

WESTCAT

PARATRÁNSITO ADA

GUÍA DE VIAJE



Una guía de referencia para Western Contra Costa Transit Authority

Servicio de Paratrásito ADA

Actualizado en marzo de 2026

INTRODUCCIÓN

WestCAT se complace en brindar un sólido servicio de paratransito a las comunidades de Pinole y Hercules, y a 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

Hay formatos alternativos disponibles previa solicitud. Póngase en contacto con el especialista de ADA al (510) 724-3331.

Esta guía proporciona información detallada sobre el servicio de paratransito ADA de WestCAT, que incluye cómo solicitarlo, cómo calificar para el servicio 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
PARATRÁNSITO ADA	5
Acerca del Paratransito ADA.....	5
Elegibilidad para el paratransito ADA	5
Solicitud/Registro de Paratransito ADA	6
Certificación de paratransito ADA	7
Denegación de certificación de paratransito ADA	7
Reservaciones de paratransito ADA	7
Reservas de viajes regionales	9
Servicio de suscripción	10
Días y horarios de funcionamiento del servicio de paratransito ADA	11

Tarifas y boletos de paratransito ADA.....	12
Política de cancelación	12
Política: No presentarse y cancelaciones tardías	12
Definiciones: No presentación, Ventana de recogida, Cancelación tardía	12
Definición: No presentarse debido a un error del operador o circunstancias fuera del control del pasajero	13
¿Qué pasa si no me presento?	13
Sanciones por exceso de inasistencias o cancelaciones tardías	14
Política para disputar inasistencias específicas o cancelaciones tardías	14
Política para apelar suspensiones propuestas	14
Asistente de cuidado personal (PCA).....	15
Compañeros.....	15
Servicio de paratransito ADA temprano por la mañana, tarde por la noche y los domingos	15
Política de rechazo de servicios y condiciones de servicio	15
Servicio de Paratransito ADA complementario para visitantes	16
Proceso de apelación de elegibilidad de la ADA	17
Modificación razonable de la ADA.....	17
Procedimientos de quejas por modificación razonable.....	18
Esfuerzos de defensa.....	19
CONSEJOS ÚTILES Y REGLAS A SEGUIR PARA CONDUCIR.....	20
El mejor momento del día para viajar	20
Si necesita un viaje inmediato	20
Embarque con dispositivo de movilidad	20

Política de uso del cinturón de seguridad para pasajeros y conductores	21
Transporte de animales	22
Para recibir una tarifa reducida en una ruta fija	22
Transporte de equipos de soporte vital	23
Transporte de paquetes	23
¿Qué asistencia proporcionará el conductor?	23
SERVICIO AL CLIENTE	25
Comentarios de la queja	25
Resolución de quejas.....	25
Aviso de derechos en virtud del Título VI.....	28
POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD PARA PASAJEROS RECORDATORIO	29

PARATRÁNSITO ADA

La Sección 223 de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) requiere que WestCAT brinde un servicio de paratransito complementario a todas las personas certificadas por la ADA que, debido a una discapacidad, no puedan utilizar los autobuses de ruta fija programados regularmente de WestCAT.

Acerca del Paratransito ADA

El Paratransito ADA es un servicio de transporte de acera a acera que se brinda a personas con discapacidades que no pueden, o tienen una capacidad limitada debido a su discapacidad, usar los autobuses de ruta fija programados regularmente Y que han completado el proceso de certificación/solicitud ADA. La ADA exige que todas las agencias de transporte público que brindan servicios de autobús y tren de ruta fija brinden este servicio. El Paratransito ADA de WestCAT es un servicio separado del servicio local Senior Dial-A-Ride, con un proceso de solicitud separado, pero se utilizan los mismos conductores y vehículos.

El Paratransito ADA 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 del Paratransito. 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 entrega.

El Paratransito ADA ofrece los siguientes beneficios:

- Prioridad sobre los servicios de Dial-A-Ride para personas mayores
- Horarios de servicio más largos
- Capacidad de transferirse a otros proveedores de Dial-A-Ride/Paratransit del Área de la Bahía (viajes regionales)
- Un acompañante puede viajar con usted por la misma tarifa reducida.
- Un asistente de cuidado personal certificado puede viajar con usted sin costo adicional

Elegibilidad para el paratransito ADA

El Paratransito ADA solo está disponible para clientes que son elegibles según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y que han completado el proceso de solicitud, que requiere la certificación de un profesional médico autorizado.

