distraer al operador o molestar a los demás clientes con un comportamiento inapropiado
- Mantener estándares aceptables de higiene personal

- Cuando sea necesario, procure que haya alguien disponible en el destino para ayudarlo a desembarcar del vehículo (el no hacerlo podría ocasionar la suspensión del servicio)
- Seguir las siguientes reglas comunes de cortesía:
  - No comer, beber ni fumar en el vehículo
  - No montar bajo la influencia del alcohol ni de las drogas ilegales
  - No acosar ni verbal ni físicamente a otros clientes, operadores y/o a otros miembros del personal
  - No tirar basura en el vehículo
  - No tocar radios, reproductores de cintas de cassette, reproductores de discos láser, u otros equipos generadores de sonido en voz alta dentro del vehículo

El Departamento de paratransito de la RTA se reserva el derecho de suspender o cancelar los privilegios del uso de bicicletas para aquellos clientes que amenacen la salud y/o la seguridad de los demás clientes, operadores o del personal de paratransito. Todo pasajero que abuse físicamente o cause lesiones físicas a otro pasajero o a

cualquier miembro del personal de la RTA será despedido de forma inmediata y permanente.

## **Transporte de suministros de oxígeno, paquetes y animales de servicio**

Usted puede traer un respirador, oxígeno portátil y/u otro equipo de soporte vital siempre que no infrinja la ley ni las normas relacionadas con el transporte de materiales peligrosos. El equipo debe ser lo suficientemente pequeño como para caber en los vehículos de paratrásito. Usted es responsable del equipo de oxígeno mientras viaja en vehículos de paratrásito de la RTA.

No puede traer más de dos bolsas o paquetes a bordo del vehículo de paratrásito. Los operadores no pueden llevar bolsas o paquetes.

Usted puede viajar con un animal de servicio. Los animales de servicio están entrenados para trabajar o realizar tareas para personas con discapacidades. Los clientes deben notificar al agente de reservas al reservar un viaje que viajarán con un animal de servicio.

## **Los visitantes de fuera de la ciudad**

La RTA brinda servicios de paratransito de ADA a los visitantes con discapacidades que no viven en la zona de servicio de la RTA de New Orleans. Para viajar con el servicio LIFT de la RTA, los visitantes deben:

presente documentación que demuestre que son elegibles para el servicio de paratransito de ADA en la

jurisdicción en la que viven. Para obtener el estatus de visitante temporal para los servicios LIFT, los clientes que son elegibles para ADA deben comunicarse con el Centro de identificación de la RTA llamando al (504)827-8345 o TTY (504) 827-7833. Los clientes deben estar preparados para proporcionar:

- Las fechas del viaje como visitante
- Las direcciones de los destinos específicos
- Información de Contacto en caso de Emergencia
- Los dispositivos de movilidad que se utilizarán, si corresponde

Si un visitante no puede presentar esta documentación, la RTA requerirá

documentación de residencia y discapacidad. La RTA debe recibir documentación de elegibilidad para el servicio de paratransito para visitantes de fuera de la ciudad antes primer día de viaje deseado.

Se recomienda a los clientes que llamen con tres días de antelación. Los clientes también deben estar preparados para proporcionar información sobre los dispositivos de movilidad que se utilizarán y la información de contacto de emergencia para el viaje.

La RTA brindará a los visitantes elegibles el servicio LIFT para cualquier combinación de 21 días durante cualquier período de 365 días a partir del primer uso del servicio por parte del visitante durante ese período. Aquellos visitantes que deseen recibir servicio más allá de este período de 21 días debe solicitar la elegibilidad del Departamento de Elegibilidad ADA de la RTA.

## ¿Cómo puedo ir y venir del aeropuerto?

***¡El servicio de aeropuerto está disponible solo para pasajeros con boleto!***

Los servicios de paratransito de la RTA brindarán un servicio superior al Aeropuerto Internacional Louis Armstrong. Este servicio será provisto por autobuses Lift y minivans de paratransito.

Se aplicará una tarifa única de \$15.00 a clientes y acompañantes y Asistentes de cuidado personal.

Las reservas deben hacerse con cinco días de antelación para este servicio. Cuando llame para programar una recogida al regresar, informe al agente de reserva si está llamando a larga distancia.

A usted, a sus acompañantes y a su Asistente de cuidado personal se les permitirán dos maletas de no más de 30 libras por maleta.

Asegúrese de que usted y todas las personas que viajen con usted estén en la acera con todas las maletas. El cliente, todos los acompañantes y el Asistente de cuidado personal son responsables de colocar sus maletas en el vehículo.

A usted, a sus acompañantes y a su Asistente de cuidado personal se dejarán con las maletas en el bordillo más cercano a la zona designada de su

aerolínea de salida. Usted debe hacer arreglos para el servicio Sky Cap a su propio costo o con la aerolínea para obtener asistencia adicional, si fuera necesario.

Para recogerlo del aeropuerto a su regreso , los servicios de paratransito de la RTA podrán un vehículo en espera para la hora aproximada de su llegada. Sin embargo, recuerde llamar al despacho una vez que llegue al aeropuerto. Los servicios de paratransito luego enviarán el vehículo de reserva para que lo recoja.

