Texto, logotipo

Descripción generada automáticamente

**UNA GUÍA DE SERVICIOS DE PARATRÁNSITO**

**Bajo los estadounidenses**

**Ley de Discapacidades de**

**1990 ADA**

**Revisado: 8-1-22**

**Tabla de contenidos**

¿QUÉ ES EL ASCENSOR?.................................................................................................................. 4

¿QUÉ ES EL ÁREA DE SERVICIO DE PARATRÁNSITO?.............................…………………….4

¿CÓMO SOLICITO LOS SERVICIOS DE ASCENSOR?.................................................................. 4

¿A QUÉ HORAS ESTÁ ABIERTO EL ASCENSOR?........................................................................ 7

¿CUÁLES SON LAS TARIFAS PARA EL SERVICIO DE ASCENSOR?........................…………7

¿CÓMO PAGO UN SALDO PENDIENTE DE LA TARIFA? ........................................................... 8

¿CÓMO ACCEDO AL SERVICIO?..................................................................................................... 8

¿CÓMO RESERVO UN VIAJE?........................................................................................................... 9

¿QUÉ ES EL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN?.................................................................................... 10

¿CUÁNDO NECESITO ESTAR LISTO PARA MI VIAJE?................................................................10

¿DÓNDE ESPERO MI VIAJE?..............................................................................................................10

¿QUÉ TIPO DE VEHÍCULO ME RECOGERÁ?.................................................................................. 11

¿QUÉ SUCEDE CUANDO LLEGA MI VEHÍCULO?..........................................................................11

¿QUÉ PASA SI MI VEHÍCULO LLEGA TARDE?.............................................................…………..11

¿CUÁNTOS PAQUETES PUEDO LLEVAR EN EL VEHÍCULO?.....................................................12

¿CUÁLES SON LOS PROCEDIMIENTOS PARA USAR SILLAS DE RUEDAS O

OTROS DISPOSITIVOS DE MOVILIDA?............................................................................ 12

¿CUÁNTO TIEMPO TOMARÁ MI VIAJE?..........................................................................................12

¿CUÁLES SON LAS REGLAS DE CONDUCTA AL MONTAR EN EL ASCENSOR?………...…..12

¿QUIÉN PUEDE ACOMPAÑAR A LOS PASAJEROS ELEGIBLES?............................................... 13

¿CÓMO CANCELO MIS VIAJES?........................................................................................................14

¿QUIEN NO SE PRESENTA?................................................................................................................ 14

¿QUÉ ES UNA CANCELACIÓN TARDÍA?......................................................................................... 14

¿CUÁLES SON LAS PENALIZACIONES POR NO PRESENTARSE / CANCELACIONES TARDÍAS? ……………………………………………………………………………………………….…………. 14

¿PUEDO EVITAR SER SUSPENDIDO?............................................................................................... 15

¿CÓMO PUEDO SOLICITAR UNA MODIFICACIÓN RAZONABLE?............................................. 16

¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA DE LA ADA?............................................................... 16

**TRÁNSITO DE TULSA**

**Guía de servicios paratransit**

**¿QUÉ ES TULSA LIFT?**

El servicio de paratránsito LIFT es un servicio de transporte público puerta a puerta para personas con discapacidades que no pueden usar los autobuses de ruta fija de Tulsa Transit para algunos o todos sus viajes. Paratransit es un servicio de viaje compartido operado con vehículos accesibles. Está diseñado para ser comparable al servicio de ruta fija.

**¿QUÉ ES EL ÁREA DE SERVICIO DE PARATRÁNSITO?**

Tulsa Transit ofrece servicio de paratránsito dentro de los límites de la ciudad. En ciertos Tulsalímiteslimitados donde los autobuses de ruta fija viajan cerca de la línea límite de la ciudad, el área de servicio de paratránsito se extiende más allá de los límites de la ciudad para cumplir con los requisitos de la ADA. Para obtener aclaraciones sobre los límites del área de servicio, llame al (918) 982-MTTA (6882), envíe un correo electrónico [a lift@tulsatransit.org](mailto:lift@tulsatransit.org) o visite nuestro sitio web: www.tulsatransit.org

Si un cliente vive fuera del área de servicio, puede usar el Programa LIFT si: 1) solicita y se determina que es elegible para los servicios de paratránsito; 2) pueden llegar a una ubicación dentro del área de servicio para ser recogidos, y 3) están viajando a una ubicación dentro del área de servicio.

**¿CÓMO SOLICITO LOS SERVICIOS DE ASCENSOR?**

**Criterios de elegibilidad**

Las personas con discapacidades pueden ser elegibles para el servicio complementario de paratránsito de la ADA basado en una discapacidad permanente o temporal. De acuerdo con las regulaciones federales, los servicios de paratránsito deben ofrecerse a las personas cuya discapacidad 1) les impide subir y bajar del autobús o viajar en el autobús, o 2) les impide viajar hacia o desde una parada de autobús en el sistema de autobuses de ruta fija de Tulsa Transit. Esto podría deberse a la distancia, el clima, el terreno o las barreras arquitectónicas.

