



SENIOR DIAL-A-RIDE

GUÍA DE VIAJE



Una guía de referencia para Western Contra Costa Transit Authority

Servicio Dial-A-Ride para personas mayores

Actualizado en enero de 2025

INTRODUCCIÓN

WestCAT se complace en brindar el servicio Dial-A-Ride a las personas mayores en las comunidades de Pinole y Hercules, y en las comunidades no incorporadas de Montalvin Manor, Tara Hills, Bayview, Rodeo, Crockett y Port Costa. WestCAT se compromete a brindarles a los pasajeros un servicio seguro, confiable y cómodo que sea accesible y utilizable para todos.

Acerca de esta guía

Esta guía proporciona información detallada sobre el servicio Dial-A-Ride para personas mayores de WestCAT, incluido cómo registrarse y cómo comenzar. Léala atentamente para saber cómo funciona el servicio y si es adecuado para usted.

También encontrará secciones dedicadas a consejos útiles, números de teléfono importantes, políticas de seguridad y servicio de atención al cliente. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, no dude en comunicarse con nosotros al (510) 724-7993. Esperamos poder atender sus necesidades especiales de transporte.

Contents

INTRODUCCIÓN.....	2
Acerca de esta guía	2
SERVICIO DE TRANSPORTE PARA PERSONAS MAYORES	5
Acerca del servicio Dial-A-Ride para personas mayores	5
Elegibilidad para el servicio Dial-A-Ride para personas mayores	6
Registro para el servicio Dial-A-Ride para personas mayores	6
Reservaciones para el servicio Dial-A-Ride para personas mayores	6
Servicio de suscripción	8
Días y horarios de atención del servicio Dial-A-Ride para personas mayores	8
Tarifas y boletos del servicio Dial-A-Ride para personas mayores	9

Transferencias	9
Política de cancelación	10
Política: No presentarse y cancelaciones tardías	10
Definiciones: No presentación, Ventana de recogida, Cancelación tardía	10
Definición: No presentarse debido a un error del operador o circunstancias fuera del control del pasajero	11
¿Qué pasa si no me presento?	11
Sanciones por exceso de inasistencias o cancelaciones tardías	11
Política para disputar inasistencias específicas o cancelaciones tardías	12
Política para apelar suspensiones propuestas	12
Asistente de cuidado personal (PCA)	12
Compañeros	13
Política de rechazo de servicios y condiciones de servicio	13
Modificación razonable	13
Procedimientos de quejas por modificación razonable	14
Esfuerzos de defensa	15
Formación en viajes	16
CONSEJOS ÚTILES Y REGLAS A SEGUIR PARA CONDUCIR	17
El mejor momento del día para viajar	17
Si necesita un viaje inmediato	17
Embarque con dispositivo de movilidad	17
Política de uso del cinturón de seguridad para pasajeros y conductores	18
Transporte de animales	19

Para recibir una tarifa reducida en una ruta fija	19
Transporte de equipos de soporte vital	20
Transporte de paquetes.....	20
¿Qué asistencia proporcionará el conductor?.....	20
SERVICIO AL CLIENTE	22
Comentarios de la queja	22
Resolución de quejas	22
Aviso de derechos en virtud del Título VI.....	23
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD PARA PASAJEROS RECORDATORIO	24

SERVICIO DE TRANSPORTE PARA PERSONAS MAYORES

El servicio Dial-A-Ride para personas mayores es un servicio de transporte compartido de puerta a puerta (que se brinda en camionetas y sedanes) para personas mayores de 65 años. El servicio para personas mayores se brinda los días de semana y los sábados en la mayor parte del área de servicio de WestCAT . El servicio dominical no está disponible.

El servicio Dial-A-Ride para personas mayores está disponible para personas de 65 años o más. Tenga en cuenta que, si tiene una discapacidad, se le proporcionará una solicitud de paratransito ADA. Se le recomienda que complete el proceso de solicitud para obtener la certificación ADA. La certificación ADA le proporcionará una gama más amplia de servicios y le dará prioridad al programar un viaje. Si no completa la solicitud de paratransito ADA, aún puede usar Dial-A-Ride. Sin embargo, recibirá un servicio limitado como se describe en esta sección y no recibirá prioridad en la programación. El servicio Dial-A-Ride para personas mayores proporciona:

- Servicio solo los días laborables y sábados. No hay servicio disponible los domingos ni los días festivos (consulte el horario de atención)
- Servicio únicamente en toda el área de servicio de WestCAT . No se encuentran disponibles transferencias a otros proveedores de servicios Dial-A-Ride/Paratransit del Área de la Bahía (viajes regionales).
- Un acompañante puede viajar con usted por la misma tarifa reducida, sujeto a disponibilidad de espacio.
- Un asistente de cuidado personal certificado puede viajar con usted sin costo adicional

Acerca del servicio Dial-A-Ride para personas mayores

El servicio Dial-A-Ride para personas mayores de WestCAT ofrece servicio de puerta a puerta en toda el área de servicio de WestCAT para personas mayores (mayores de 65 años) independientemente de su discapacidad. El servicio de puerta a puerta también está disponible si se solicita al momento de la reserva.

El servicio Dial-A-Ride para personas mayores funciona como un sistema de viajes compartidos. Esto significa que otros pasajeros pueden estar a bordo durante cualquier parte del viaje y que los horarios de recogida programados o las rutas de viaje pueden modificarse para que se pueda acomodar a otro pasajero. Es probable que el vehículo se detenga y recoja a otros pasajeros a medida que avanza. Los viajes compartidos ayudan a reducir el costo de Dial-A-Ride. Le pedimos que espere el autobús en la acera. Sin embargo, para el servicio puerta a puerta especialmente solicitado, le pedimos que nos notifique al reservar su viaje, de modo que podamos programar tiempo adicional para su recogida y/o devolución.