El punto de recogida designado para el servicio de paratransito (ver mapa) se encuentra en el nivel inferior a través del camino de entrada en la zona de estacionamiento. El conductor de paratransito lo esperará allí. El conductor colocará sus maletas en el vehículo y lo ayudará a subir al vehículo.

Usted debe hacer arreglos para que el servicio Sky Cap (u otra asistencia) le acompañe a usted y su equipaje hasta el lugar designado para recogerlo a su propio costo.

Todos los demás procedimientos de paratransito se aplican a este servicio premium, hacia y desde el Aeropuerto Internacional Louis Armstrong.

Use el siguiente número para reservar sus viajes o para notificar a los servicios de paratransito que está listo para ser recogido a su regreso cuando llegue al aeropuerto:

Paratransito  
**504-827-7433**



## **SERVICIO AL CLIENTE PARATRANSITO**

Si usted tiene alguna sugerencia, comentarios (positivos o negativos) o quejas sobre el servicio o un empleado, anote la hora y la fecha, el número de vehículo, la ubicación del vehículo y luego llame al:

### **RTA Rideline/Customer Service**

de 6 am – 8 pm, de lunes a viernes

8 a.m. - 5 p.m. sábados, domingos y feriados

(504) 248-3900

### **También puede escribir a:**

RTA Rideline/Customer Service

Attn: Rideline/Customer Service

2817 Canal Street

New Orleans, LA 70119

### **Los asuntos relacionados con ADA deben dirigirse a:**

ADA Compliance Officer

Regional Transit Authority

Attn: Compliance Officer

2817 Canal Street

New Orleans, LA 70119

(504) 827-8323

Agradecemos y valoramos su aporte. Sus comentarios ayudan a nuestro personal a mejorar el servicio y reciben un trato confidencial.

Por favor sea específico y proporcione la siguiente información:

- Su nombre, número de identificación, dirección y número de teléfono
- Fecha, hora y ubicación del incidente
- Número de vehículo o nombre del operador
- Sugerencia, recomendación o queja



## Procedimientos de quejas ADA

REVISADO EL 7/12/2018

La RTA está comprometida con garantizar que ninguna persona sea excluida de participar o se le nieguen los beneficios de sus servicios en base a la discapacidad de una persona bajo el Título II del Acta de americanos con discapacidades (ADA) y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación. Cualquier persona que crea que haya sido objeto de la discriminación en base a una discapacidad por parte de la Autoridad Regional del Tránsito (en lo sucesivo, "RTA") puede presentar una queja de conformidad con este procedimiento. Está contra la ley tomar represalias contra cualquier persona que presente una queja o coopere en la investigación de una queja. La RTA investiga las quejas recibidas no más de 180 días después del presunto incidente.

El Oficial de Cumplimiento de ADA o su designado será responsable de supervisar las investigaciones y respuestas a las quejas de discriminación con base en la discapacidad.

### **Cómo presentar una queja**

Complete un Formulario de reclamación de discriminación ADA. Los formularios y la información del proceso están disponibles en línea en el sitio web de la agencia [www.norta.com](http://www.norta.com) o a petición en RTA, 2817 Canal St., New Orleans, LA 70119, (504) 827-8345.

Las quejas se pueden presentar oralmente o por escrito y deben contener:

- 1) El nombre, la dirección y el número de teléfono del individuo o representante que presenta la queja; las quejas presentadas en nombre de terceros deben describir o identificar a las presuntas víctimas de la discriminación;
- 2) Una explicación de la discriminación o denegación de servicio;
- 3) La fecha en que ocurrió la presunta infracción; y
- 4) la firma de la persona que presenta la queja.

Las quejas pueden enviarse a la RTA de la siguiente manera:

1. Envíe por correo el formulario completado a la RTA, a la atención de: Karen Sider, ADA Compliance Officer, Canal St, New Orleans, LA 70119;
2. Las quejas también pueden enviarse por fax al (504) 827-8428;
3. En persona en la oficina principal de la RTA, 2817 Canal St. New Orleans, LA 70119. Horas de operación: Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
4. La queja puede ser presentada por teléfono llamando al (504) 827-8323.

Si se necesita ayuda para completar el Formulario de reclamación o se necesita información en otro idioma u otro formato accesible, llame a la Administración de la RTA al (504) 827-8345. El Oficial de cumplimiento de ADA o el miembro del personal de la RTA ofrecerá instrucciones sobre cómo presentar una queja por escrito o proporcionar otro formato accesible según lo solicitado.

Una vez que se reciba la queja, la RTA la revisará para determinar si nuestra oficina tiene jurisdicción. El demandante recibirá una

carta de acuse de recibo en la que se le informará si nuestra oficina investigará la queja.

## **Elegibilidad**

Todas las quejas se consideran formales y se investigarán a menos que:

La queja sea retirada;

El demandante no proporcione la información requerida después de numerosas solicitudes;

La queja no se presente dentro del plazo de 180 días del incidente o evento;

La base de la queja no esté cubierta por el Título II de ADA.