**Procedimientos de solicitud**

1.Llame gratis a ADARIDE al 1-877-232-7433 de lunes a viernes de 10 a.m. a 6 p.m. para obtener un formulario de solicitud. La aplicación está disponible en todos los idiomas en línea visitando ADARIDE.COM. Además, los agentes de Servicio al Cliente de habla hispana están disponibles durante el horario comercial. El Centro de Llamadas de Tulsa Transit no envía solicitudes por correo, ni las solicitudes del Programa LIFT estarán disponibles en agencias locales o centros de atención médica.

2.Cuando llame a ADARIDE, el representante de servicio al cliente obtendrá información básica de usted para comenzar el proceso de registro. Puede solicitar una copia impresa de la solicitud y el formulario de verificación profesional que se envíe por correo a su hogar, o ADARIDE ofrece una opción más accesible para aquellos que desean completar el proceso en línea.

3. Cuando reciba la solicitud o vaya en línea para completar el formulario, lea las instrucciones y complete cada pregunta por completo. La solicitud incluye un Formulario de Verificación Profesional que debe ser completado y firmado por un profesional calificado y con licencia. Si esta sección no se completa, la solicitud será devuelta. La decisión con respecto a la elegibilidad para lift Services es una decisión de transporte, no una decisión médica. Sin embargo, es esencial contar con información del profesional con licencia (es decir, médico, fisioterapeuta, especialista en vida independiente, instructor de orientación y movilidad) para ayudar a tomar una decisión con respecto a la elegibilidad.

4. Envíe la solicitud completa a:

ADARIDE

19300 South Hamilton Ave, Suite #120

Gardena, CA 90248

5. Al recibir su solicitud completa, el contratista (ADARIDE) tendrá 21 días calendario para tomar una determinación con respecto a su elegibilidad. Se enviará por correo una carta de determinación informándole si y bajo qué circunstancias será elegible para viajar en el LIFT. Si por alguna razón la decisión no se toma dentro de los 21 días calendario posteriores a la recepción de su solicitud completa y verificación, se le considerará "presuntamente elegible" para los Servicios del Programa Lift y podrá viajar hasta que se haya tomado una decisión y todas las acciones.

**Determinaciones de elegibilidad**

 **Elegibilidad incondicional** : una persona es elegible para todos los viajes en el LIFT.

 **Elegibilidad condicional o viaje por viaje** : una persona puede ser elegible para ciertos viajes en el LIFT.

 **Elegibilidad temporal**  : una persona es elegible para el LIFT de forma temporal. El período de tiempo varía según las necesidades de transporte del cliente, pero no excede un año. Tenga en cuenta: La elegibilidad temporal se otorgará si el proceso de determinación de elegibilidad excede los 21 días calendario.

A los solicitantes que se determine que son elegibles se les emitirá una tarjeta de identificación (ID) (parece una tarjeta de visita). Los clientes de LIFT que deseen viajar en el autobús de ruta fija de forma gratuita deberán llevar su tarjeta de identificación LIFT emitida por ADARIDE junto con otra forma de identificación que incluye una foto a la estación de Denver Avenue, 319 S. Denver. Nuestro personal le hará una tarjeta de identificación con foto por solo $ 1.00 que puede usar en el autobús de ruta fija para obtener la tarifa gratuita.

**¿Qué significa cuando mi elegibilidad es "condicional"?**

La elegibilidad para el LIFT puede ser "condicional", lo que significa que el servicio se proporcionará solo para aquellos viajes en los que se hayan cumplido los estándares de elegibilidad de paratránsito. Se requerirá que los pasajeros utilicen el servicio de autobús de ruta fija de Tulsa Transit, o que encuentren transporte alternativo, para viajes que no se consideren elegibles para paratránsito.

**¿Cómo apelo mi determinación de elegibilidad?**

Los solicitantes a quienes se les niegue la elegibilidad de paratránsito complementario tendrán la oportunidad de apelar la decisión dentro de los 60 díasADA calendario a partir de la fecha de la carta de determinación. Los solicitantes que apelan pueden ser:

* Se le pide que participe en una evaluación en persona
* Se la permite presentar información adicional sobre sus capacidades funcionales
* Se les permite ofrecer cualquier documentación o unavocación que respalde sus reclamaciones

La determinación de certificación original permanecerá vigente hasta que se haya tomado la decisión final y se cierre la apelación. Los solicitantes que deseen apelar deben escribir una breve carta indicando las razones por las que sienten que la decisión fue errónea, o pueden comunicarse con ADARIDE al 1-877-232-7433 para expresar su deseo de apelar. Las apelaciones también se pueden iniciar a travésdel sitio web de ADARIDE en www.adaride.com.

**¿Caduca mi certificación?**

Sí, los pasajeros elegibles están certificados para servicios por un período de hasta cuatro (4) años. El período de elegibilidad dependerá de la discapacidad específica del participante de LIFT y, si es temporal, de su duración. Una vez que la certificación ha expirado, los pasajeros deben ser recertificados para continuar utilizando los servicios de Lift.