Elegibilidad para el servicio Dial-A-Ride para personas mayores

Si tiene 65 años o más, automáticamente califica para usar el servicio Dial-A-Ride para personas mayores. Sin embargo, debe poder verificar su edad. Los comprobantes de edad aceptados incluyen:

- Licencia de conducir válida de California
- Tarjeta de identificación válida del DMV de California
- Pasaporte válido
- Tarjeta de Medicare

Registro para el servicio Dial-A-Ride para personas mayores

Antes de utilizar este servicio por primera vez, debe llamar al **(510) 724-7993** para registrarse. Se le solicitará que proporcione la siguiente información:

- Nombre y apellido
- Dirección de la calle con ciudad
- Número telefónico
- Fecha de nacimiento
- Hora específica de la cita (si corresponde)
- Tipo de ayuda o equipo de movilidad (andador, silla de ruedas, etc.)

Reservaciones para el servicio Dial-A-Ride para personas mayores

Una vez que se haya registrado en WestCAT, llame al **(510) 724-7433** para programar su viaje. Reservaremos todo el viaje y le informaremos sobre horarios y tarifas.

Las reservas para este servicio se aceptan durante el horario comercial normal y para el “día siguiente”, de domingo a sábado, de 8:00am a 5:00pm, llamando al (510) 724-7433. El servicio de reservas está disponible un día antes del día de servicio cuando las oficinas no están abiertas. Para obtener información adicional, puede llamar al (510) 724-7993. Cuando llame para reservar un viaje, tenga a mano la siguiente información:

- Nombre y apellido del pasajero
- Fecha del viaje
- Dirección de recogida: número, calle, número de apartamento/suite/edificio y ciudad
- Proporcionar instrucciones de recogida detalladas (puerta lateral o trasera, etc.) para instalaciones grandes, para cualquier lugar de recogida que pueda ser difícil de encontrar para los conductores y para cualquier lugar donde la recogida que necesita no sea en la entrada principal.
- Hora de recogida o entrega solicitada
- Hora de regreso solicitada si se reserva un viaje de ida y vuelta
- Dirección de entrega: número, calle, número de apartamento/suite/edificio y ciudad

- Si el pasajero utilizará una silla de ruedas u otro equipo de movilidad (andador, bastón, etc.)
- Si el pasajero necesitará asistencia adicional para llegar o salir del vehículo hasta la primera puerta para completar su viaje.
- Si el pasajero traerá un animal de servicio
- Acompañantes, niños o asistente de cuidado personal (PCA) que viajarán con el pasajero .

Tener esta información lista antes de llamar evitará que el centro de despacho tenga que pedirle que espere mientras buscan una dirección y les permitirá seguir respondiendo a otras personas que llaman.

Consejos generales para hacer reservas

Cuando llame para solicitar un viaje, tenga en cuenta que nuestros despachadores reciben un gran volumen de llamadas y las atienden en el orden en que las reciben. La programación de pasajeros se realiza en un orden específico para que el sistema funcione de manera eficiente y esté disponible para todos los usuarios. Si lo ponen en espera, tenga paciencia, no cuelgue y vuelva a llamar. Si lo hace, se lo colocará al final de la secuencia de llamadas y se responderá su llamada en el orden en que se recibió. Su reserva de Dial-A-Ride no se aceptará en ninguna línea que no sea **(510) 724-7433**. Si llama al número incorrecto, se le solicitará que cuelgue y llame al número correcto.

Se recomienda llamar al menos tres días antes del viaje deseado. Las reservas se pueden hacer con 1 a 3 días de anticipación. Sin embargo, sugerimos que todos los pasajeros que programen un viaje llamen lo antes posible para que podamos asegurarnos de atenderlos en el horario solicitado. Recuerde que se da prioridad a los pasajeros con certificación ADA .

Los viajes se reservan por orden de llegada. Puede negociar su viaje con el programador, pero no hay garantía de que el horario específico que desea esté disponible. Por lo tanto, llame lo antes posible y haremos todo lo posible para satisfacer su solicitud.

Debes reservar tu viaje de regreso al mismo tiempo que organizas tu primer viaje, para asegurarte de que te puedan recoger cuando quieras regresar. El sistema está saturado y si esperas para llamar cuando estés listo para regresar, puedes experimentar largos tiempos de espera de hasta dos horas. También te pedimos que seas considerado con tus compañeros de viaje y recuerdes que si mantienes al despachador en línea, no podrán ayudar a otras personas que llamen. Teniendo esto en cuenta, asegúrate de tener todos los detalles de tu viaje cuando hagas la llamada. Ten a mano un lápiz y un papel para anotar la ventana de recogida que te indique el despachador. Esto ayudará a evitar malentendidos.

Cuando llame para reservar un viaje, el despachador le dará un período de tiempo de 15 minutos, o "ventana de recogida" (por ejemplo, "Lo recogeremos entre la 1:00pm y la 1:15pm"). Por lo tanto, deberá estar listo y preparado para abordar el autobús a la 1:00pm. Es su responsabilidad estar listo y esperando para abordar el autobús cuando llegue. Si necesita tiempo de abordaje adicional, notifique al programador en el momento de reservar su viaje.

En ocasiones, el autobús puede llegar antes de la ventana de 15 minutos. En estos casos, tiene la opción de subirse antes o puede esperar hasta el comienzo de la ventana de recogida. No es responsabilidad del despachador ni del conductor llamarlo por teléfono para recordarle que su autobús ha llegado. Si recibe una llamada, se trata de una "llamada de cortesía" y no es un procedimiento operativo estándar.

Si más de una persona viaja desde su dirección, deberá avisar al servicio de despacho al reservar su viaje para que puedan programarlo adecuadamente. Aunque el autobús puede no estar lleno cuando llegue a su punto de recogida, hay otros pasajeros a lo largo del camino que tienen viajes programados y, por lo tanto, no podemos garantizar que habrá espacio disponible para pasajeros adicionales desde su dirección a menos que ya lo hayan acordado con anticipación.

Servicio de suscripción

Los pasajeros que viajan al mismo destino de manera regular pueden establecer una reserva permanente. WestCAT se refiere a estos pasajeros como "pasajeros de suscripción". Una reserva permanente elimina la necesidad de llamar cada vez que la persona necesita viajar y requiere que la persona llame solo cuando se necesita cancelar o modificar el viaje.