La elegibilidad para el servicio ADA está directamente relacionada con la incapacidad de una persona con discapacidad para utilizar los autobuses de ruta fija programados regularmente. No se basa únicamente en la presencia de una discapacidad, sino en el efecto que la discapacidad tiene en la capacidad de la persona para utilizar el sistema de ruta fija. De forma independiente. Los requisitos para el paratransito complementario no se aplican al servicio de autobuses de cercanías. Se deben tener en cuenta varios factores para determinar la elegibilidad para el paratransito de la ADA. Estos incluyen:

1) Discapacidad individual

Cualquier persona con una discapacidad que no pueda, como resultado de un impedimento físico o mental (incluido un impedimento visual), y sin la ayuda de otra persona (excepto el operador de un elevador de silla de ruedas u otro dispositivo de asistencia para el embarque), abordar, viajar o desembarcar de cualquier vehículo en el sistema que sea fácilmente accesible y utilizable por personas con discapacidades.

2) Accesibilidad limitada del sistema de rutas fijas

Cualquier persona con una discapacidad que no pueda abordar, viajar o desembarcar de forma independiente de un vehículo accesible cuando el sistema no sea completamente accesible.

- El ascensor no se puede instalar en el lugar de embarque o desembarque que la persona con discapacidad desea utilizar.
- No se puede acomodar un dispositivo de movilidad requerido, como una silla de ruedas.

3) Barreras ambientales y arquitectónicas

Las personas cuya discapacidad les impide viajar a un lugar de embarque o desembarque (por ejemplo, terreno escarpado, temperaturas extremas, contaminación atmosférica grave o incapacidad para sortear barreras arquitectónicas para llegar a una parada de autobús específica) se consideran elegibles de manera condicional y una persona puede ser elegible solo para algunos viajes. Las barreras arquitectónicas que no están bajo el control de WestCAT y las barreras ambientales (por ejemplo, distancia, terreno, clima) no constituyen, por sí solas, una base para la elegibilidad según este párrafo. La interacción de dichas barreras con la condición específica relacionada con la discapacidad de una persona puede constituir una base para la elegibilidad según este párrafo, si el efecto es impedir que la persona viaje a un lugar de embarque o desde un lugar de desembarque.

Solicitud/Registro de Paratrásito ADA

Para registrarse en el servicio de Paratrásito de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de WestCAT, contáctenos al (510) 724-7433 para que le enviemos los materiales de solicitud, o puede recoger una solicitud en nuestra oficina administrativa, ubicada en 601 Walter Ave., Pinole, CA 94564.

También hay ayuda disponible para completar la solicitud de certificación si la necesita. Simplemente llámenos al (510) 724-7433 o para TTY 711 y lo ayudaremos. Además, toda la información sobre el proceso, los materiales necesarios para solicitar la elegibilidad y los avisos y determinaciones relacionados con la elegibilidad están disponibles en formatos accesibles, a pedido.

Una vez que WestCAT reciba su solicitud completa, se le notificará por correo su estado de elegibilidad dentro de los (21) días. Si, dentro de los (21) días posteriores a la presentación de una solicitud completa, WestCAT no ha determinado su elegibilidad, se considerará que el solicitante es elegible y se le brindará el servicio hasta que WestCAT rechace la solicitud.

Certificación de paratransito ADA

Una vez que haya sido certificado como elegible para la ADA, se lo ingresará en una base de datos regional que está disponible para los nueve condados del Área de la Bahía.

Cuando viaje fuera del área de servicio de WestCAT, cualquier proveedor de tránsito ubicado dentro de los nueve condados del Área de la Bahía podrá acceder a su registro a través de la base de datos regional y brindar transporte según las reglas de su sistema individual.

Denegación de certificación de paratransito ADA

Una persona que solicita la certificación ADA y se le niega tiene derecho a apelar. Esto debe hacerse por escrito dentro de los 60 días. Para obtener más información, consulte la sección titulada “Proceso de apelación de elegibilidad ADA”.