**¿Cómo obtengo la recertificación?**

Se requerirá la recertificación para los servicios de los clientes de LIFT antes de que expire su período de elegibilidad actual. El contratista (ADARIDE) notificará a los participantes de Lift los requisitos de recertificación aproximadamente 45 días calendario antes de la fecha de vencimiento.

**¿Los visitantes de fuera de la ciudad pueden usar el LIFT?**

Los visitantes de fuera de la ciudad que presenten documentación de elegibilidad de otra jurisdicción pueden usar el LIFT. Si un visitante no tiene documentación de elegibilidad para la ADA, el LIFT solicitará una prueba de discapacidadADA. Los visitantes deben proporcionar prueba de discapacidad, junto con una dirección actual y un número de teléfono. Luego, el LIFT otorgará al visitante la presunta elegibilidad para 21 días calendario de servicio dentro de un período de 365 días. Los días de servicio no tienen por qué ser consecutivos. Si los visitantes necesitan el servicio LIFT más de 21 días calendario en un período de un año, deben solicitar y estar certificados localmente.

**¿A QUÉ HORAS ESTÁ ABIERTO EL LIFT?**

**Centro de Llamadas**

Horario de lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

**Centro de llamadas fuera del horario de atención**

Días entre semana (6 a.m. – 8 a.m. y 5 p.m.- 8 p.m.): Cuando los clientes llamen, solo podrán cancelar viajes y ubicar su viaje en un sistema de grabadora de voz monitoreado.

Sábado (6 a.m. – 8 p.m.) y domingo (8 a.m. – 6 p.m.): Los clientes tienen la opción de cancelar, reservar un viaje (8am-4pm) solo para el lunes, o ubicar su viaje en un sistema de grabadora de voz monitoreado.

Ningun Viaje comenzará antes de las 5:00 a.m. de lunes a sábado. Ningún viaje comenzará más tarde de las 8:00 p.m. de lunes a sábado.

El LIFT opera los mismos días que el servicio de autobús de ruta fija. Hay servicios limitados los domingos. Sin Embargo, las rutas flex se desviarán 3/4 de milla para los servicios dominicales.

No se proporciona ningún servicio en los siguientes días festivos: Día de Año Nuevo, Día de los Caídos, Juneteenth, Cuatro de Julio, Día del Feriado Laboral, Acción de Gracias y Navidad.

**Horarios de LIFT**

**De lunes a domingo . 8:00 a.m. – 4:00 p.m.** Las solicitudes de excursiones al día siguiente se reciben a través delcontestador automático y el correo electrónico [reservations@tulsatransit.org](mailto:reservations@tulsatransit.org) los fines de semana y días festivos. **El sábado y el domingo, los clientes dejarán las solicitudes en una grabadora de voz monitoreada.**  Las solicitudes de viaje enviadas por correo electrónico, durante el horario de atención del centro de llamadas, se procesan dentro del mismo día. Los clientes son contactados de vuelta con información de viaje al final del día. Las solicitudes de viaje enviadas por correo electrónico después del horario de atención se procesan al día siguiente.

**¿CUÁLES SON LAS TARIFAS PARA EL SERVICIO DE LIFT?**

Tarifa regular

Tarifa en efectivo de ida: $ 3.50

Tarifa de ida para huéspedes / acompañantes: $ 3.50

Tarifa de ida con tarifa telefónica anticipada: $ 4.50

Asistentes de cuidado personal / Acompañantes: Gratis

Niños menores de 4 años:Gratis

Amigo (debe estar certificado por LIFT): Gratis

Cupones LIFT: 10 viajes por $ 3 5.00

Tarifa "Will Call" (Servicio Premium el mismo día): $ 7.00 (independientemente de la distancia del viaje)

Los clientes de primera calidad de sand springs que viajen a 3/4 de milla del perímetro del servicio de ruta fija de Tulsa Transit pagarán un cargo premium de $30.00.

Todos los pasajeros deben pagar la tarifa exacta al abordar el vehículo. Los conductores no llevan cambio. No se otorgarán cambios ni créditos. Los cupones LIFT se pueden comprar en la estación de Denver Avenue y en algunas ubicaciones de Quik-Trip. Además, los clientes pueden comprar cupones LIFT en línea en [www.tulsatransit.org](http://www.tulsatransit.org) o por correo enviando un cheque o giro postal a:

Caja

Apartado de correos 21228

Dpto. 163

Tulsa, OK 74121

Al comprar cupones LIFT por correo, agregue $ .75 para todos los pedidos de costos de envío y manejo.

**Tenga en cuenta:** Los conductores no pueden aceptar propinas.

**¿Cómo pago un saldo de tarifa pendiente?**

Se requiere una tarifa exacta al abordar el vehículo elevador para los viajes de recogida y regreso. Los clientes que adquieren un saldo pendiente debido a la falta depago o pagos parciales de un viaje anterior, deben pagar el saldo total para continuar utilizando los servicios de Lift. Los clientes serán notificados al día siguiente en el que no se haya recibido el pagopara hacer arreglos para el pago completo.