Los programadores revisarán las solicitudes de servicio de suscripción. Las solicitudes se atenderán si se pueden programar de manera eficiente con otros viajes en esos días y horarios. Si una solicitud no se puede atender de inmediato, se la puede agregar a una lista de espera de viajes de suscripción. Es posible que los programadores de Dial-A-Ride deban revisar un cambio en los horarios, el origen o el destino de los viajes de suscripción.

Días y horarios de atención del servicio Dial-A-Ride para personas mayores

WestCAT ofrece el servicio ADA Dial-A-Ride directamente en los siguientes días y horarios:

Lunes a viernes	6:00am - 8:00pm
Sabados	9:00am - 7:00pm
Domingos	No Hay Servicio Disponible

Según disponibilidad limitada, se pueden hacer reservas para el mismo día entre las 6:00am y las 5:00pm de lunes a viernes. También se pueden hacer reservas para el mismo día los sábados entre las 8:00am y las 5:00pm

Los días en que WestCAT no esté en funcionamiento, los clientes pueden llamar y dejar un mensaje grabado para reservar una cita para el siguiente día de funcionamiento. Un operador llamará y confirmará la reserva durante el horario comercial habitual.

Servicio de vacaciones

No hay servicio Senior Dial-A-Ride los domingos ni en los siguientes días festivos:

Día de Acción de Gracias	Día de los Caídos
Día de Navidad	Día de la Independencia
Día de Año Nuevo	Día del Trabajo

Se podrá aplicar un horario modificado los siguientes días:

Nochebuena	Nochevieja
------------	------------

Tarifas y boletos del servicio Dial-A-Ride para personas mayores

	Tarifa regular en efectivo	Descuento de Boleto (se vende en hojas de 10)
Personas mayores (65 años o más)	\$1.25	\$1.00
Acompañante (sujeto a disponibilidad)	\$1.25	N/A
Los primeros 2 niños de 6 años o menos	GRATIS	N/A
Cada niño adicional	\$1.25	N/A

*Todos los niños menores de seis años deben estar acompañados por un adulto en el sistema WestCAT en todo momento.

Tenga a mano la tarifa exacta en efectivo o en boletos. Los conductores no pueden dar cambio. Los pases de autobús de ruta fija de WestCAT y las tarjetas Clipper no son válidos para el servicio Dial-A-Ride.

No le entregue el sobre con el pedido de boletos al conductor para que lo lleve a la oficina por usted, envíe su pedido por correo o se acerque a la oficina de WestCAT. Los conductores de WestCAT no están autorizados a comprar sus boletos por usted y WestCAT no es responsable por pedidos de boletos perdidos o robados. También puede consultar con su centro para personas mayores local para ver si ofrecen boletos WestCAT Dial-A-Ride para comprar.

Las entradas con descuento se pueden comprar en WestCAT, 601 Walter Ave., Pinole, CA 94564, o por correo a la misma dirección. Para obtener más información sobre las entradas, llame al **(510) 724-3331** o visite [sito web de WestCAT \(web\)](#). Nunca envíe dinero en efectivo por correo.

Transferencias

Las personas mayores pueden transferirse gratis entre Dial-A-Ride y las rutas fijas locales de WestCAT, Martinez Link 30Z o los autobuses WestCAT Express.

Si necesita utilizar más de un autobús para llegar a su destino, solicite un transbordo en el momento de abordar. Un transbordo es válido por una hora, pero no es válido para un viaje de ida y vuelta en la ruta que emitió el transbordo.

Los transbordos entre Dial-A-Ride y County Connection o Tri-Delta Transit dentro de Martinez son gratuitos con un transbordo válido en los puntos de transbordo establecidos. El transbordo debe entregarse al momento de su uso.

Se requiere la tarifa completa de Dial-A-Ride de \$1.25 si se realiza una transferencia desde el servicio de autobús East Bay Paratransit y SolTrans ADA Paratransit en puntos de transferencia compartidos.

Política de cancelación

Para cancelar un viaje, llame al **(510) 724-4466**. Este número es solo para cancelaciones y se responde de inmediato. No intente utilizar esta línea para reservar viajes porque se lo derivará al número de despacho. WestCAT requiere que los pasajeros llamen al menos (15) minutos antes de la hora de recogida programada. Las cancelaciones deben realizarse antes de que se envíe el autobús a la dirección. No hay penalidades por cancelación siempre que se dé el aviso adecuado.

Política: No presentarse y cancelaciones tardías

Entendemos que debido a que Dial-A-Ride requiere que los viajes se programen con anticipación, los pasajeros a veces pueden perder viajes programados u olvidarse de cancelar viajes que ya no necesitan. También entendemos 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, perder viajes programados repetidamente (o no cancelar viajes de manera oportuna) puede provocar la suspensión del servicio. La siguiente información explica la Política de cancelación tardía y no presentación de Dial-A-Ride.

Definiciones: No presentación, Ventana de recogida, Cancelación tardía

No presentarse

Se produce una inasistencia cuando un pasajero no se presenta a abordar el vehículo para un viaje programado. Esto supone que el vehículo llega al lugar de recogida programado dentro del plazo de recogida y el conductor espera al menos (2) minutos.

Ventana de entrega

La ventana de recogida se define como: desde (15) minutos antes de la hora de recogida programada hasta (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 (2) minutos dentro de la ventana de recogida para que aparezca el pasajero.

Cancelación tardía

Una cancelación tardía se define como: una cancelación realizada *con menos* de (15) minutos de antelación a la hora de recogida programada o como una cancelación realizada en la puerta o una negativa a abordar un vehículo que ha llegado dentro del plazo de recogida.

Definición: No presentarse debido a un error del operador o circunstancias fuera del control del pasajero

WestCAT no cuenta como inasistencias o cancelaciones tardías los viajes perdidos debido a un error nuestro, como por ejemplo:

- Viajes colocados en el cronograma por error
- Recolecciones programadas en el lugar de recogida incorrecto
- Conductores que llegan y salen antes de que comience la ventana de recogida.
- Conductores que llegan tarde (después de finalizar el período de recogida)
- Conductores que llegan dentro del horario de recogida, pero que se van sin esperar los (5) minutos requeridos

WestCAT no considera como no-shows o cancelaciones tardías aquellas situaciones fuera del control del pasajero que le impiden avisarnos que no puede realizar el viaje, tales como:

- Emergencia médica
- Emergencia familiar
- Enfermedad repentina o cambio de condición
- Cita que se retrasa inesperadamente sin previo aviso.