Reservaciones de paratransito ADA

Una vez que esté certificado a través de WestCAT, llame al **(510) 724-7433** y el programador reservará todo el viaje y le informará sobre los horarios y las tarifas.

Las reservas para este servicio se aceptan durante el horario comercial normal y para el “día siguiente”, de domingo a sábado, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., llamando al (510) 724-7433. El servicio de reservas está disponible un día antes de un 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.

El programador de la ADA no se comunicará con usted hasta que se haya organizado todo su viaje. Si se trata del primer viaje que realiza como pasajero de la ADA, el proceso con otros operadores puede llevar varios días. Una vez que haya utilizado el sistema, por lo general, reservar su viaje solo le llevará un día. Si su viaje es regional (fuera del área de WestCAT), deberá hacer transbordo a otros operadores. Algunos operadores requieren más de una semana de aviso para viajes regionales. Llame en cuanto sepa que necesitará transporte fuera del área de WestCAT. Puede llamar hasta dos (2) semanas antes de su cita.

Cuando el programador le llame con horarios, por favor anótelos para que no haya malentendidos.

Consejos generales para hacer reservas

Cuando llame para solicitar un viaje, tenga en cuenta que nuestros programadores toman las llamadas en el orden en que las reciben y que la programación de pasajeros se realiza en un orden específico para que el sistema pueda funcionar 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, espere que lo coloquen al final de la secuencia de llamadas y que su llamada sea respondida en el orden en que se recibió.

Se recomienda llamar al menos dos días antes de su viaje en Paratransit ADA. 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 atenderlo en el horario solicitado. Se da prioridad a los pasajeros certificados por 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.

Cuando llame para reservar un viaje, su viaje se programará dentro de un período de tiempo de 15 minutos, o "ventana de recogida" (por ejemplo, "Lo recogeremos entre la 1:00 p. m. y la 1:15 p. m."). Por lo tanto, deberá estar listo y preparado para abordar el autobús a la 1:00 p. m. 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 programador 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.

Tenga en cuenta que los programadores programan y controlan cientos de viajes cada día. Los programadores también deben asegurarse de que su viaje pueda realizarse sin crear problemas para otros pasajeros cuyos viajes ya se han programado. Su reserva de Paratransit no se aceptará en ninguna línea

que no sea **(510) 724-7433**. Si llama al número incorrecto, se le pedirá que cuelgue y llame al número correcto.

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 programadores 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 programador. Esto ayudará a evitar malentendidos.

Reservas de viajes regionales

Programa de servicio regional de un solo puesto

En un esfuerzo por hacer que viajar a través de múltiples áreas de servicio de transporte público sea más fácil y seguro para los usuarios de paratransito, Central Contra Costa Transit Authority, operador de County Connection, Eastern Contra Costa Transit Authority, operador de Tri Delta Transit, Western Contra Costa Transit Authority, operador de WestCAT, y Livermore Amador Valley Transit Authority, operador de Wheels Bus, están participando en el Programa de Servicio Regional de un Asiento. Con el nuevo programa, los pasajeros pueden tener un asiento durante toda la duración del viaje, eliminando los transbordos requeridos para viajes que cruzan múltiples áreas de servicio de tránsito.

Para reservar un viaje regional de un solo asiento, llame al (925) 680-2134.

El costo depende de las tarifas de paratransito de la agencia participante. Cuando reserve su viaje de un solo asiento, el encargado de reservas le informará la tarifa final.

Una vez realizada la reserva, se le proporcionará un viaje en un solo asiento sin necesidad de hacer transbordo. Un conductor lo recogerá en su ubicación y lo llevará directamente a su destino final.

Si el origen o el destino de su viaje está fuera de las áreas atendidas por las cuatro agencias participantes, su agencia de paratransito lo ayudará a reservar un viaje de transferencia regular y a coordinar todos los arreglos entre su agencia de paratransito y cualquier agencia de conexión que participe en su viaje.

Viajes de Transferencia Regional

Un Viaje de Transferencia Regional es un viaje fuera del área de servicio de WestCAT, que se realiza entre semana antes de las 9:00 a. m. o después de las 3:00 p. m., o los sábados.

Para reservar un Viaje de Transferencia Regional, llame al (510) 724-7433.

Puede llamar con hasta siete (7) días de anticipación, pero con un mínimo de 48 horas de anticipación al día de la reserva.