Lospagos se pueden hacer en persona en la estación de Denver Avenue o en el sitio web de Tulsa Transit [www.tulsatransit.org](http://www.tulsatransit.org) o yendo al enlace directo<https://securepayment.link/tulsatransit/>

Select-Pay **Factura**, complete el formulario y envíe su pago.

* Número de identificación **del cliente - Nombre completo del cliente de Lift - LIFT**
* Factura #- **LIFT**

Comuníquese con el servicio al cliente al 918-982-MTTA (6882) para obtener más información.

**¿CÓMO ACCEDO AL SERVICIO?**

El LIFT ofrece dos tipos de servicio: servicio de demanda y servicio de suscripción. El servicio de demanda se proporciona cuando un cliente llama para hacer una reservacion para el servicio. El servicio de suscripción es una reserva permanente para los clientes que hacen el mismo viaje una o más veces a la semana. (Ver Centro de Llamadas: ¿Qué es el servicio de suscripción?)

Los viajes de LIFT se pueden programar de 8 a.m. a 4 p.m., de lunes a domingo por correo electrónico ([lift@tulsatransit.org](mailto:lift@tulsatransit.org)) o por teléfono. Los clientes pueden hablar con un Representante de Servicio al Cliente llamando al (918) 982-MTTA (6882) o al (918) 584-7209 (TDD para personas con discapacidad auditiva y del habla). **Los fines de semana y días festivos, los clientes pueden dejar un mensaje en el contestador automático del Call Center para los viajes necesarios** **solo para el día siguiente.** Las solicitudes de viaje enviadas por correo electrónico, durante el horario de atención del centro de llamadas, se procesan el mismo día. Los clientes son contactados de vuelta con información de viaje al final del día. Las solicitudes de viaje por correo electrónico enviadas fuera del horario de atención se procesan al día siguiente.

**¿CÓMO RESERVO UN VIAJE?**

Los representantes de servicio al cliente están disponibles de 8:0a.m. a 4:0 0p.m. de lunes a viernes. Las reservasacion se pueden hacer con hasta 3 días naturales de antelación. Para programar un viaje, llame al (918) 982-MTTA (6882) o envíe un correo electrónico [a lift@tulsatransit.org](mailto:lift@tulsatransit.org) y esté listo para proporcionar la siguiente información:

 Nombre y apellidos

 Fecha de viaje

 Dirección de recogida (incluido el nombre del edificio / empresa, punto de referencia cercano, información específica de recogida como entrada, código de entrada para cualquier entrada de seguridad)

 Tiempo que necesitas para estar en tu destino

 Dirección de destino (incluida la información específica de entrega, como las entradas)

* Si un asistente de cuidado personal (PCA / acompañante) viajará a lo largo

 Si los huéspedes que no sean PCA viajarán a lo largo (incluidos los niños)

 Si un Amigo (cliente certificado de LIFT) viajará (debe proporcionar el nombre del Amigo y el número de identificación de LIFT)

 Si el cliente, PCA/acompañante, invitado(s) o amigo van a utilizar un dispositivo de movilidad

Al programar viajes de regreso, los clientes deben dejar suficiente tiempo para completar su negocio, para que estén listos cuando llegue el vehículo. Tenga en cuenta los horarios de apertura y cierre en la ubicación de destino para evitar esperar fuera del edificio antes o después del horario comercial. Al programar viajes, siga estas sugerencias:

 Permitir el tiempo adecuado para llegar al destino

 Permitir tiempo adicional para la recogida y devolución de otros pasajeros

 Permitir las condiciones del tráfico y los retrasos meteorológicos

Según lo establecido en la ADA,el LIFT puede ofrecer tiempos de viaje una hora antes o una hora después del tiempo de viaje solicitado. Por ejemplo, si solicita un viaje en la hora 8:00 a.m. y todas las rutas que circulan en esa hora están llenas, el Representante de Servicio al Cliente le ofrecerá horarios de recogida en la hora 7:00 a.m. o las 9:00 a.m. hora. Si el viaje no es una solución (no se puede encontrar una hora de ventana en el momento en que se reserva el viaje), el programador puede buscar horarios de llegada de más o menos una hora de la hora de llegada / salida solicitada. Los programadores hacen dos attempts para ponerse en contacto con el cliente, si no hay correo de voz disponible, la noche antes de un viaje para proporcionar al cliente sus horarios de ventana. Es responsabilidad del cliente conocer el horario de operación del negocio / ubicación a la que está reservando un viaje.