Los pasajeros deben comunicarse con el centro de despacho de Dial-A-Ride si no se presentan (o cancelan tardíamente) debido a circunstancias fuera de su control.

¿Qué pasa si no me presento?

Cuando un pasajero no se presenta a un viaje, todos los viajes posteriores de ese día permanecerán programados a menos que el pasajero cancele específicamente los viajes. Para evitar varias inasistencias en el mismo día, se recomienda encarecidamente a los pasajeros que cancelen todos los viajes posteriores que ya no necesiten ese día.

Sanciones por exceso de inasistencias o cancelaciones tardías

WestCAT revisa todas las inasistencias y cancelaciones tardías registradas para garantizar su precisión antes de registrarlas en la cuenta de un pasajero. Cuando un pasajero inaparece (3) veces y el diez por ciento (10 %) o más de sus viajes programados totales en un período de 30 días, esto se considerará "excesivo" y WestCAT enviará una carta de advertencia dentro de los 30 días, recordándole al pasajero la política y las posibles sanciones. En caso de infracciones posteriores, se aplicarán las siguientes sanciones cuando las inasistencias excedan:

- 10% del total de viajes programados = 5 días de suspensión
- 20% del total de viajes programados = 10 días de suspensión
- 30% del total de viajes programados = 15 días de suspensión
- 40% del total de viajes programados = suspensión de 20 días

Los pasajeros con menos de tres (3) inasistencias en un período de 30 días no recibirán una penalización, incluso si su porcentaje de inasistencias excede el porcentaje (10%) del total de viajes programados.

Todos los avisos de suspensión incluyen una copia de esta política, información sobre cómo disputar inasistencias o cancelaciones tardías y cómo apelar las suspensiones.

Las suspensiones comienzan los lunes. La primera infracción en un año calendario da lugar a una carta de advertencia, pero no a una suspensión.

Política para disputar inasistencias específicas o cancelaciones tardías

Los pasajeros que deseen disputar inasistencias específicas o cancelaciones tardías deben hacerlo dentro de los 15 días hábiles posteriores a la recepción de una notificación de advertencia por escrito. Los pasajeros deben comunicarse con el centro de despacho de Dial-A-Ride al **(510) 724-7993**, de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm para explicar la circunstancia y solicitar la eliminación de la inasistencia o cancelación tardía.

Política para apelar suspensiones propuestas

El proceso de apelación está disponible para cualquier persona que haya recibido una notificación por escrito de suspensión de servicios o de no presentación. El pasajero puede apelar por escrito o en persona en WestCAT, ubicado en 601 Walter Avenue, Pinole, CA 94564. No se aceptarán apelaciones por teléfono. Las apelaciones deben recibirse dentro de los 15 días hábiles a partir de la fecha de la notificación por escrito.

La política de no presentación y cancelación tardía se aplica tanto a los servicios de Dial-A-Ride como a los de ADA Paratransit.

Servicios no proporcionados por WestCAT

No se aceptarán solicitudes de pasajeros para un conductor o vehículo específico. El programador asignará a los pasajeros vehículos y conductores según la necesidad, la disponibilidad y la topografía del área de recogida y/o entrega. En el momento en que se realizan estas asignaciones, se tienen en cuenta todas las necesidades de cada pasajero en la medida en que sean aceptables y requeridas según las pautas actuales de Dial-A-Ride (por ejemplo, la necesidad de un elevador para sillas de ruedas).

Asistente de cuidado personal (PCA)

Los asistentes de cuidado personal solo pueden viajar con clientes de Paratransit certificados por la ADA. Si usted es un cliente de Dial-A-Ride para personas mayores y desea que alguien viaje con usted, se lo considerará un acompañante y deberá pagar una tarifa. Los acompañantes deben viajar con usted hacia y desde los mismos lugares al mismo tiempo, y usted debe informar a los programadores cuando

programe su viaje que él/ella viajará con usted. Para obtener más información sobre los acompañantes, consulte la sección titulada “Acompañantes”.

Compañeros

Las personas mayores pueden viajar en Dial-A-Ride con un acompañante. Un acompañante es alguien que viaja con usted, pero no como asistente de cuidado personal. Siempre se permite que un acompañante viaje con usted siempre que se haya hecho una reserva para el acompañante y el acompañante viaje desde el mismo punto de origen hasta el mismo destino. Se permite más de un acompañante si hay espacio disponible. Los acompañantes pagan la misma tarifa que el pasajero.

Por favor, informe al operador cuando reserve el viaje que viajará con un acompañante. WestCAT se reserva el derecho de rechazar el servicio a cualquier persona que no tenga una reserva para el servicio.

Política de rechazo de servicios y condiciones de servicio

WestCAT rechazará brindar servicio a cualquier persona que tenga una conducta violenta, gravemente disruptiva o ilegal mientras se encuentre en una ruta fija o un vehículo de paratransito de WestCAT, de conformidad con el CFR 47, Sección 37.5(h) de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990. Esto puede incluir a una persona que agrede a un conductor u otro pasajero, que fume o beba en un vehículo en violación de las leyes establecidas o que tenga una conducta tan grave que interrumpa gravemente la prestación del servicio.

La conducta relacionada con la discapacidad de una persona y que molesta u ofende no se debe considerar “gravemente disruptiva” (por ejemplo, una persona con síndrome de Tourette que puede hacer declaraciones profanas involuntarias). Sin embargo, una persona que se niega a permanecer sentada durante el transporte puede distraer al conductor y perturbar gravemente el servicio. En tales casos, se puede negar el servicio o se puede prohibir a la persona viajar en WestCAT sin supervisión.

Se pueden imponer condiciones al uso del servicio en los casos en los que WestCAT tendría autoridad para suspenderlo o rechazarlo. Por ejemplo, un pasajero con una discapacidad mental puede tener tendencia a moverse por el vehículo de paratransito y acosar a otros pasajeros. Dado que tal comportamiento sería gravemente perjudicial para el servicio, WestCAT podría rechazarlo. Por lo tanto, WestCAT también podría exigir que la persona viaje con un asistente.

