



# **SKAGIT TRANSIT**

## **Guía de la ADA para usuarios de Paratransit**



**A partir de agosto de 2020**





# SKAGIT TRANSIT

## Nuestra misión

*Mejorar la calidad de vida en nuestra área de servicio al sobresalir en la prestación eficiente y eficaz de servicios de transporte público seguros, accesibles, confiables y atractivos por parte de empleados amables y profesionales.*

## Nuestros valores

**Seguridad:** *Nos comprometemos a garantizar que la seguridad de nuestros empleados, pasajeros y el público en general siempre sea prioridad.*

**Excelencia en el servicio:** *Nos comprometemos a brindar un servicio seguro, limpio, confiable, puntual y amable a nuestros clientes y usuarios.*

**Desarrollo de la fuerza laboral:** *Nos comprometemos a hacer de Skagit Transit una organización que fomente el aprendizaje y atraiga, desarrolle, motive y retenga a una fuerza laboral de primera calidad.*

**Responsabilidad fiscal:** *Nos comprometemos a administrar cada dólar de los contribuyentes y generado por los clientes como si salieran de nuestro propio bolsillo.*

**Innovación y tecnología:** *Nos comprometemos a identificar de manera activa las prácticas idóneas para hacer mejoras continuas.*

**Sustentabilidad:** *Nos comprometemos a reducir, reutilizar y reciclar todos los recursos internos y disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero.*

**Integridad:** *Nos comprometemos a confiar en la ética profesional y honestidad de todos los empleados de Skagit Transit.*

**Trabajo en equipo:** *Nos comprometemos a combinar nuestros talentos individuales para lograr un desempeño y servicio de primera calidad.*

- 1 Misión y valores de Skagit Transit
- 4 ¡Bienvenido al Skagit Transit!
- 4 Ley para estadounidenses con discapacidades de 1990
- 5 Tarifas de Paratransit
- 6 TouchPass
- 7 Introducción a los servicios de Skagit Transit
- 8 ¿Cómo puedo calificar?
- 8 Requisitos de elegibilidad
- 9 ¿Cómo puedo obtener una solicitud?
- 10 Niveles del servicio de Paratransit
- 10 Proceso para apelar la no elegibilidad
- 12 ¿Con qué fines se puede usar Skagit Transit Paratransit?
- 13 ¿En qué horario funciona Skagit Transit Paratransit?
- 13 ¿En qué área da servicio Skagit Transit Paratransit?
- 14 ¿Debo hacer transbordos en Paratransit?
- 14 ¿Quién puede viajar conmigo?
- 15 Cómo programar su viaje
- 16 ¿Cómo puedo programar un viaje?
- 16 Margen de tiempo para que lo recojan
- 17 Viajes permanentes (Recorridos bajo suscripción)
- 17 Al solicitar un viaje, esté listo para proporcionar la siguiente información

- 
- 18 Información importante que debe recordar al momento de reservar su viaje
  - 19 ¿Qué sucede si cambia mi situación?
  - 19 ¿Qué sucede si debo cancelar mi viaje?
  - 20 ¿Qué sucede si mi cita se demora?
  - 20 ¿Cuáles son los criterios para negar o suspender el servicio?
  - 21 ¿Cuáles son las responsabilidades de los usuarios?
  - 24 Información necesaria sobre dispositivos de apoyo para la movilidad, sillas de ruedas y equipo de soporte vital
  - 26 Cinturones de seguridad
  - 27 Operadores de Paratransit
  - 27 Otros consejos para recibir buen servicio
  - 28 ¿Qué sucede si los caminos están cubiertos de nieve o hielo?
  - 29 Programa de capacitación para usuarios
  - 30 Si está de visita
  - 30 Si se muda
  - 30 ¡Agradecemos sus comentarios!
  - 31 Permiso o ID de tarifa para adultos mayores y personas discapacitadas
  - 32 Números de Paratransit FÁCILES DE RECORDAR
  - 32 Sugerencias, felicitaciones o quejas

## ¡Bienvenido al Skagit Transit!

Esta guía es una introducción al servicio de Skagit Transit Paratransit, que le brindará información básica con el fin de que sus viajes sean placenteros.

El servicio Skagit Transit Paratransit está diseñado para brindar transporte a aquellas personas cuyos padecimientos, discapacidades o circunstancias no les permiten utilizar los autobuses de Ruta fija de Skagit Transit. Con base en la revisión de la solicitud del servicio Paratransit, usted puede recibir servicio de acera a acera, de acera a Ruta fija o únicamente de Ruta fija (con capacitación).

### **¿Tiene dudas acerca del servicio Paratransit?**

Llame al teléfono (360) 757-9191 Los usuarios con deficiencia auditiva pueden enviarnos un correo electrónico a [custserv@skagittransit.org](mailto:custserv@skagittransit.org).

## Ley para estadounidenses con discapacidades de 1990

La Ley para estadounidenses con discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) de 1990, es una ley federal que exige que Skagit Transit proporcione servicios de Paratransit similares a su sistema de Rutas fijas a personas que califican para recibir servicios de conformidad con la ADA. Dicha elegibilidad se basa más en las capacidades funcionales que en diagnósticos médicos. Una persona puede calificar como “elegible para recibir servicios de conformidad con la ADA” si no puede hacer uso de —o recorrer— alguna parte del sistema de Rutas fijas debido a una discapacidad o padecimiento.