Información necesaria al momento de la reserva:

- Hora de la cita y hora de regreso
- Dirección de recogida
- Dirección de regreso

El programador coordinará los horarios de recogida con la agencia de traslado para llevarlo a su cita y regresar de regreso. La confirmación de los horarios podría demorar hasta las 5:00 p. m. del día anterior al viaje solicitado. A menos que haya cancelado su suscripción, nuestro sistema automatizado le llamará para confirmar los horarios. Los pasajeros permanecerán a bordo de nuestro vehículo hasta que llegue la agencia de traslado.

WestCAT ya no recogerá pasajeros de SolTrans ADA en Vallejo. El nuevo punto de transferencia para cualquier conexión es el Centro de Tránsito Hercules.

WestCAT continuará brindando transferencias ADA de East Bay al punto de transferencia en Vallejo únicamente en dirección norte.

Transporte especial fuera del área de servicio de WestCAT

De lunes a viernes, WestCAT ofrece transporte especial de puerta a puerta para pasajeros con certificación ADA que viajen a las áreas de Richmond y San Pablo para citas médicas u otras necesidades especiales. Este transporte está limitado al horario de 9:00 a. m. a 3:00 p. m. y los viajes se brindan según la disponibilidad de espacio. La tarifa de ida para este servicio es de \$3.00. Hay boletos con descuento disponibles para este servicio.

Las reservaciones deben hacerse con al menos 48 horas de anticipación llamando al (510) 724-7433 y se aceptan solo de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Para información adicional sobre este servicio, puede llamar al (510) 724-7993.

Este servicio no está sujeto a las disposiciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, sin embargo, los pasajeros elegibles para la ADA pueden usar este servicio según el espacio disponible.

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 Paratransit de la ADA (por ejemplo, la necesidad de un elevador para sillas de ruedas).

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 deban revisar un cambio en los horarios, el origen o el destino de los viajes de suscripción.

Días y horarios de funcionamiento del servicio de paratransito ADA

WestCAT proporciona servicio de paratransito ADA directamente en los siguientes días y horarios :

Lunes a viernes	6:00am - 8:00pm
Sabados	9:00am - 7:00pm
de los domingos	lo proporciona East Bay Paratransit

WestCAT se coordina con East Bay Paratransit para brindar servicio de paratransito ADA temprano en la mañana, tarde en la noche y los domingos de la siguiente manera:

	<u>Temprano</u>	<u>Tarde</u>
Lunes a viernes	4:44am - 6:00am	8:00pm - 12:14am
Sabado	5:50am - 9:00am	7:00pm - 11:03am
Domingo	7:10am - 10:04pm	

El transporte paratransito de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) está disponible durante los mismos días y horarios en que funciona el servicio de autobús de ruta fija de WestCAT. Puede solicitar que lo recojan dentro de $\frac{3}{4}$ de milla de una ruta de autobús fija durante los días y horarios de servicio de la ruta de autobús.

Comuníquese con Despacho al (510) 724-7433 para obtener información sobre la disponibilidad del servicio durante los días festivos.

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

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 programador llamará y confirmará la reserva durante el horario comercial habitual.

Tarifas y boletos de paratransito ADA

Tarifa regular	Tarifa en efectivo \$1.25	Boleto de descuento \$1.00
*Servicio especial fuera del área de WestCAT	Tarifa en efectivo \$3.00	Boleto de descuento regional \$2.50

Un asistente de cuidado personal (PCA) puede viajar gratis con cada pasajero con certificación ADA. Un “acompañante” puede acompañar a un cliente con certificación ADA por la misma tarifa. 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 de Paratransit.

(*Este servicio no está sujeto a las disposiciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, sin embargo, los pasajeros elegibles para la ADA pueden usar este servicio según el espacio disponible).

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 Paratransit 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 no presentación y cancelación tardía de WestCAT.

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 Paratransit cuando no se presenten (o cancelen 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 al **(510) 724-7993**, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. 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.