Modificación razonable

La regulación de Modificación Razonable (Sección 49 CFR Partes 27 y 37: Transporte para Personas con Discapacidades; Modificación Razonable) establece que las entidades de transporte realicen modificaciones/adaptaciones razonables a las políticas, prácticas y procedimientos para garantizar que los servicios y programas sean accesibles para todos, incluidas las personas con discapacidades.

Western Contra Costa Transit Authority (WCCTA) cumple plenamente con los requisitos de la ADA y realizará todas las modificaciones razonables a las políticas y programas para garantizar que las personas con discapacidades tengan la misma oportunidad de disfrutar de todos sus programas, servicios y actividades.

Las solicitudes de modificación de las políticas y prácticas de la WCCTA pueden rechazarse solo por uno o más de los siguientes motivos:

1. Conceder la solicitud causaría una amenaza directa a la salud o seguridad de otras personas.
2. Dar lugar a una alteración fundamental del servicio de la WCCTA.
3. En realidad no son necesarios para que la persona con discapacidad pueda acceder al servicio de WCCTA.
4. Resultar en una carga financiera y administrativa indebida.

Usted podrá realizar su solicitud de modificación razonable:

Por correo electrónico: rmco@westcat.org

Por teléfono: comuníquese con el Coordinador de Modificaciones Razonables de WCCTA al (510) 724-7993 o marque 711 para el Servicio de Retransmisión de California.

En línea: [página de modificaciones razonables de la ADA de WestCAT](#)

Escrito:

Western Contra Costa Transit Authority
Coordinador de Modificaciones Razonables
601 Walter Avenue
Pinole, CA 94564

Todas las solicitudes de modificación razonable serán reconocidas dentro de los 3 días hábiles siguientes a su recepción. La resolución y la respuesta a la persona que presentó la solicitud se realizarán oportunamente, dentro de los 15 días hábiles, y la respuesta explicará los motivos de la resolución. La respuesta se documentará en el registro de modificaciones razonables. Cualquier solicitud que requiera más de 15 días hábiles para resolverse debe revisarse a nivel de gerente general y documentarse sobre por qué la resolución requiere tiempo adicional para una resolución completa.

Procedimientos de quejas por modificación razonable

Cualquier persona que desee presentar una queja por escrito sobre una modificación razonable ante la Autoridad de Tránsito del Oeste de Contra Costa puede hacerlo llamando al (510) 724-7993 y solicitando un formulario de queja al Coordinador de Modificaciones Razonables o escribiendo a:

Western Contra Costa Transit Authority
Coordinador de Modificaciones Razonables
601 Walter Avenue
Pinole, CA 94564

El denunciante también puede presentar una declaración escrita que contenga toda la información identificada en las secciones de continuación. La denuncia incluirá la siguiente información:

- a. Nombre, dirección y número de teléfono del reclamante.
- b. La base de la queja, es decir, el reclamante negó la solicitud de modificación razonable.
- c. Firma del denunciante y fecha.
- d. Si el denunciante no puede redactar una denuncia, la WCCTA le ayudará. Si el denunciante lo solicita, la WCCTA le proporcionará un intérprete de lenguaje de señas o de idiomas.
- e. La reclamación podrá ser enviada por correo o fax a la siguiente dirección:

Western Contra Costa Transit Authority

Gerente General

601 Walter Avenue

Pinole, CA 94564

(510) 724-5551 (fax)

La queja puede enviarse por correo electrónico a rmco@westcat.org. La WCCTA iniciará una investigación dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a la recepción de la queja.

La WCCTA se comunicará por escrito con el denunciante a más tardar treinta (30) días hábiles después de recibir la denuncia para solicitarle información adicional, si es necesario para investigar la denuncia. Si el denunciante no proporciona la información solicitada en el momento oportuno, la WCCTA podrá cerrar administrativamente la denuncia.

La WCCTA completará la investigación dentro de los noventa (90) días siguientes a la recepción de la denuncia. El investigador preparará un informe escrito de la investigación. El informe incluirá una descripción resumida del incidente, los hallazgos y las recomendaciones para la resolución.

El Gerente de Departamento de WCCTA revisará el informe. Se le proporcionará una carta de cierre al denunciante. El denunciante tendrá cinco (5) días hábiles a partir de la recepción del informe para responder. Si el denunciante responde negativamente o tiene información adicional para proporcionar, el Gerente General o su designado organizará una reunión telefónica informal. Si el denunciante no responde, se cerrará la queja.

Esfuerzos de defensa

El personal de WestCAT participa activamente en varios comités de defensa (es decir, el Consejo de Coordinación de Paratransito [CCTA Paratransit Coordinating Council \(web\)](#) y el Comité de Acción para la Movilidad de Personas Mayores) en todo el condado de Contra Costa y el Área de la Bahía, cuyo trabajo incluye la defensa, la coordinación y la mejora de la experiencia general de las personas con discapacidades y las personas mayores que utilizan el transporte público.

Además, WestCAT trabaja con representantes de la comunidad de discapacitados que brindan asistencia con los problemas y el cumplimiento de la ADA. Si está interesado en ayudar, comuníquese con nosotros al (510) 724-3331 para obtener más información.

Formación en viajes

Se ofrece instrucción grupal gratuita cada tercer martes del mes en WestCAT . Esta orientación tiene como objetivo ayudarlo a conocer nuestro programa y servicios Dial-A-Ride. Tiene una duración de aproximadamente una hora y se lleva a cabo en nuestra sala de capacitación para conductores. También es una gran oportunidad para que haga preguntas al personal y conozca a algunos de sus compañeros de viaje.

WestCAT recomienda que todos los pasajeros nuevos asistan a esta orientación. Se proporcionará transporte hacia y desde esta orientación. Llame a la central para programar su viaje (510) 724-7993.

CONSEJOS ÚTILES Y REGLAS A SEGUIR PARA CONDUCIR

La siguiente información se aplica a los tres tipos de servicio Dial-A-Ride

El mejor momento del día para viajar

El mejor momento del día para viajar en Dial-A-Ride es entre las 10:00 a. m. y las 12:00 p. m. Este es el momento en el que hay menos afluencia y es posible que haya viajes disponibles antes.