## Tarifas de Paratransit

*A partir de agosto de 2020*

- \$2 por viaje (solo de ida)
- Tarjeta para perforar de 10 viajes: \$20
- Pase mensual: \$60 (viajes ilimitados)

Los clientes de Paratransit pueden hacer uso del servicio de Ruta fija local SIN COSTO al obtener una ID de Paratransit de Skagit Transit.

### **No se da cambio/No hay reembolsos**

Al abordar el autobús, deberá pagar el monto exacto. Los operadores no pueden dar cambio ni reembolsos en el autobús.



*Tarjeta para perforar de 10 viajes Paratransit*

## TouchPass

¿Está cansado de hurgar en sus bolsillos para encontrar cambio y no tener la cantidad exacta para pagar el pasaje del autobús? Coloque su tarjeta TouchHPass en el lector del autobús y ¡LISTO!

- Compre su pase a través de una aplicación móvil o en línea
- Cree un perfil para administrar mejor sus compras, pases, transbordos y uso.
- Compre un pase para usted mismo o para sus familiares al instante
- Use su smartphone o una smartcard recargable como su pase de autobús
- Regístrese en línea para recibir beneficios adicionales, tales como protección contra pérdida y daños, alertas de saldo bajo, carga automática de viajes y más

### ¿Cómo empiezo?

Realice el sencillo proceso en línea en **www.SkagitTransit.org/tp** o visite la Oficina de atención al cliente en la Estación Skagit (105 E Kincaid St, Mt Vernon WA), de lunes a viernes, entre 8:30 a. m. y 4:30 p. m (cerrado de 11 a. m. a 12 p. m.). *Nota: no puede registrar su tarjeta a través de la aplicación móvil TouchPass para smartphones.*



*Tarjeta y aplicación móvil TouchPass de Paratransit*





## Introducción al servicio Skagit Transit Paratransit

Skagit Transit Paratransit es un servicio de viajes compartidos que proporciona transporte especializado similar al servicio local de autobuses de Ruta fija de Skagit Transit para rutas no cotidianas. Se trata un servicio preprogramado para personas que no pueden desplazarse a la parada de autobús más cercana ni usar un autobús de Ruta fija de Skagit Transit a causa de algún padecimiento, discapacidad o circunstancia.

### Información sobre el servicio de Ruta fija

- Los autobuses que ofrecen este servicio son prácticos porque usted puede pagar al abordar.
- Pague \$1 por viaje (\$.50 tarifa reducida).
- Pase de un día, \$3 (\$1.50 tarifa reducida).
- Pase de 31 días, \$30 (\$15 tarifa reducida).
- Pague con hasta \$20 y reciba cambio en forma de una tarjeta para viajes.
- Los usuarios de Paratransit pueden ir acompañados de un ayudante personal (PCA, por sus siglas en inglés). Los PCA no tienen que pagar una tarifa si viajan con un pasajero de Paratransit.
- Los acompañantes deberán pagar la tarifa de cada viaje.

## ¿Cómo puedo calificar?

Para saber si califica para el servicio de Skagit Transit Paratransit, hágase las siguientes preguntas:

- ¿Puede subir y bajar de un autobús?
- ¿Puede llegar a o regresar de la parada de autobús más cercana de Skagit Transit?
- ¿Está en condiciones de esperar (de pie) en una parada de Skagit Transit durante 5 o 10 minutos?
- ¿Puede viajar y entender las instrucciones para viajar en autobús?

Si respondió “no” a cualquier de las preguntas anteriores, es posible que califique para utilizar nuestro servicio Skagit Transit Paratransit.

## Requisitos de elegibilidad

Después de que recibamos su solicitud llenada, es posible que se le pida visitar la Estación Skagit para hacerle una evaluación en persona. Dicha evaluación no tiene costo y se le brindará transporte en caso necesario. Uno de nuestros representantes se comunicará con usted después de haber recibido la solicitud para programar una cita. Tras recibir toda la información requerida, Skagit Transit determinará su elegibilidad en un plazo de 21 días naturales. Se le informará el resultado por escrito.

En este proceso se considerará la información de la solicitud, la evaluación en persona, la opinión de profesionales médicos, cuidadores y personal de Skagit Transit.

## ¿Cómo puedo obtener una solicitud?

Usted puede obtener una solicitud en nuestra Oficina de atención al cliente en la Estación Skagit, visita [www.skagittransit.org](http://www.skagittransit.org), o bien puede solicitar que se la envíen por correo postal, para lo cual le pedimos llamar al teléfono (360) 757-9191. Si tiene deficiencia auditiva, envíe un correo electrónico a [eligibility@skagittransit.org](mailto:eligibility@skagittransit.org). Es importante que llene la solicitud con **respuestas completas a cada pregunta**, y firme al calce de la misma. **Cabe destacar que una solicitud incompleta no será procesada y le será devuelta.** Devuelva su solicitud llenada a:

*Skagit Transit  
Attn: Eligibility Appeals  
600 County Shop Lane  
Burlington, WA 98233*

Asimismo, puede enviar su solicitud por fax al (360) 757-4032, dirigida a: Eligibility Specialist.