Siempre es una buena idea que los clientes que reservan viajes para el LIFT registren el nombre del Representante de Servicio al Cliente que reservó el viaje junto con la fecha y hora en que se realizó la reserva. Tenga en cuenta que todas las llamadas realizadas al se registran para garantizar la calidad.Call Center

Los viajes se confirmarán en el momento en que estén programados. Confirme las fechas, horas y direcciones antes de finalizar la llamada para garantizar la precisión del viaje programado. Las solicitudes de viaje enviadas por correo electrónico, durante el horario de atención del centro de llamadas, se procesan el mismo día. Los clientes son contactados de vuelta con información de viaje al final del día. Las solicitudes de viaje por correo electrónico enviadas fuera del horario de atención se procesan al día siguiente.

**¿QUÉ ES EL SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN?**

El servicio de suscripción está limitado a pasajeros que viajan al mismo lugar al mismo tiempo al menos una vez a la semana durante un período mínimo de 30 días calendario. Las solicitudes de suscripción se pueden enviar durante el horario comercial regular de lunes a viernes, pero no están garantizadas. Todas las solicitudes son evaluadas y respondidas por el departamento de programación de manera oportuna. Cuando la certificación de un cliente de LIFT expira, el servicio de suscripción de ese cliente se cancela automáticamente. Además, el servicio de suscripción se cancela automáticamente cada vez que un cliente es suspendido debido a la falta de presentación y / o cancelaciones tardías. Tras la renovación de la certificación o al final del período de suspensión, los clientes de suscripción deben llamar al (918) 982-MTTA (6882) para renovar el servicio de suscripción.

**¿CUÁNDO DEBO ESTAR LISTO PARA MI VIAJE?**

Los vehículos LIFT llegarán en cualquier momento dentro de una ventana de recogida de 30 minutos. Los representantes de servicio al cliente dan la ventana de recogida en el momento en que se reserva el viaje. Es muy importante que los clientes escriban los horarios de la ventana de recogida para que no haya confusión el día del viaje. Por favor, prepárese para abordar el vehículo inmediatamente a su llegada.

**¿DÓNDE ESPERO MI VIAJE?**

El LIFT es un servicio de puerta a puerta, de viaje compartido. La mayoría de los clientes pueden esperar dentro de su residencia o lugar de recogida hasta que el conductor llame a la puerta o toque el timbre. Hay casos en los que el conductor no podrá proporcionar servicios puerta a puerta. Las políticas de Tulsa Transit con respecto al servicio puerta a puerta son:

* Los conductores no pueden ir a lugares donde el vehículo debe ser respaldado. El respaldo de los vehículos LIFT está estrictamente prohibido por la política de la empresa.
* Los conductores deben poder encontrar un lugar seguro para estacionar; el vehículo estacionado no debe bloquear ni impedir el tráfico. No se permiten recogidas y devoluciones en callejones.
* Los conductores deben ser capacesde mantener la vista del vehículo. En otras palabras, si el conductor no puede ver su vehículo desde la puerta del lugar de recogida, no se proporcionará servicio puerta a puerta.
* Los conductores no irán a puertas que estén a más de 75 pies del vehículo.
* Los conductores irán a la puerta más externa en un lugar de recogida donde llamarán a la puerta o tocarán el timbre.
* Bajo ninguna circunstancia los conductores ingresarán a residencias u otros lugares de recogida o devolución.
* Los conductores se identificarán por su nombre, posición (conductor LIFT) y verificarán el lugar de entrega con el cliente.
* No puede haber un camino de viaje seguro y accesible desde la puerta del cliente hasta el vehículo para que se brinde servicio de puerta a puerta.
* Los conductores no proporcionarán asistencia para subir o bajar los escalones para personas en sillas de ruedas o las empujarán por rampas excesivamente empinadas.
* Si un pasajero no puede ser dejado desatendido en el lugar de destino (debido a su discapacidad o impedimento), se requiere que un acompañante o asistente de cuidado personal reciba al pasajero a la llegada del vehículo.

Si Tulsa Transit no puede proporcionar servicio puerta a puerta por razones operativas (como se describió anteriormente),los clientes deben estar esperando en la acera o en otra área de espera segura frente a, o lo más cerca posible de, la entrada del lugar de recogida.

En caso de inclemencias del tiempo, construcción o circunstancias fuera del control de Tulsa Transit cuando los clientes no puedan ser recogidos (o dejados) en la ubicación solicitada, Tulsa Transit se reserva el derecho de cambiar la ubicación para garantizar la seguridad de nuestros clientes y personal.

**¿QUÉ TIPO DE VEHÍCULO ME RECOGERÁ?**

Tulsa Transit ofrece autobuses equipados con ascensor.

**¿QUÉ SUCEDE CUANDO LLEGA MI VEHÍCULO?**

Se espera que los pasajeros estén listos para abordar el vehículo a su llegada. Al llegar dentro de la ventana de recogida de 30 minutos, los conductores de LIFT esperarán cinco (5) minutos para que un pasajero aborde el vehículo. El LIFT no se hace responsable de llamar al cliente cuando llegue el vehículo o antes de salir del lugar de recogida. Si un pasajero no aborda dentro del tiempo de espera de 5 minutos, el conductor marcará al pasajero como no presentado y saldrá de la ubicación.