Si necesita un viaje inmediato

Si necesita un viaje inmediato, el servicio de despacho lo organizará si es posible, pero si le hacen un lugar, es su responsabilidad estar listo cuando llegue el autobús. Si el conductor se queda esperando mientras el pasajero regresa corriendo a la casa para buscar las llaves, los libros, etc., es posible que el autobús tenga que partir y usted tenga que volver a reservar un viaje. Si el autobús esperara a todos los pasajeros, reduciría la cantidad de personas a las que podemos atender y afectaría negativamente a otros pasajeros que están esperando para llegar a sus citas a tiempo. Un conductor solo esperará dos minutos después de que llegue el autobús para recogerlo, así que esté listo para el autobús y salga lo más rápido posible.

Embarque con dispositivo de movilidad



Los vehículos de WestCAT son accesibles para personas con sillas de ruedas, scooters eléctricos y otros dispositivos de movilidad. Sin embargo, debido a las restricciones de peso del equipo, no podemos acomodar pasajeros si el peso combinado del dispositivo de movilidad y el pasajero excede la capacidad de elevación del vehículo. Si cree que su dispositivo de movilidad podría caer en esta categoría, comuníquese con nosotros al **(510) 724-7993** antes de programar su viaje y programaremos una cita para reunirnos con usted personalmente para examinar su dispositivo de movilidad y haremos todo lo posible para acomodarlo. Sin embargo, tenga en cuenta que los dispositivos que excedan estos estándares pueden no ser transportables.

Las normas de la ADA permiten que los pasajeros en silla de ruedas cuyo dispositivo se opera de forma manual o eléctrica suban al autobús mirando hacia adelante o hacia atrás. Sin embargo, si usted está en una silla de ruedas manual y necesita la ayuda del conductor, este lo subirá de espaldas como medida de seguridad.

Como medida de seguridad adicional, le recomendamos que se asegure de que su dispositivo de movilidad reciba el mantenimiento que indica el fabricante y que los frenos funcionen correctamente.

Según la Sección 37.165(c) (3) de las normas ADA del Departamento de Transporte, la política de WestCAT es que todas las sillas de ruedas y dispositivos de movilidad estén asegurados al vehículo. Por

lo tanto, WestCAT puede negarse a brindar servicio a un pasajero que se niegue a permitir que se asegure su dispositivo. Si le preocupa que lo acomoden en cualquier vehículo de WestCAT, llame al (510) 724-7933 y haremos los arreglos necesarios para ayudarlo a determinar si puede encontrar alguna dificultad para viajar en WestCAT.

Si necesita ayuda adicional para llegar al vehículo o para salir de él, le recomendamos que intente organizar con anticipación que alguien lo ayude o que planee viajar con un asistente de cuidado personal (PCA). Sin embargo, nuestros conductores pueden brindar asistencia limitada entre el vehículo y la primera puerta, pero no pueden perder de vista su vehículo y no pueden ayudarlo a levantar paquetes o artículos personales pesados, dispositivos de movilidad o su persona.

Las personas que usan bastones o andadores y otras personas de pie con discapacidades que no usan sillas de ruedas, pero tienen dificultad para usar escaleras (por ejemplo, una persona mayor que puede caminar sin usar un dispositivo de movilidad pero no puede levantar las piernas lo suficiente para subir las escaleras del autobús) podrán usar el ascensor, previa solicitud.

de WestCAT están equipados con elevadores para sillas de ruedas y el servicio de WestCAT cumple plenamente con los requisitos de la ADA.

Política de uso del cinturón de seguridad para pasajeros y conductores

Todas las personas (pasajeros y conductor) que se transporten en un vehículo de paratransito WestCAT equipado con cinturones de seguridad para pasajeros (cinturones de seguridad) deben colocarse/usarse correctamente los cinturones de seguridad antes de mover el vehículo.



La seguridad de nuestros pasajeros y conductores es la consideración primordial de WestCAT y la razón de esta política, ya que las condiciones del tráfico pueden obligar al conductor a hacer paradas, giros o maniobras repentinas. El uso del cinturón de seguridad garantiza un viaje más seguro y minimiza la posibilidad de lesiones a los pasajeros y conductores.

Los pasajeros que se nieguen a usar el cinturón de seguridad o el cinturón de seguridad/arneses de hombro no serán transportados en vehículos en los que estén disponibles para todos los pasajeros los cinturones de seguridad y/o los arneses de hombro. Sin embargo, se podrán hacer excepciones para los pasajeros cuya discapacidad les prohíba usar el cinturón de seguridad, siempre que se sigan los procedimientos que se establecen a continuación. Además, si el vehículo no tiene cinturones de seguridad o dispositivos de sujeción para pasajeros en todos los asientos (por ejemplo, servicio de ruta fija), no se puede exigir al usuario del dispositivo de movilidad que use el suyo, aunque se le recomienda encarecidamente que lo haga. Si se niega en tal situación, el conductor debe informar de la negativa al despachador o a un supervisor, y activar el dispositivo DriveCam (grabadora de vídeo digital a bordo) si está disponible.

Rechazo del pasajero o solicitud especial: si un pasajero se niega a usar el cinturón de seguridad o solicita que se lo coloquen de forma suelta debido a una discapacidad, el operador llamará a la central y no moverá el vehículo hasta que un supervisor o la central lo autoricen. En los vehículos equipados con

dispositivos DriveCam, el conductor también debe activar el dispositivo DriveCam y reiterar la negativa del pasajero a usar el cinturón de seguridad o a que se lo coloquen de forma suelta.

Cumplimiento: Esta política solo se aplica a los vehículos equipados con cinturones de seguridad y arneses para hombros (por ejemplo, los vehículos de paratransito WestCAT). Todos los pasajeros deben usar estos dispositivos, incluidos aquellos que usan sillas de ruedas y los que usan asientos del vehículo, si se proporcionan cinturones de seguridad o arneses para hombros en los asientos y sujetos a las excepciones limitadas mencionadas anteriormente.