Cabe destacar que Skagit Transit Paratransit no puede transportar personas con padecimientos médicos o síntomas para los que se requiere un nivel más alto de cuidado. Skagit Transit Paratransit no transportará a nadie cuya condición pudiera cambiar y si es evidente que transportarlo conllevaría un riesgo.

## Niveles del servicio de Paratransit

Si Skagit Transit determina que usted es elegible para recibir servicios de Paratransit, recibirá una carta donde se le notificará el nivel de servicio para el cual califica. Existen tres (3) niveles de servicio Paratransit de conformidad con la ADA:

- 1. Temporal:** En respuesta a un incidente médico, como una apoplejía, una pierna rota, un reemplazo de cadera, donde se espera que la condición mejore y se restaure la movilidad a un nivel en el cual la persona ya no califique para recibir el servicio Paratransit.
- 2. Condicional:** Clientes que algunas veces pueden utilizar el servicio de Ruta fija y otras necesitan el servicio de Paratransit. Este nivel se personaliza de acuerdo con las capacidades de cada individuo.
- 3. Incondicional:** Clientes que no tienen la capacidad de viajar en el servicio de Ruta fija y requieren Paratransit para todos sus viajes.

## Proceso para apelar la no elegibilidad

Si no está satisfecho con la resolución sobre su elegibilidad, puede presentar una apelación en un plazo de sesenta (60) días naturales a partir de la fecha de la carta de resolución. Dicha carta le proporcionará información acerca del proceso de apelación.

Este proceso le da la oportunidad de presentar información y argumentos relacionados con su inconformidad con la resolución. Puede solicitar una audiencia de apelación presencial en la Estación Skagit. Si lo desea, puede presentarse con un acompañante. En caso necesario, Skagit Transit le proporcionará el transporte para llegar a y regresar de la audiencia.

Si no puede presentarse a la audiencia, Skagit Transit programará una audiencia telefónica y proporcionará un intérprete, si lo requiere.

Presente su aviso de apelación y cualquier información adicional a:

*Skagit Transit*  
*Attn: Eligibility Appeals*  
*600 County Shop Lane*  
*Burlington, WA 98233*

Se recomienda enfáticamente que las personas que requieren apoyo especial vayan acompañadas de un PCA.

- Si requiere un PCA y aún no se ha registrado para recibir el apoyo de uno, comuníquese con el departamento de elegibilidad.
- Su PCA viajará gratuitamente con usted de origen a destino.
- Los empleados de Skagit Transit no pueden fungir como PCA, salvo que se trate de un instructor para pasajeros que esté capacitando a una persona para que pueda viajar de manera independiente.

## **Se recomienda que usted vaya acompañado de un PCA si:**

- no puede quedarse solo;
- no es capaz de desplazarse por si solo más allá de la puerta de los puntos de origen o destino;
- debe utilizar un dispositivo de apoyo para la movilidad y debe subir o bajar más de un escalón;
- viaja por terreno irregular o disparejo, o cualquier otra condición que pueda representar un riesgo de seguridad;
- requiere supervisión durante su viaje en Paratransit.

## **¿Con qué fines se puede usar Skagit Transit Paratransit?**

Una vez que usted sea aprobado para utilizar este servicio, podrá hacerlo a su conveniencia. Skagit Transit Paratransit no da prioridad dependiendo de los fines del viaje. Puede utilizarlo para ir al doctor, de compras, a visitar amistades o para llegar a otros destinos dentro del área de servicio de Skagit Transit.

## ¿En qué horario funciona Skagit Transit Paratransit?

Skagit Transit Paratransit funciona en el mismo horario que los autobuses de Ruta fija locales de Skagit Transit para rutas no cotidianas. Los horarios pueden variar dependiendo del itinerario de servicio de las rutas del área. Los siguientes horarios son aproximados:

**Lunes a viernes: 6 a. m. a 9 p. m.**

**Sábados y domingos: 8 a. m. a 6 p. m.**

*(Los servicios en fin de semana son limitados, por lo que le recomendamos llamar para conocer las áreas de servicio)*

Skagit Transit Paratransit no presta servicio los siguientes días festivos:

- Año nuevo
- Día de los caídos
- Día de la independencia
- Día del trabajo
- Día de acción de gracias
- Navidad

Skagit Transit Paratransit proporcionará servicio completo el Día conmemorativo de Martin Luther King Jr, el Día de los presidentes, Pascua, Día de los veteranos, y el Viernes negro (Black Friday).

## ¿En qué áreas da servicio Skagit Transit Paratransit?

Skagit Transit Paratransit brinda servicio en un radio de 3/4 de milla del servicio de Ruta fija. El nivel de servicio a su disposición se determinará tras revisar su solicitud y en función del área en la que reside. Recibirá una carta de resolución con información al

respecto en un plazo de 21 días a partir de la recepción de su solicitud llenada. Es posible que se le solicite someterse a una evaluación en persona o presentar un justificante médico para concluir la solicitud.