Cuando llega el vehículo, los clientes deben presentar sus tarjetas de identificación LIFT que se enviaron por correo tras la aprobación de la certificación y la tarifa exacta o un cupón válido. El conductor no puede transportar clientes sin la tarifa requerida.

**¿QUÉ PASA SI MI VEHÍCULO LLEGA TARDE?**

Si el vehículo no ha llegado al final de la ventana de 30 minutos, llame al Centro de llamadas al (918) 982-MTTA (6882). Los fines de semana y fuera de horario, los clientes pueden dejar un mensaje en el contestador automático del Call Center y su llamada será devuelta el mismo día. En el caso de que la recogida sea de 30 minutos o más fuera de la ventana, no se cobrará a los clientes por el viaje. Por ejemplo, si la ventana de recogida es de 10:00 a 10:30 a.m. y el vehículo no llega hasta la 11:00 a.m. o más tarde, no habrá cargo.

**¿CUÁNTOS PAQUETES PUEDO LLEVAR EN EL VEHÍCULO?**

Debido a que el vehículo será compartido, los clientes deben limitar sus paquetes a tres (3) bolsas de papel grandes (preferiblemente con asas) u ocho (8) bolsas de plástico "tipo Walmart". Los clientes pueden llevar a bordo solo lo que, con la ayuda del conductor, pueden llevar en una carga. Los pasajeros no pueden subir y bajar del vehículo para cargar paquetes. Los conductores ayudarán con hasta dos parcels que individualmente no pesen más de 15 libras. Las maletas o bultos que pesen más del límite serán responsabilidad del pasajero.

Una vez a bordo, los paquetes deben caber en el regazo del pasajero o guardarse debajo del asiento durante el transporte. Los carros plegables están permitidos y pueden ser asegurados por el conductor. No se permitirán bajo ninguna circunstancia carros no plegables ni carros utilitarios.

Se espera que un cliente que viole estos límites organice una oferta alternativa(es decir, taxi, amigo o familiar) para el viaje de regreso.

**¿CUÁLES SON LOS PROCEDIMIENTOS PARA USAR SILLAS DE RUEDAS U OTROS DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD?**

El LIFT hará todo lo posible para acomodar sillas de ruedas estándar, scooters y otros dispositivos de movilidad. Asegúrese de que las sillas de ruedas u otros dispositivos de movilidad estén limpios, seguros y en buenas condiciones de funcionamiento antes de viajar a bordo del ASCENSOR. (Los conductores no están autorizados a empujar o tirar de dispositivos de movilidad inoperables)

**¿CUÁNTO TIEMPO TOMARÁ MI VIAJE?**

El tiempo de viaje en el LIFT es comparable a la cantidad de tiempo que tomaría hacer el mismo viaje utilizando nuestro servicio de autobús de ruta fija. La duración promedio del viaje de ruta fija es de 1 hora a 1 1/2 horas, y un viaje en el LIFT puede exceder o caer por debajo de ese promedio dependiendo de las circunstancias.

**¿CUÁLES SON LAS REGLAS DE CONDUCTA AL VIAJAR EN EL ASCENSOR?**

Se pide a los pasajeros que sigan estas reglas de conducta para garantizar la seguridad y la comodidad de todos los pasajeros y el conductor:

 No comer, beber ni fumar

 No pelear, lanzar ningún objeto, empujar, comportamiento áspero o lenguaje vulgar

* No se permitirán armas de fuego, armas o fuegos artificiales de ningún tipo en los vehículos de Tulsa Transit, excepto una pistola o pistola enfundada que se lleve en pleno cumplimiento de las disposiciones de la Ley de Autodefensa de Oklahoma (21 O.S. 1290.1 et seq.) o un rifle o escopeta que no esté cargado con clip, cargador o cámara, siempre que el rifle o la escopeta se transporten en un estuche diseñado para portar armas de fuego de conformidad con las disposiciones de Oklahoma Firearms. Ley de 1971 (21 O.S. 1289.7). Para obtener más información, consulte la Ley de Autodefensa de Oklahoma (21 Okla. Stat. 1290.1 y siguientes) y la Ley de Seguridad de pasajeros de autobuses (21 Okla. Stat. 1901 y siguientes. [Proyecto de Ley del Senado 397]).

 No se permiten productos químicos, materiales o baterías peligrosos de ningún tipo (se permite el suministro portátil de oxígeno medicinal)

* La camisa y los zapatos deben usarse en todo momento
* Higiene personal
* Las radios, reproductores de CD, reproductores de cinta no deben reproducirse a bordo del vehículo a menos que se usen auriculares y el volumen se ajuste para que solo el pasajero pueda escuchar.

 Por razones de seguridad, limite la conversación innecesaria con los conductores cuando el vehículo esté en movimiento

 Los niños menores de 12 años deben ir acompañados de un pasajero adulto o mayor

 Las mascotas deben almacenarse en un transportín para mascotas, excepto los animales de servicio (cualquier perro guía, perro señalador u otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad)

 No hay lenguaje o acciones abusivas, amenazantes, intimidatorias u obscenas

* Los bebés y niños pequeños deben ser transportados en asientos de automóvil de acuerdo con la ley estatal.