Asistente de cuidado personal (PCA)

Si está certificado como elegible para el Paratrásito ADA, puede viajar con un asistente de cuidado personal (PCA). Un PCA es una persona que le brinda asistencia durante el viaje o en el destino. Para que se le apruebe llevar un asistente, primero debe establecer la necesidad de un PCA durante el proceso de elegibilidad de ADA. Si no se identifica un PCA durante el proceso de certificación de ADA y el pasajero solicita un viaje acompañado por un PCA, se le permitirá el PCA. Se le recomendará que se comuniquen con WestCAT para solicitar una revisión del estado de su PCA.

A los asistentes de cuidado personal no se les cobra una tarifa. Los asistentes de cuidado personal deben viajar con usted, hacia y desde los mismos lugares a la misma hora, y usted debe informar a los programadores cuando programe su viaje que él/ella viajará con usted.

Compañeros

Además de un asistente de cuidado personal, los pasajeros también pueden viajar 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.

Servicio de paratrásito ADA temprano por la mañana, tarde por la noche y los domingos

Para los domingos y para el transporte temprano por la mañana y tarde por la noche, los pasajeros certificados por la ADA que residan a $\frac{3}{4}$ de milla de la ruta J de WestCAT pueden llamar al (510) 724-7993 y un representante de WestCAT puede hacer reservas anticipadas para East Bay Paratransit. El transporte está disponible solo durante el horario de servicio de la ruta J de WestCAT. Las reservas para este servicio se aceptarán solo durante el horario de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de domingo a sábado.

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 paratrásito 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.

Servicio de Paratransito ADA complementario para visitantes

El servicio de paratransito ADA está disponible para visitantes con discapacidades que no residen dentro del área de servicio de WestCAT y que presentan documentación que acredite que son elegibles para el paratransito ADA en la jurisdicción en la que residen. A los visitantes con discapacidades que no tengan documentación de elegibilidad ADA se les solicitará que proporcionen un comprobante de residencia y, si la discapacidad de la persona no es evidente, una declaración del visitante que certifique que no puede utilizar el transporte de ruta fija.

WestCAT recomienda a los visitantes que inicien el proceso de solicitud antes de su llegada, por carta, teléfono o fax, para que se pueda procesar una solicitud completa rápidamente. Una vez que se haya aprobado la solicitud del visitante, se le enviará una carta en la que se indiquen claramente los términos y limitaciones de su elegibilidad.

de WestCAT estará disponible para el visitante elegible durante cualquier combinación de 21 días durante cualquier período de 365 días a partir del primer uso del servicio por parte del visitante durante dicho período de 365 días. El visitante será tratado exactamente como un usuario local elegible, sin que se le dé mayor prioridad a ninguno de ellos.

WestCAT no está obligado a atender a una persona en función de su elegibilidad como visitante durante más de 21 días. Después de eso, la persona recibe el mismo trato que una persona local a los efectos de la elegibilidad. Esto es así tanto si los 21 días son consecutivos como si se reparten en varias visitas más cortas. Un visitante que espera estar en el país más de 21 días debe solicitar la elegibilidad regular tan pronto como llegue.

Los visitantes que regresen a una región cuya elegibilidad haya expirado deben volver a solicitar la elegibilidad para el servicio de paratransito con estatus de visitante. El estatus de visitante se otorgará solo una vez al año. Se alentará a quienes planeen regresar a la región dentro de un año o que visiten la región con más frecuencia a que soliciten la elegibilidad regional estándar. La verificación de la elegibilidad de la ADA en otro lugar dentro de los nueve condados del Área de la Bahía constituirá la elegibilidad aquí.

Proceso de apelación de elegibilidad de la ADA

Una persona que solicita la certificación ADA y se le niega tiene derecho a apelar. Esto debe hacerse por escrito dentro de los 60 días a partir de la fecha de la apelación por escrito. Tiene derecho a que su caso sea escuchado en persona y puede llevar un defensor o representante a la audiencia. Envíe una carta indicando sus razones para la apelación a: **WestCAT ADA Eligibility Appeals, Western Contra Costa Transit Authority, 601 Walter Avenue, Pinole, CA 94564.**

Una vez que se reciba su carta, se reunirá una junta de apelaciones para procesar su apelación. La junta de apelaciones debe emitir una decisión final por escrito dentro de los 30 días o usted recibirá la notificación el día 31 hasta que se tome la decisión.

La junta del proceso de apelaciones está compuesta por al menos tres personas, incluido un “par” del solicitante, un experto profesional aplicable y un miembro del personal de WestCAT que no participó en la revisión original de su solicitud.