## ¿Debo hacer transbordos en Paratransit?

Es posible que deba transbordar a un autobús de Ruta fija para realizar una parte de su viaje. El conductor de Paratransit le ayudará a llegar al autobús de Ruta fija en ubicaciones predeterminadas. Le garantizamos que en nuestra Ruta fija recibirá el mismo servicio amable y seguro que recibe en Paratransit.

## ¿Quién puede viajar conmigo?

Skagit Transit Paratransit entiende que es posible que usted desee viajar con un amigo o familiar, necesite ayuda de su PCA o desee llevar a un animal de apoyo con usted. Si sigue los lineamientos que se encuentran en la siguiente página, es bienvenido a bordo, junto con su acompañante.

### **Ayudantes personales (PCA)**

Un PCA es una persona que lo acompaña si no puede viajar solo o que le brinda ayuda si la necesita. Si necesita que alguien viaje con usted, debe especificarlo en la solicitud de Skagit Transit. De este modo, automáticamente reservaremos un asiento para su PCA cuando usted utilice nuestro servicio Paratransit. Si no lo especificó en su solicitud, pida al



programador que reserve un lugar para su PCA. Skagit Transit no brinda servicios de apoyo personal.

## **Acompañantes**

Usted puede viajar con un amigo, familiar o invitado a su(s) destino(s). Asimismo, puede viajar con más de una persona, siempre y cuando haya espacio disponible en el vehículo. Si viajará con una o más personas, avise al programador al momento de solicitar su servicio. Sus acompañantes deberán subir y bajar del autobús en el mismo lugar que usted. Al abordar, los acompañantes deberán pagar la tarifa de Paratransit de cada viaje.

## **Animales de servicio**

Los animales de servicio son bienvenidos en todos los vehículos de Skagit Transit. Cuando solicite su servicio, informe al programador si lo acompañará su animal de servicio. También se aceptan mascotas pequeñas en jaulas autorizadas, siempre y cuando usted pueda mantener al animal y la transportadora bajo control.

## **Cómo programar su viaje**

Paratransit es un servicio de viajes compartidos que transporta a varios clientes a diferentes destinos. Quizá no siempre sea posible programar su viaje a la hora exacta que lo solicitó.

Al solicitar un viaje, el programador hará su mejor esfuerzo por programar el servicio cuando lo necesite. Mientras más flexible pueda ser usted respecto al horario para el que requiere su servicio, más fácil nos es

atender a una mayor cantidad de clientes.

Los viajes se programan teniendo en cuenta un tiempo de recorrido adecuado entre paradas. Los tiempos de recorrido están diseñados para sean similares a nuestro servicio de Ruta fija.

## ¿Cómo puedo programar un viaje?

Llame a Skagit Transit Paratransit al teléfono (360) 757-4433 o envíe un correo a [pararide@skagittransit.org](mailto:pararide@skagittransit.org).

Puede programar su servicio hasta con siete (7) días de anticipación. Le recomendamos que programe sus servicios con la mayor antelación posible a fin de asegurar su lugar.

Puede reservar su servicio en un horario de 8 a. m. a 4 p. m. Las reservas para viajes al día siguiente se aceptarán de 8 a. m. a 5 p. m.

## Margen de tiempo para que lo recojan

Al programar un viaje, deberá considerar un margen de tiempo de 30 minutos. Esto aplica para todos los viajes programados. Por ejemplo, si programa su servicio para las 9 a. m., el vehículo puede llegar hasta 15 minutos antes (8:45 a. m.) o hasta 15 minutos después (9:15 a. m.)

Una vez que llegue el transporte, el conductor solo puede esperarlo cinco (5) minutos. Para evitar demoras, servicios perdidos o multas

por no presentarse, le pedimos que esté listo para que lo recojan tomando en cuenta el margen de tiempo pertinente.

## **Viajes permanentes (Recorridos bajo suscripción)**

Si ocupará el servicio Paratransit para ir al mismo lugar y a la misma hora por lo menos tres (3) veces por semana, la opción de Viajes permanentes es un buena opción para usted.

Una vez programado un viaje permanente, ya no tendrá necesidad de llamar o enviar un correo electrónico para solicitar los servicios. Sus viajes se programarán automáticamente. Sin embargo, no debe olvidar comunicarse con el programador si debe cancelar un viaje programado. Los viajes permanentes están previstos para largo plazo y se espera que se susciten muy pocos cambios y cancelaciones. Si usted demuestra un patrón de cancelaciones, es posible que se le elimine de la categoría de Viajes permanentes. Para obtener más información al respecto, comuníquese con nuestro departamento de elegibilidad al teléfono (360) 757-9191; o por correo electrónico: [custserv@skagittransit.org](mailto:custserv@skagittransit.org).