Los pasajeros que violen las reglas de conducta están sujetos a sanciones, hasta e incluyendo la suspensión del servicio. Nota: Los pasajeros que se involucren en abuso verbal / físico y / o causen lesiones físicas a otro pasajero o al conductor pueden estar sujetos a suspensión inmediata y permanente, y posible enjuiciamiento penal.

**¿Cómo puedo apelar una suspensión de servicio?**

Un cliente que disputa la base para una suspensión o terminación del servicio puede apelar dentro de los 14 días calendario a partir de la fecha en que se envía la carta de suspensión por correo. Los clientes deben presentar solicitudes de apelaciones por escrito de manera oportuna.

**¿QUIÉN PUEDE ACOMPAÑAR A LOS PASAJEROS ELEGIBLES?**

**Asistente de cuidado personal / acompañante**

Un asistente de cuidado personal puede acompañar a un pasajero certificado de LIFT sin cargo adicional. Las determinaciones con respecto a la necesidad de un cliente de un asistente de cuidado personal se realizan en el momento de la certificación. Aquellos que están certificados para tener un asistente de cuidado personal deben reservar espacio para el asistente al programar viajes en el LIFT.

**Huéspedes**

Los huéspedes son bienvenidos a viajar con los clientes de LIFT por $ 3. 50 por viaje. Debido al espacio limitado, a cada pasajero se le permite un invitado por viaje. Si un huésped viaja con usted y necesita una llamada de testamento, el huésped también debe pagar la tarifa de will call. Los clientes deben reservar espacio para el huésped, ya sea adulto o niño, al programar sus viajes. Los asientos para más de un huésped se basan en el "espacio disponible". Los niñosmenores de 4 años viajan gratis y deben ir acompañados por un adulto.

**Animales de servicio**

Los perros guía y otros animales de servicio están permitidos en todos los vehículos LIFT y pueden acompañar alos pasajeros.

**Amigo**

El sistema de Amigos permite que hasta tres clientes de LIFT (el cliente que reserva el viaje y otros dos clientes certificados) viajen por el precio de uno. El cliente de la reserva y el Amigo deben ser recogidos en el mismo lugar y hora y deben tener el mismo viaje de regreso para que sean considerados Amigos. Los nombres de todos los Amigos y sus números de identificación lift deben proporcionarse cuando se programe el viaje. Todos los clientes de LIFT, incluidos los Amigos, deben mostrar sus tarjetas de identificación de LIFT al conductor al abordar el vehículo.

**¿CÓMO CANCELO MIS VIAJES?**

Cuando los clientes ya no necesitan un viaje que ha sido programado, ya sea a pedido o servicio de suscripción, deben llamar al (918) 982-MTTA (6882) o enviar un correo electrónico a [lift@tulsatransit.org](mailto:lift@tulsatransit.org) para cancelar. Los clientes deben hacer todo lo posible para cancelar los viajes a más tardar a las 4:00 p.m. del día anterior al viaje programado. Las solicitudes de cancelación no serán aceptadas a través de conductores o personal de despacho, los clientes deben comunicarse con el centro de llamadas por teléfono o correo electrónico.

**¿QUÉ ES UN NO-SHOW?**

Una no presentación ocurre cuando un pasajero no aborda el vehículo LIFT dentro de los cinco (5) minutos posteriores a su llegada dentro de la ventana de recogida. Cuando los clientes no se presentan, son responsables de cancelar cualquier otro viaje programado para el día si ya no desean viajar.

**¿QUÉ ES UNA CANCELACIÓN TARDÍA?**

Una cancelación tardía es un viaje que no se cancela al menos dos (2) horas antes de la hora de recogida programada. Esto incluye viajes cancelados en la puerta.

**¿Cuáles son las penalizaciones por no presentarse y cancelaciones tardías?**

Los clientes que no se presenten o cancelen tarde el 15 por ciento (15%) de sus viajes programados dentro de un período de revisión de seis (6) meses pueden estar sujetos a la suspensión del servicio. Sin embargo, se le darán dos (2) quien no se presente / cancelación tardía / cancelación en el período de gracia de la puerta antes de que se lleve a cabo una suspensión del servicio.

Por ejemplo:

* Un cliente que programe 20 viajes en un mes y no se presente / cancele tarde tres, o el 15 por ciento, de esos viajes sería suspendido.
* Alguien que programe 40 viajes en un mes y no se presente / cancele tarde seis, o el 15 por ciento, de esos viajes sería suspendido.