## **Revisión e Investigación de Quejas**

La RTA tiene 60 días para investigar la queja a partir del momento en que reciba la queja. Si se necesita más información para resolver el caso, la RTA puede contactar al querellante. El querellante tiene 30 días hábiles desde la fecha de recepción de la carta para enviar la información solicitada al investigador asignado al caso. Si el querellante no se pone en contacto con el investigador o no recibe la información adicional dentro de los 30 días hábiles, la RTA puede cerrar el caso administrativamente. Un caso puede ser cerrado administrativamente también si el querellante ya no desea continuar con su caso.

Si se toma la decisión de no investigar la queja, se notificará al querellante por escrito dentro de los 20 días calendario y la notificación deberá indicar las razones específicas por las cuales se consideró que la queja no merecía investigarse.

El proceso de investigación incluirá la revisión de todos los documentos relevantes, informes, videos, etc. Además, se llevarán a cabo entrevistas enfocadas con los contactos clave

según corresponda para obtener los hechos y la evidencia con respecto a los alegatos en la queja. El investigador obtendrá información de todos los contactos y testigos que puedan proporcionar información de primera mano sobre el incidente, evento o acción especificada en la queja. Toda la documentación relevante, incluidas las notas de entrevistas y/o grabaciones, estará fechada. Además, se mantendrá una hoja de contacto cronológico en el archivo del caso durante toda la investigación.

La investigación abordará solo aquellos asuntos relevantes a los alegatos de la queja y la confidencialidad se mantendrá en la mayor medida posible.

## **Resolución**

Después de que el investigador revisa la queja, él o ella emitirá una de dos cartas al querellante: una carta de cierre o una carta de hallazgo. Una carta de cierre resume las acusaciones y establece que no hubo una violación del Título II y que el caso se cerrará. Una carta de hallazgo resume las acusaciones y las entrevistas sobre el presunto incidente, y explica si se producirá alguna acción disciplinaria, capacitación adicional del miembro del personal u otra acción. Si el querellante desea apelar la decisión, tiene 60 días después de la fecha de la carta de cierre o la carta de hallazgo para hacerlo.

Igual se puede presentar una queja directamente a la Administración Federal de Tránsito, en FTA Office of Civil Rights, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590

## **Retención de archivos**

La Oficina de Cumplimiento de ADA mantendrá los archivos y registros relacionados con las quejas presentadas, por un período de siete (7) años.

# RTA



*\$15.00 Servicio superior al Aeropuerto  
Internacional Louis Armstrong*

## Servicios de paratransito:

La RTA presta Servicio superior al Aeropuerto Internacional Louis Armstrong. Este servicio es provisto por Paratransit Lifts and Vans.

- Se cobrará una tarifa de \$15 por una vía a los clientes, a todos los acompañantes y a los Asistentes de cuidado personal.
- Las reservas deben hacerse con cinco (5) días de antelación para este servicio. Cuando llame para programar una recogida al regresar, el Cliente debe informar al agente de reserva cuando esté llamando a larga distancia.
- A los Clientes, a sus acompañantes y a Asistentes de cuidado personal se les permitirán dos maletas de no más de 30 libras por maleta.
- El cliente y cualquier persona que viaje con el cliente debe estar en la acera con todas las bolsas. Los Clientes, todos los acompañantes y Asistentes de cuidado personal son responsables de colocar sus maletas en el vehículo.

- El cliente, los acompañantes y los Asistentes de cuidado personal se dejarán con sus maletas en el bordillo más cercano a la zona designada de su aerolínea de salida. El cliente debe hacer arreglos

para el servicio Sky Cap a su costo, o con la aerolínea, para obtener asistencia adicional, si fuera necesario.

- Para recoger a los Clientes del aeropuerto a su regreso, los servicios de paratransito de la RTA pondrán un vehículo en espera para la hora aproximada de su llegada. Sin embargo, es responsabilidad del cliente llamar al despacho al llegar al aeropuerto. Los Servicios de paratransito luego enviarán el vehículo de reserva para recoger al Cliente.

- El punto de recogida designado para el Servicio de paratransito (ver el mapa al dorso) se encuentra en el nivel inferior a través del camino de entrada en la zona de estacionamiento. El conductor de paratransito esperará al Cliente ahí. El conductor colocará las bolsas del Cliente en el vehículo y ayudará al Cliente a subir al vehículo.

- El Cliente debe usar los servicios Sky Cap u otra ayuda para acompañarlos a ellos y su equipaje a la ubicación de recogida designada a su costo.

- Todos los demás procedimientos de paratransito se aplican al Servicio Premium, hacia y desde el Aeropuerto Internacional Louis Armstrong, a menos que se establezca

específicamente en el Manual de usuarios de Paratransit.

## AUTORIDAD REGIONAL DEL TRÁNSITO SERVICIOS DE PARATRÁNSITO:

*Louis Armstrong*

Aeropuerto Internacional de Nueva Orleans



Use el siguiente número para reservar sus viajes o para notificar a los Servicios de paratransito que está listo para ser recogido a su regreso cuando llegue al aeropuerto.