## **Al solicitar un viaje, esté listo para proporcionar la siguiente información:**

- Número de ID de Paratransit
- Nombre y teléfono
- Fecha y hora de su viaje
- Dirección completa del lugar donde lo recogerán
- Dirección completa y teléfono de su destino

- ☑ La hora a la que desea que lo recojan u hora de su cita para su servicio
- ☑ Uso de dispositivos de apoyo para la movilidad (p. ej. silla de ruedas, etc.) y equipo de soporte vital (p. ej. tanque de oxígeno portátil, etc.)
- ☑ Cantidad de personas que viajarán con usted
- ☑ Uso de un animal de servicio o compañía de una mascota pequeña en una transportadora autorizada
- ☑ Instrucciones o información especial para el conductor del autobús.
- ☑ Forma de pago
- ☑ Y toda la información anterior para su viaje de regreso, si lo requerirá.

## **Información importante que debe recordar al momento de reservar si viaje**

- Es posible que la hora para recogerlo se programe hasta una hora antes o después de la hora que solicitó, ya que agrupamos varios servicios y nos esforzamos por atenderlo de manera segura y eficiente.
- Mientras más flexible pueda ser usted respecto al día y la hora para el que requiere su servicio, más fácil será para el programador reservar un viaje.
- Las solicitudes de viaje deben programarse con al menos 30 minutos de separación entre la hora programada para dejar pasajeros y la siguiente hora para recogerlos. Cuando lo dejamos en algún lugar, no podemos esperarlo en su destino, dado que tenemos otros pasajeros a quienes debemos prestar el

servicio.

- Las demoras imprevistas ocurren por diversas razones. Informe al programador la hora de su cita o la hora a la que desea llegar a su destino. Es importante que Skagit Transit considere un tiempo de recorrido adecuado. Somos un servicio de viajes compartidos. Asimismo, recomendamos que, al programar su viaje de regreso, considere unos 15 a 30 minutos adicionales. Es mejor esperar unos cuantos minutos que perder su viaje.
- Le pedimos que solo solicite los viajes que esté seguro que tomará utilizando el servicio Paratransit.

## ¿Qué sucede si cambia mi situación?

Comuníquese con nosotros si lo dan de alta de un centro de cuidados médicos, ya que es posible que deba presentar una nueva solicitud para determinar su elegibilidad para los servicios Paratransit.

Le pedimos que nos notifique si cambia de dirección, condiciones o capacidades, ya que es posible que deba presentar una nueva solicitud para los servicios Paratransit.

## ¿Qué sucede si debo cancelar mi viaje?

Siempre debe cancelar un viaje que ya no va a necesitar. Agradeceremos mucho esta atención. Comuníquese con un programador de Skagit Transit tan pronto sepa que ya no necesitará un servicio. Incluso si no se entera

hasta el día del viaje, es importante llamar e informar a Skagit Transit sobre su cambio de planes lo más pronto posible. Si debe cancelar más de un viaje, no olvide hacerle saber al programador cuáles servicios debe cancelar.

Se aceptan cancelaciones:

**Lunes a viernes: 4:30 a. m. a 9 p. m.**

**Sábado y domingo: 7:15 a. m. a 6 p. m.**

(360) 757-4433

Si tiene deficiencia auditiva, envíe un correo electrónico a [pararide@skagittransit.org](mailto:pararide@skagittransit.org) o llame al 711

Nota importante: Los conductores de Skagit Transit no pueden programar o cancelar sus viajes, por lo que deberá comunicarse con un programador de Skagit Transit directamente.

## ¿Qué sucede si mi cita se demora?

Si su cita se demora y existe la posibilidad de que no esté listo a la hora que programó su servicio, llame a Programación lo más pronto posible. Tomarán nota de que está pendiente un ajuste de tiempo. Al finalizar su cita, comuníquese con un despachador de Skagit Transit, quién le ayudará a programar su viaje de regreso.

## ¿Cuáles son los criterios para negar o suspender el servicio?

Comportamiento que represente un peligro para la salud o la seguridad de otros clientes o de los empleados de Skagit Transit. Tal comportamiento incluyen conductas violentas, perturbadoras o ilegales y pueden derivar en la suspensión inmediata del servicio.

## Ausencias o cancelaciones tardías

Se considera ausencia el hecho de que usted no esté presente o no esté listo para partir en un plazo de 5 minutos de la hora programada para que lo recogieran. Se considera cancelación tardía el hecho de que usted cancele su viaje con menos de dos (2) horas de anticipación de la hora programada para el servicio. Si demuestra un patrón de ausencias o cancelaciones tardías equivalente o mayor al 30% de los viajes en un mes natural, esto causará que se le suspenda el servicio.

## ¿Cuáles son las responsabilidades de los usuarios?

Como usuario de Skagit Transit Paratransit, usted tiene la responsabilidad de hacer uso adecuado del servicio por consideración a los demás usuarios. Las interrupciones que puede causar un usuario al hacer uso inadecuado del servicio o tener expectativas poco realistas del mismo, afectan a los demás. Por motivos de comodidad y seguridad para nuestros pasajeros y conductores, Skagit Transit le pide que, como usuario, respete lo siguiente:

- Esté en el punto especificado al menos 15 minutos antes de la hora programada para que lo recojan. Si el transporte llega y usted no está listo, el conductor NO lo esperará **MÁS DE 5** minutos.
- El área para recoger pasajeros del servicio Paratransit debe ser segura y de fácil acceso. Los vehículos de Skagit Transit deben poder aproximarse sin necesidad de esquivar obstáculos y como

contar con suficiente espacio para girar, de lo contrario, podría ser necesario que lo recojan o dejen en otra ubicación segura.