Transporte de animales



Si tiene una discapacidad, puede viajar con un animal de servicio entrenado, como un perro guía o un compañero canino. ¿Qué es un animal de servicio? La ADA define un animal de servicio como cualquier perro guía, perro de señales u otro animal entrenado individualmente para brindar asistencia a una persona con una discapacidad. Los animales de servicio no son mascotas. Son animales de trabajo que están especialmente entrenados para brindar asistencia a personas con

discapacidades.

Le solicitamos que informe al despachador en el momento de reservar su viaje que viajará con un animal de servicio. Los animales de servicio deben estar bajo el control de su cuidador en todo momento. Los animales de servicio pequeños pueden viajar en el regazo de un pasajero; sin embargo, los animales de servicio nunca deben viajar en los asientos de autobuses o camionetas. Los animales de servicio están entrenados para comportarse bien en público. Un animal de servicio no debe gruñir, ladrar ni morder a otros animales o pasajeros. La supervisión de un animal de servicio es responsabilidad exclusiva de su cuidador. Si viaja con un animal de servicio o una mascota, usted es responsable de cualquier daño o lesión causada por el animal.

se pueden transportar mascotas domésticas (animales que no sean de servicio) en los vehículos de WestCAT y solo en una jaula o transportadora debidamente asegurados (*esto no incluye cochecitos para mascotas*). Si necesita una aclaración sobre lo que las regulaciones de la ADA definen como un animal de servicio, llame al (510) 724-3331.



Para recibir una tarifa reducida en una ruta fija

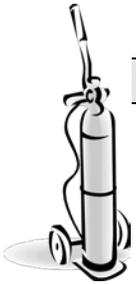
Para recibir una tarifa reducida, se le puede solicitar al pasajero que muestre al conductor uno de los siguientes documentos:

- Licencia de conducir (tarifa para personas mayores de 65 años)
- La tarjeta de descuento de conexión de tránsito regional (RTC) no está disponible a través de WestCAT .
- Tarjeta de Medicare (no Medi-Cal)
- Tarjeta de identificación para discapacitados del Departamento de Vehículos Motorizados

- Tarjeta de identificación para discapacitados del Departamento de Asuntos de Veteranos

La posesión de alguno o todos estos artículos “no” constituye una elegibilidad inmediata para el Paratransit ADA o Dial-A-Ride. Existe un proceso de solicitud para calificar a los pasajeros para el Paratransit ADA y existe un proceso de registro para el servicio Dial-A-Ride para personas mayores. Consulte la página 4 para obtener información sobre el registro para el Dial-A-Ride para personas mayores.

Sin embargo, la posesión de cualquiera de estos artículos “sí” constituye elegibilidad para el pago de una tarifa reducida.



Transporte de equipos de soporte vital

Puede llevar un respirador, oxígeno portátil y/u otro equipo de soporte vital a bordo siempre que no infrinja la ley o las normas relacionadas con el transporte de materiales peligrosos. Además, todo el equipo debe ser lo suficientemente pequeño como para caber en las camionetas de WestCAT de manera segura y sin obstruir el pasillo y/o bloquear las salidas de emergencia.

Transporte de paquetes



Cuando vaya de compras, hay un límite de tres (3) bolsas. Más de tres (3) bolsas ocupan espacio en el autobús que otros pasajeros pueden necesitar y son un riesgo potencial para la seguridad. La única excepción a esta regla sería si el pasajero paga por cada bolsa adicional más allá del límite de tres (3) bolsas a la tarifa regular de Dial-A-Ride de \$1.25. El peso total de todos los paquetes no puede superar las 50 libras y las bolsas de cualquier tipo no deben bloquear el pasillo. Es una violación de la ley federal y estatal bloquear los pasillos de un autobús de transporte público.

Puede solicitar la asistencia del conductor para cargar y descargar paquetes, pero las maletas deben pesar menos de 15 libras. Sin embargo, no se requieren servicios de asistencia, como llevar equipaje personal o maletas, por parte del conductor y los conductores no pueden ingresar a su hogar.

¿Qué asistencia proporcionará el conductor?

El servicio de WestCAT es de puerta a puerta. Esto significa que los conductores brindan asistencia más allá de la acera cuando se les solicita y siempre que puedan mantener un control continuo y efectivo del vehículo. Esto incluye no perder de vista el vehículo ni ausentarse del mismo durante un período prolongado. Es su responsabilidad informar a WestCAT que necesita asistencia al reservar su viaje.

Si no puede quedarse solo y no hay una persona responsable en el destino para recibirlo, los conductores se comunicarán con el centro de despacho para recibir instrucciones. Si no hay nadie en el

destino para recibirlo, esto puede considerarse una interrupción grave del servicio y puede resultar en la suspensión del mismo.

Los conductores no están autorizados a :

- Ven a buscarte
- Perder de vista su vehículo
- Llaman a tu puerta
- Levantarte o llevarte
- Llevarle a usted o a su silla de ruedas por las escaleras o por debajo de ellas.
- Cambiar tu viaje programado
- Lleve el sobre con su pedido de entradas a la oficina de venta de entradas de WestCAT

Nuestros conductores no pueden cambiar los horarios ni las direcciones de sus viajes programados. Si tiene algún problema o queja, no intente resolverlo directamente con el conductor. Además, no discuta con nuestros despachadores sobre los detalles de su viaje.

En caso de que experimente un problema, contamos con personal para realizar un seguimiento de los detalles de su situación y resolverlo. Consulte la sección de esta guía titulada “Resolución de quejas”.

SERVICIO AL CLIENTE

La siguiente información se aplica a los tres tipos de servicio Dial-A-Ride

Comentarios de la queja

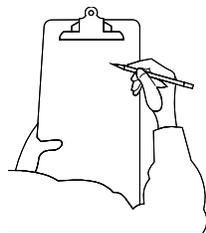
WestCAT agradece sus elogios, quejas y sugerencias. Nos comprometemos a utilizar los comentarios de los clientes como herramienta para mejorar la calidad del servicio.

Según nuestra experiencia, la mayoría de los problemas se pueden resolver fácilmente. Todo nuestro personal quiere atenderlo de la manera más eficiente y profesional posible. Sin embargo, si no llama para informarnos de que tiene un problema, es posible que el problema persista.

Nos comprometemos a proteger la confidencialidad de nuestros pasajeros. Sin embargo, tenga en cuenta que las quejas anónimas sobre el servicio no pueden recibir respuesta.