Los clientes que establezcan un patrón o práctica de no presentación y / o cancelaciones tardías en un período de retrospectiva de doce (12) meses recibirán:

* Primera infracción: Advertencia por escrito
* Segunda violación: suspensión de 14 días (2 semanas)
* Violaciones posteriores: suspensión de 28 días (4 semanas)

Por ejemplo, si un cliente tenía un patrón o práctica de no presentarse y / o cancelaciones tardías en enero, se emitiría una advertencia por escrito. Si el cliente estableció un patrón o práctica de no presentarse y / o cancelaciones tardías en abril, el cliente estaría sujeto a una suspensión de 14 días (2 semanas). Finalmente, si el cliente estableció un patrón o práctica similar en septiembre, el cliente sería suspendido por 28 días o 4 semanas.

Los clientes que crean que una o más de sus violaciones fueron acusadas por error pueden apelar por escrito, de manera oportuna, ya sea completando el formulario y devolviéndolo por correo postal o enviando un correo electrónico [a lift@tulsatransit.org](mailto:lift@tulsatransit.org). La apelación debe incluir detalles sobre por qué el cliente cree que la violación fue acusada por error.

Tulsa Transit considerará la información proporcionada con laapelación, tomará una determinación y enviará una determinación por correo o correo electrónico dentro de los siete (7) días calendario posteriores a la recepción de la solicitud de apelación.

Si se deniega la totalidad o parte de la apelación, el cliente tendrá derecho a solicitar una audiencia en persona para apelar la determinación hecha por Tulsa Transit. Los clientes que presenten apelaciones en persona tendrán hasta 15 minutos para presentar argumentos orales y / o escritos relacionados con la(s) no presentación(es) y/o cancelación(es) tardía(s) que creen que fueron cobradas por error y no eliminadas por Tulsa Transit durante la apelación inicial. La apelación será escuchada por alguien que no estuvo involucrado en la decisión inicial, y la decisión del oficial de audiencias se dictará por escrito. La decisión será definitiva, y Tulsa Transit no aceptará más apelaciones.

En caso de que un cliente de suscripción sea suspendido del Programa LIFT, será necesario que el cliente solicite que los viajes de suscripción se restablezcan al final del período de suspensión. Las suscripciones se suspenden cuando se suspende el servicio.

**¿Puedo evitar ser suspendido?**

Los clientes pueden evitar una suspensión pendiente ejerciendo una opción de "recompra". Para todas las suspensiones propuestas, el cliente recibirá una lista detallada de violaciones. Los clientes pueden eliminar las infracciones pagando el costo de un viaje promedio de LIFT. El costo de recomprar una violación es de $ 25.00. Los clientes pueden recomprar solo seis ausencias individuales y / o cancelaciones tardías en un período de retrospectiva de doce (12) meses.

Los clientes que elijan ejercer la opción de recompra deben enviar un cheque de caja o giro postal (no se aceptarán cheques personales) a Tulsa Transit, Attn: LIFT Buy Back, P.O. Box 21228, Tulsa, OK 74121, o entregarlo en mano en la estación de Denver Avenue, 319 S. Denver Avenue, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

**¿CÓMO SOLICITO UNA MODIFICACIÓN RAZONABLE?**

Tulsa Transit se compromete a proporcionar igualdad de acceso y oportunidades a las personas calificadas con discapacidades en todos los programas, servicios y actividades. Tulsa Transit reconoce que, para tener oportunidades y beneficios igualmente efectivos, las personas con discapacidades pueden necesitar modificaciones razonables a las políticas y procedimientos. La Política de Modificación Razonable completa de Tulsa Transit se puede encontrar en [www.tulsatransit.org](http://www.tulsatransit.org).

Las solicitudes de modificaciones razonables pueden enviarse por escrito mediante:

* Correo: 510 S. Rockford Avenue, Tulsa, OK 74120
* Correo electrónico: [lift@tulsatransit.org](mailto:lift@tulsatransit.org)

Los medios alternativos para presentar una solicitud, comoentrevistas psicológicas, llamadas telefónicas o solicitudes grabadas, estarán disponibles para las personas con discapacidad si no pueden comunicar su solicitud por escrito o previa solicitud.

**¿CÓMO PRESENTO UNA QUEJA DE LA ADA?**

Cualquier persona que sienta que ha experimentado discriminación ilegal bajo la ADA puede presentar una queja sin cargo. Lasomplaints C pueden ser presentadas por:

* Llamando al (918) 982-MTTA(6882)
* Correoelectrónico [lift@tulsatransit.org](mailto:info@tulsatransit.org)
* Envío de correo a Tulsa Transit, Attention Civil Rights Officer, 510 S. Rockford Avenue, Tulsa, OK 74120
* Ir al sitio web de Tulsa Transit en [www.tulsatransit.org/](http://www.tulsatransit.org/) ada-complaint-form

Para obtener más información sobre nuestros servicios y los servicios de ruta fija, visite nuestro sitio web en [www.tulsatransit.org](http://www.tulsatransit.org)

Al presentar una queja, porfavor proporciona información clara y concisa que describa la(s) presunta(s) práctica(s) y/o acto(s) discriminatorio(s). Para obtener información adicional o asistencia para presentar su queja, comuníquese con el Centro C all de Tulsa Transit al (918) 982-MTTA (6882), (TDD: 918-584-7209).