- Skagit Transit supone que usted podrá desplazarse de manera independiente desde el lugar donde lo recogerán hasta el vehículo de Paratransit, y del vehículo hasta la puerta de su destino.
- Si requiere apoyo adicional, haga sus propios preparativos de acuerdo con el nivel de apoyo que requiere. Si necesita ayuda para entrar a su casa, usted deberá tomar las medidas necesarias antes de cada viaje para que alguien esté listo para recibirlo y ayudarlo. Los conductores no tienen permitido entrar a residencias privadas por ningún motivo.
- Si viajará a un edificio, complejo de edificios o centro comercial grande, el conductor lo dejará en una entrada externa específica. A partir de ese punto, usted deberá desplazarse sin ayuda desde el vehículo hacia y desde su destino final. El conductor lo recogerá en el mismo lugar donde lo dejó, a menos que usted indique lo contrario.
- El usuario deberá llevar consigo todas sus pertenencias, como expedientes médicos, loncheras, entre otras cosas, que no necesiten estar sujetadas.
- Coopere con los conductores y siga sus instrucciones. Por seguridad y en la medida de lo posible, evite causarles distracciones.



- Es importante que practique buenos hábitos higiene personal a fin de no causar molestias a los demás pasajeros.
- Lo pedimos que cumpla con todas las reglas de seguridad, tales como no fumar, comer o beber dentro de los vehículos de Skagit Transit. También queda estrictamente prohibido que los clientes lleven artículos como armas de fuego (u otro tipo de armas), productos químicos peligrosos, líquidos inflamables, explosivos, ácidos u otros materiales que puedan causar daño a otras personas. Agradeceremos su cooperación para lograr que nuestro servicio sea lo más práctico y cómodo posible.
- Si cambia de domicilio, departamento, o si cambia su teléfono o el teléfono de su contacto de emergencia, informe de inmediato al departamento de elegibilidad de Skagit Transit.
- Skagit Transit ya no ofrece servicio de mano a mano. El cuidador, proveedor de servicios o tutor es el responsable de encargarse de esos asuntos.

Por otra parte, es responsabilidad del conductor proporcionar un asistente para las necesidades especiales del usuario.

Los conductores no tienen permitido abandonar el vehículo o sus inmediaciones para acompañar a los pasajeros hasta su casa, al consultorio de un doctor u otras instalaciones.

Para obtener actualizaciones e información para usuarios, visite [www.skagittransit.org](http://www.skagittransit.org) o síanos en Twitter.

La Oficina de atención al cliente de Skagit Transit está ubicada en 105 E. Kincaid Street, Mount Vernon.

Horario de la Oficina de atención al cliente:

Lunes a viernes:

De 8:30 a. m. a 11 a. m. y  
de 12 p. m. a 4:30 p. m.

## **Información necesaria sobre dispositivos de apoyo para la movilidad, sillas de ruedas y equipo de soporte vital**

- Es obligatorio el uso de los cinturones de seguridad provistos, lo cual aplica también para pasajeros en silla de ruedas y scooters. Por su seguridad, es fundamental utilizar los dispositivos de sujeción dispuestos en el vehículo para las sillas de ruedas.
- Si usted depende de un dispositivo de apoyo para la movilidad, silla de ruedas o scooter, este debe estar en perfectas condiciones.
- Una silla de ruedas puede considerarse poco segura si:
  - » Las ruedas u otras piezas están sueltas o flojas.
  - » Las llantas están desinfladas.
  - » En el caso de una silla de ruedas eléctrica, la batería está agotada y se requiere un esfuerzo extenuante por parte del conductor para moverla. Si su dispositivo de apoyo, silla de ruedas o scooter representa un riesgo, es posible que se le niegue el servicio de transporte. Le

agradeceremos que informe con antelación a Skagit Transit si tiene problemas con su dispositivo de apoyo para la movilidad.

- Si su silla de ruedas es manual, deberá ir acompañado por alguien que le ayude a desplazarse en terreno irregular o pendientes muy pronunciadas. Una vez que usted haya descendido del vehículo, los conductores de Skagit Transit solo tienen permitido brindarle ayuda hasta llegar a la puerta más cercana, sin perder de vista el vehículo. La definición de silla de ruedas en las normas de la ADA del Departamento de Transporte no incluye la obligación de que dicho dispositivo cuente con frenos u otro aditamento específico. Un operador no le puede negar el servicio a una persona en silla de ruedas porque el dispositivo no cuenta con frenos o ni si el usuario elija no usarlos.
- Nuestros elevadores tienen la capacidad para levantar sillas hasta de 30 pulgadas de ancho, 48 pulgadas de largo, y hasta 600 libras de peso, incluido el peso del usuario. Si su silla supera estas dimensiones y peso, indíquelo en su solicitud. Haremos lo posible por poder brindarle servicio.
- Si utiliza silla de ruedas u otro dispositivo de apoyo para la movilidad, y hay escalones o una rampa en su residencia o destino, debe ponerse de acuerdo con alguna persona, que no sea el conductor del transporte, para que le ayude a subir y bajar.
- Si usa un scooter eléctrico podrá viajar

en el dentro de nuestros vehículos. No obstante, consideramos que, tanto por su seguridad como la de su scooter y la de los demás pasajeros, es mejor que ocupe un asiento.