Puede reiniciar el proceso de elegibilidad para paratransito, comenzando en el nivel uno, en cualquier momento que haya un cambio en su capacidad funcional para utilizar el sistema de ruta fija.

WestCAT le proporcionará todos los recursos necesarios (por ejemplo, intérprete, transporte, en formato accesible) para que pueda participar en la audiencia. Sin embargo, deberá solicitar los recursos necesarios al menos una semana antes de la reunión.

Modificación razonable de la ADA

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: <https://www.westcat.org/home/RiderADA>

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 tres 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 Western Contra Costa Transit Authority 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 a 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 entregará 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 <https://ccta.net/meetings/committees/paratransit-coordinating-council/> 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.

CONSEJOS ÚTILES Y REGLAS A SEGUIR PARA CONDUCIR

El mejor momento del día para viajar

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

Si necesita un viaje inmediato

Si necesita un viaje inmediato, el programador 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 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 la grabadora de vídeo digital a bordo Motive.

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 el grabador de vídeo digital a bordo Motive, el conductor también está obligado a activar el dispositivo Motive y reiterar la negativa del pasajero a utilizar el cinturón de seguridad o a tenerlo abrochado 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 el programador 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)
- Tarjeta de Clipper Access (anteriormente RTC)
- 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 Paratransito ADA. Existe un proceso de solicitud para calificar a los pasajeros para el Paratransito ADA. Consulte la página 4 para obtener información sobre la solicitud y el registro.

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. Ningún tipo de bolso debe obstruir el pasillo. Obstruir los pasillos de un autobús de transporte público constituye una violación a las leyes federales y estatales. Puede solicitar la asistencia del conductor para cargar y descargar paquetes, pero el equipaje debe pesar menos de 15 libras. Los servicios de asistencia, como llevar equipaje personal o maletas, no están obligados al conductor, y este no puede entrar en su domicilio.

¿Qué asistencia proporcionará el conductor?

El servicio de paratransito de WestCAT es de acera a acera. 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

Comentarios de la queja

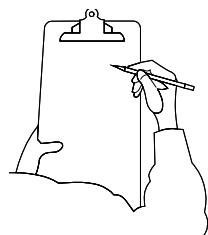
WestCAT agradece sus elogios, quejas y sugerencias. Nos comprometemos a utilizar los comentarios de los clientes como herramienta para mejorar la calidad del servicio.

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

Si ha experimentado algún problema, póngase en contacto con nosotros lo antes posible. Nuestro centro de expediciones está equipado con un sistema informático que hace un seguimiento de todos nuestros viajes, y cuanto antes nos comunique el problema, más fácil nos resultará investigar lo que ha podido ocurrir y responderle rápidamente.

Para presentar una reclamación de servicio general, utilice el formulario en línea de Observaciones del Cliente, disponible en nuestra página web <https://www.westcat.org/Home/Comment>. También puede llamar al Servicio de Atención al Cliente y proporcionar los detalles de su reclamación a un representante al (510) 724-7993.

Para presentar una reclamación ADA, siga los procedimientos descritos en el Proceso de Reclamación ADA y, a continuación, envíe por correo el formulario de reclamación ADA cumplimentado a la dirección que figura en el formulario. El Director General investigará sus preocupaciones y tomará una determinación. WestCAT le comunicará sin demora su respuesta al denunciante, incluyendo los motivos de la misma.

Una vez que haya recibido una respuesta de WestCAT, si aún no está satisfecho con la respuesta, puede presentar una apelación escribiendo una carta a la atención de la Junta Directiva de WestCAT en la misma dirección. El asunto se incluirá en el orden del día de una futura reunión de la Junta (las reuniones suelen celebrarse el segundo jueves de cada mes), y la Junta tomará medidas y tomará una decisión sobre su reclamación. La decisión de la Junta es definitiva.

Western Contra Costa Transit Authority
601 Walter Ave. • Pinole, CA 94564
(510) 724-3331 • (510) 724-5551 Fax

Proceso de Reclamación ADA

Hay formatos alternativos disponibles previa solicitud. Póngase en contacto con el especialista de ADA al (510) 724-3331.