Vea a continuación una explicación del proceso de resolución de quejas de WestCAT .

Resolución de quejas



Porque para nosotros es importante que todos nuestros pasajeros tengan una experiencia agradable en nuestro sistema, agradecemos sus comentarios, quejas y sugerencias.

Si ha tenido algún problema, comuníquese con nosotros lo antes posible. Nuestro centro de despacho está equipado con un sistema informático que realiza un seguimiento de todos nuestros viajes y, cuanto antes nos informe sobre el problema, más fácil será para nosotros investigar qué puede haber ocurrido y responderle rápidamente.

Para presentar una queja, proporcione la siguiente información:

- Su nombre, dirección y número de teléfono
- Fecha y hora del incidente
- Detalles del incidente, junto con el número de autobús si corresponde

Todos los comentarios pueden enviarse por correo a:

WestCAT
601 Walter Avenue
Pinole, California 94564

Dirija sus inquietudes al gerente general. El gerente general investigará sus inquietudes y tomará una decisión. Se le notificará por correo la decisión.

Una vez que haya recibido una respuesta del Gerente General, si aún no está satisfecho con la respuesta, puede escribir una carta a la atención de la Junta Directiva de WestCAT a la misma dirección. El asunto se incluirá en la agenda de una futura reunión de la Junta (las reuniones generalmente se llevan a cabo el segundo jueves del mes) y la Junta tomará medidas y tomará una decisión sobre su queja. La decisión de la Junta es definitiva.

Aviso de derechos en virtud del Título VI

WestCAT (WCCTA) opera sus programas y servicios sin distinción de raza, color y origen nacional de conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Cualquier persona que crea que ha sido perjudicada por una práctica discriminatoria ilegal en virtud del Título VI puede presentar una queja ante WCCTA.

Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles de WCCTA y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese al (510) 724-3331, envíe un correo electrónico [a info@westcat.org](mailto:info@westcat.org) o visite la oficina administrativa en 601 Walter Ave, Pinole, CA 94564. Para obtener más información, visite www.westcat.org.

Un denunciante puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito presentando una queja ante la Oficina de Derechos Civiles, Atención: Coordinador del Programa del Título VI, Edificio Este, 5to Piso – TCR, 1200 New Jersey Ave, SE, Washington, DC 20590.

Si necesita información en otro idioma, comuníquese al 1-510-724-3331.

Si necesita información en Español, llame al 1-510-724-3331.

如果需要中文信息, 请致电 1-510-724-3331.

Kung kailangan ng impormasyon sa Tagalog, mangyaring tumawag sa 1-510-724-3331.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD PARA PASAJEROS RECORDATORIO

WestCAT aplica todas las políticas de seguridad internas, así como los estatutos penales y las ordenanzas municipales para garantizar la seguridad de nuestros pasajeros y del público en general. A continuación, se incluye una lista de algunas de esas políticas destinadas a ayudarlo a usted y a sus compañeros de viaje a disfrutar de un viaje seguro y sin estrés en WestCAT :

- amenazar la salud, la seguridad o el bienestar del conductor, de otros pasajeros o de cualquier tercera persona.
- Está prohibido abrir o manipular las ventanas de emergencia, excepto en caso de emergencia.
- Se prohíbe manipular u operar equipos destinados al uso exclusivo del conductor del autobús.
- Está prohibido pelear, empujar o dar codazos a otros pasajeros.
- Se prohíbe cualquier conducta que tenga por objeto o que tienda a distraer o interferir con el manejo del autobús por parte del conductor.
- No se permite fumar, comer, beber ni expectorar en el vehículo.
- No se permite discurso obsceno, amenazante, ofensivo o de “odio”.
- Mantenga los pasillos libres de peligros como carritos, paquetes y cochecitos de bebé.
- Se pueden llevar a bordo respiradores, oxígeno portátil y otros equipos de soporte vital siempre que no infrinjan la ley o las normas relacionadas con el transporte de materiales peligrosos. Además, todo el equipo debe ser lo suficientemente pequeño como para caber en las camionetas de WestCAT de manera segura y sin obstruir el pasillo ni bloquear las salidas de emergencia.
- No se permiten mascotas ni animales que no estén enjaulados (excepto animales de servicio). Las mascotas domésticas pueden viajar con su dueño solo si están en un transportador para mascotas. Esto no incluye un cochecito para mascotas, que no se puede acomodar en los autobuses de WestCAT sin estar plegado y guardado de forma segura. En ese caso, la mascota debe viajar en un transportador para mascotas.
- Se prohíbe ignorar o desobedecer las directivas de un conductor de autobús con respecto a estas políticas y su aplicación.
- Todos deben poder viajar sin molestias. Por favor, sea cortés con los demás pasajeros.

** Estas políticas y procedimientos se aplican al uso que el público haga de cualquiera de los servicios de WestCAT .*

NÚMEROS DE TELÉFONO IMPORTANTES

Servicio al cliente:

(510) 724-7993 (8:00 am - 5:00 pm)

Para información de horarios es español . Por favor llame al número
(510) 724-7993 (8:00 am - 5:00 pm)

Servicio de retransmisión de California/TTY

Marque 711 o el número CRS 800.

Inglés: (800) 855-7100

Español: (800) 855-7200

Discurso a Discurso: (800) 854-7784

Registro de Dial-A-Ride para pasajeros primerizos

(510) 724-7433 (724-RIDE)

Reservaciones por Dial-A-Ride

(510) 724-7433 (724-RIDE)

Cancelaciones de Dial-A-Ride

(510) 724-4466

Dial-A-Ride, ADA Paratransit y ruta fija Información

(510) 724-7993

Reservas de paratransito de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)

Teléfono: (510) 724-7433

***Nota :** Si ha optado por solicitar el servicio de paratransito ADA, **no envíe por fax solicitudes ni pedidos de reserva al número de fax habitual de la Administración de WestCAT que figura en el programa de transporte de WestCAT ; utilice únicamente el número de fax que figura más arriba. Su solicitud tardará más en procesarse o es posible que nunca llegue a la persona responsable de revisar las solicitudes si no sigue este procedimiento.**