- Skagit Transit admite personas que usan equipo médico portátil, como tanques de oxígeno, respiradores, entre otros. Si usted no es capaz de maniobrar con el equipo por sí solo, le sugerimos le acompañe alguien que pueda le brinde la ayuda necesaria. Así mismo, por su seguridad como por la de su equipo y la de los demás pasajeros, el equipo debe ir sujetado mientras el vehículo está en movimiento.
- Es indispensable que tanto el pasajero de Paratransit como su dispositivo de apoyo quepan en el elevador y luego, en el área para sujetar las sillas de ruedas.
- Los conductores de Paratransit no operarán ni maniobrarán con sillas de ruedas eléctricas o scooters.
- Por otro lado, solo ellos tienen permitido sujetar y liberar los dispositivos de apoyo para la movilidad.
- Asimismo, deben sujetar todos los andadores ortopédicos o carritos de compras. Los artículos deben ir dentro del carrito, no colgando de él.

## Cinturones de seguridad

- Por razones de seguridad y protección, todos los clientes, sus acompañantes y PCA deben permanecer sentados con sus cinturones de seguridad abrochados durante el trayecto.

- Skagit Transit recomienda que los pasajeros que usen dispositivos de movilidad o apoyo usen un cinturón de hombro, mismo que les será proporcionado como parte del servicio.

## Operadores de Paratransit

- La primera responsabilidad de los operadores es ocuparse de la seguridad y protección de todos los usuarios, así como de la del vehículo.
- Evite al máximo distraerlo. A fin de ayudar al operador a mantenerse concentrado en su trabajo, limite su conversación con él a preguntas o inquietudes acerca de su viaje.
- En la medida de lo posible, se recomienda a los operadores a mantenerse a una distancia donde no pierda el vehículo de vista. Sin embargo, esto no siempre es factible. Recuerde que es posible se quede solo unos minutos en el vehículo cuando el operador brinde ayuda a otros pasajeros.
- Los operadores no tienen permitido esperarlo mientras usted hace un mandado rápido.
- Los operadores no pueden aceptar propinas. Sin embargo, agradecen sus comentarios positivos.

## Otros consejos para recibir buen servicio

- Limite sus bolsas de compras (y/o paquetes) a tres (3) por viaje. Los conductores le pueden ayudar con sus paquetes o bolsas de compras si esto es

posible al mismo tiempo que le ayudan a abordar o descender del autobús.

- No está permitido viajar en nuestros vehículos con artículos de tamaño excesivo, pesados o voluminosos. Le sugerimos solicitar un servicio de entrega a domicilio o la ayuda de familiares o amigos o bien, de un organismo dedicado al voluntariado para que lo ayuden a transportar este tipo de artículos.
- Asimismo, le recomendamos que siempre debe mantener sus pertenencias consigo en el vehículo. Siempre verifique que no olvida nada al bajar.
- Si pierde un artículo, comuníquese con la Oficina de atención al cliente de Skagit Transit. No nos hacemos responsables de devolver artículos perdidos. Los resguardaremos durante 30 días y luego dispondremos de ellos si nadie los reclama.

## ¿Qué sucede si los caminos están cubiertos de nieve o hielo?

Cuando haga mal tiempo, Skagit Transit se reserva el derecho de limitar o interrumpir el servicio en caso de que las condiciones de los caminos se tornen inseguras. Es posible que tengamos que cancelar o reprogramar viajes. Cuando debamos reducir nuestro servicio debido a malas condiciones climáticas, le pedimos que cancele o re programe viajes que no son esenciales. Visite el sitio web de Skagit Transit's [www.SkagitTransit.org](http://www.SkagitTransit.org) y Twitter para ver los

cambios operativos. Asimismo, sintonice alguna de las siguientes estaciones de radio para obtener actualizaciones sobre la situación de nuestro servicio Paratransit.

### **Estaciones de radio locales para conocer actualizaciones:**

- KAPS Radio, 660 AM
- KBRC Radio, 1430 AM
- KSVR Radio, 90.1 FM

## **Programa de capacitación para usuarios**

Después de leer la información aquí contenida, es posible que descubra que el servicio Skagit Transit Paratransit no es adecuado para usted. Si cree que puede utilizar nuestro servicio de Ruta fija pero no sabe cómo hacerlo, comuníquese con nosotros, ¡y con gusto lo ayudaremos!

Es posible que usted cumpla los requisitos para utilizar tanto el servicio de Ruta fija como los servicios de Paratransit. Nota: si hay una parada de autobús accesible cerca de su casa, puede usar el servicio de Ruta fija para ir a hacer sus compras a una tienda de abarrotes. El peso de sus compras puede superar su capacidad de cargarlas, por lo que puede usar Paratransit para trasladarse con ellas hasta una ubicación cerca de su casa.