En cumplimiento de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990 del Departamento de Transporte de EE.UU. (49 CFR Partes 27, 37, 38 y 39), y de la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, en su versión modificada, Western Contra Costa Transit Authority (WestCAT) garantiza que sus servicios, vehículos e instalaciones sean accesibles y utilizables por personas con discapacidad. Cualquier persona que crea que ha sido discriminada por motivos de discapacidad, incluidas aquellas a las que se les ha denegado una solicitud de Modificación Razonable, puede presentar una Reclamación ADA.

Para presentar una reclamación conforme a la ADA, siga los procedimientos descritos en el Proceso de reclamación conforme a la ADA y, después, envíe por correo el Formulario de reclamación conforme a la ADA debidamente cumplimentado a la dirección que figura en el formulario. El Proceso de Reclamación ADA y el Formulario de Reclamación ADA pueden encontrarse en nuestra página web en www.westcat.org/home/ServADAPara o llamando a (510) 724-3331 (TTY/TDD: 711 o (800) 855-7100). Si el denunciante no puede redactar una reclamación, un representante puede presentarla en su nombre o el personal de WestCAT le prestará asistencia. Las reclamaciones deben presentarse en un plazo de 180 días naturales a partir del presunto incidente.

El especialista de la ADA u otro personal cualificado se pondrá en contacto con el/la demandante en un plazo de 3 días laborables a partir de la recepción de la reclamación. Cualquier información solicitada deberá ser recibida por el WestCAT dentro de los 5 días siguientes a la solicitud. Si el demandante no responde a la solicitud de información, la reclamación podrá cerrarse administrativamente.

WestCAT iniciará la investigación dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción de la reclamación.

Se llevará a cabo y documentará una investigación de la reclamación para determinar si WestCAT incumplió la normativa de ADA.

WestCAT completará la investigación en un plazo de 30 días naturales a partir de la recepción de la reclamación. Si se necesita más tiempo para la investigación, se notificará al denunciante.

El Director General investigará sus preocupaciones y tomará una determinación. WestCAT comunicará sin demora su respuesta al denunciante, incluyendo los motivos de la misma. El/la denunciante dispondrá de 5 días a partir de la recepción de la respuesta de WestCAT para presentar una apelación. Si no se presenta ninguna apelación, la reclamación se cerrará.

Una vez que haya recibido una respuesta de WestCAT, si aún no está satisfecho con la respuesta, puede presentar una apelación escribiendo una carta a la atención de la Junta Directiva de WestCAT en la misma dirección. El asunto se incluirá en el orden del día de una futura reunión de la Junta (las

reuniones suelen celebrarse el segundo jueves de cada mes), y la Junta tomará medidas y tomará una decisión sobre su reclamación. La decisión de la Junta es definitiva.

Las reclamaciones de ADA se archivan indefinidamente.

Formulario de Reclamación ADA

WestCAT se compromete a garantizar que a ninguna persona se le niegue el acceso a sus servicios, programas o actividades por motivos de discapacidad, tal y como establece la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA). Para presentar una reclamación ADA, facilite por escrito la siguiente información:

Nombre Completo: _____

Número de Teléfono: _____

Dirección: _____

Ciudad: _____ **Estado:** _____ **CP:** _____

Por favor, describa la presunta violación de ADA, incluyendo la(s) ubicación(es) si procede. Proporcione el(los) nombre(s) y cargo(s) del (de los) empleado(s) de WestCAT, si procede:

(Adjunte páginas adicionales si es necesario)

Firma: _____ **Fecha:** _____

Si el demandante no puede escribir debido a una discapacidad y necesita ayuda para rellenar el formulario, el personal de WestCAT le ayudará transcribiendo la reclamación por teléfono. Llame al especialista de ADA al (510) 724-3331 o para TTY/TDD al 711 o al (800) 855-7100.

ENVÍE POR CORREO POSTAL O ELECTRÓNICO SU FORMULARIO CUMPLIMENTADO A:

WestCAT General Manager
601 Walter Ave. • Pinole, CA 94564
correo electrónico: info@westcat.org

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 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 se necesita información en otro idioma, llame al (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:

- Está prohibido 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 en 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

Reservaciones de paratransito ADA

- (510) 724-7433

Cancelaciones de paratransito según la ADA

- (510) 724-4466