Hemos creado un programa que está diseñado para satisfacer sus necesidades específicas respecto a aprender cómo usar los autobuses de Ruta fija. Le enseñaremos cómo subir y bajar del autobús, solicitar una parada, usar el elevador y leer un itinerario. ¡Este puede ser el programa perfecto para usted! Si está interesado, comuníquese con el Instructor para usuarios **de Skagit Transit**

al (360) 757-9191 o por correo electrónico: [custserv@skagittransit.org](mailto:custserv@skagittransit.org).

## Si está de visita

Si visita Skagit County y no puede usar el autobús de Ruta fija debido a una discapacidad, puede usar Skagit Transit Paratransit hasta por 21 días naturales. Después de este tiempo, le pediremos que llene una solicitud de Skagit Transit Paratransit.

## Si se muda

Si se muda del condado de Skagit o ya no necesita el servicio, le pedimos que nos notifique. Eliminaremos su nombre de nuestra lista de correos.

## ¡Agradecemos sus comentarios!

Agradeceremos que nos haga saber sus comentarios, inquietudes, felicitaciones, sugerencias y quejas. Su opinión es muy importante para nosotros. Comuníquese con uno de nuestros representantes de Atención al cliente al teléfono (360) 757-4433 o envíe un correo electrónico a [custserv@skagittransit.org](mailto:custserv@skagittransit.org) e informe el motivo de su llamada o correo. Sea específico e incluya la siguiente información:

- Su nombre, dirección y teléfono
- Fecha, hora y lugar del suceso
- El número del vehículo de Skagit Transit y el nombre del conductor
- Su felicitación, sugerencia o queja

El representante que atienda su llamada tomará la información arriba mencionada y la reenviará al Gerente de operaciones de Skagit



Transit. Si es necesario tomar medidas o dar seguimiento, es posible que uno de nuestros supervisores se comuniquen para solicitarle más información.

Si tiene un problema o duda respecto a un servicio específico, comuníquese con la Oficina de atención al cliente. Si el representante de Atención al cliente no puede aclarar su duda o resolver su inquietud, comuníquese con un supervisor de operaciones.

También puede escribir a Skagit Transit a:

*Skagit Transit  
Attn: Operations Manager  
600 County Shop Lane  
Burlington, WA 98233*

## **Permiso o ID de tarifa para adultos mayores o personas discapacitadas**

Las personas mayores de 65 años con discapacidades son elegibles para comprar un Permiso regional de tarifa reducida. Puede adquirir uno de estos permisos, plastificado, por \$3 en cualquier agencia de Puget Sound Transit. También es válido en los ferries del estado de Washington. *En la mayoría de los sistemas de transporte público, es obligatorio presentar el permiso para que aplique la tarifa reducida.*

Otra opción es obtener una Tarjeta gratuita de identificación de tarifa reducida de Skagit Transit. Puede solicitarla en la Oficina de atención al cliente en la Estación Skagit y utilizarla para trasladarse en los autobuses de Ruta fija pagando una tarifa reducida. Puede comprar pases a un menor precio en los

autobuses de Ruta fija en la Oficina de atención al cliente de la Estación Skagit en Mount Vernon, o en:

*Skagit Transit  
600 County Shop Lane  
Burlington, WA 98233*

## **Opciones de contacto para personas con deficiencia auditiva**

Si tiene deficiencia auditiva, envíe un correo electrónico a [pararide@skagittransit.org](mailto:pararide@skagittransit.org) o bien, llame al 711

y solicite al operador que transfiera la llamada al (360) 757-4433. Usted puede:

- Programar un viaje.
- Confirmar la fecha y la hora en que lo recojerán
- Cancelar un viaje

## **Envíe sus sugerencias, felicitaciones, o quejas a:**

*Skagit Transit  
600 County Shop Lane  
Burlington, WA 98233*

*Por medio de la presente, Skagit Transit notifica de manera pública su política para garantizar el pleno cumplimiento del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y enmiendas, estatutos y reglamentos relacionados en todos los programas y actividades financiados con recursos federales. De acuerdo con lo estipulado en el Título VI, ninguna persona en los Estados Unidos de América deberá ser excluido de participar en, que se le nieguen los beneficios de o ser víctima de discriminación con base en su raza, color, credo, sexo, edad o nacionalidad, y otras clases protegidas de conformidad con la ley de cualquier programa o actividad por el cual Skagit Transit haya recibido financiamiento con recursos federales.*

*Cualquier persona, de manera individual o como integrante de cualquier clase específica de personas (incluidas las clases protegidas legalmente de conformidad con la ley), que considere que ha sido víctima de discriminación por motivos de raza, color, credo, sexo, edad o nacionalidad puede presentar una denuncia ante Skagit Transit. Las denuncias deben presentarse en un periodo de 180 días a partir del presunto hecho. Puede obtener los formularios pertinentes sin costo para el denunciante llamando al (360) 757-8801 o al 711.*





**SKAGIT  
TRANSIT**

## **Atención al cliente**

**(360) 757-9191**

**[custserv@skagittransit.org](mailto:custserv@skagittransit.org)**

**Si tiene deficiencia auditiva, marque 711**

**[www.SkagitTransit.org](http://www.SkagitTransit.org)**