



PEOPLE FOR PEOPLE

Trabajando Juntos,
Cambiando Vidas

Discriminación ADA

Instrucciones del Formulario de Quejas

Declaración del plan

People For People se compromete a garantizar que las personas con discapacidades tengan acceso total e igualitario a los programas, servicios y actividades proporcionados por People For People. People For People tiene un compromiso sincero de asegurar la satisfacción y comodidad de todos nuestros clientes, independientemente de su discapacidad.

La Política ADA

La Ley de Estadounidenses para Personas con Discapacidades (ADA) se convirtió en ley el 26 de julio de 1990. La ADA es una ley de derechos civiles que requiere que las personas con discapacidades reciban servicios de transporte iguales a los disponibles en el servicio de ruta fija. La ADA prohíbe la discriminación y garantiza la igualdad de oportunidades y acceso para las personas con discapacidades. Es política de People For People que, vistos en su totalidad, los servicios, programas, instalaciones y comunicaciones proporcionados por People For People, directamente o por un proveedor de servicios contratado, sean de acceso fácil y utilizables por las personas con discapacidades a la medida máxima posible. 49.CFR 37.105

Tarifas

People For People recibe fondos para operar sus servicios de transporte de WSDOT, agencias de servicios sociales y donaciones privadas. No se requieren tarifas de pasajeros en estas áreas de servicio, pero se aceptan donaciones. Grant Transit Authority (GTA) contrata a People For People para proporcionar servicios ADA en el área de servicio de GTA. GTA establece las tarifas de los pasajeros para estos servicios de transporte ADA en su área.

Cierres de vacaciones

People For People opera servicios de transporte hasta el mediodía en Nochebuena, Navidad y Año Nuevo. People For People no opera servicios de transporte el Día de Martin Luther King Jr., el Día de los Presidentes, el Día de los Caídos, el Día de la Independencia, el Día del Trabajo, el Día de los Veteranos, el Día de Acción de Gracias ni el día después del Día de Acción de Gracias.

Información de contacto de servicio al cliente de la ADA

Representante de recursos humanos, People for People 302 West Lincoln, Yakima, WA 98902
(509) 248-6726, llamada gratuita TTY/TDD 800-606-1302 o 509-453-1302

Solicitud de servicio ADA

People For People proporcionará el servicio paratransito complementario y el transporte para necesidades especiales con operadores capacitados profesionalmente y con vehículos accesibles según la ADA.

Instrucciones sobre el formulario de quejas por discriminación ADA

Las personas que soliciten servicios de transporte de paratransito pueden comunicarse con las oficinas de Transporte de People For People en Yakima al (509) 457-1111 y Moses Lake al (509) 765-9249 ext. 555. Los servicios de paratransito se brindan para viajes con su origen y destino dentro de 3/4 de milla de una ruta y dentro de los 30 minutos del servicio de ruta fija programada. La elegibilidad para los servicios de paratransito de la ADA se describe en la Ley de Estadounidenses para Personas con Discapacidades.

Notificación al cliente sobre el servicio de ADA

People For People notificará al público sobre la política de ADA en folletos públicos, horarios de transporte, tarjetas de comentarios, formularios de quejas y en el sitio web en www.pfp.org. Se incluirá la siguiente declaración: "People For People es un empleador que brinda igualdad de oportunidades y proveedor de empleo, capacitación y otros servicios. Al proveer servicios, People For People no discrimina por motivos de raza, credo, color, religión, origen nacional, género, edad, estado civil o por la presencia de cualquier discapacidad sensorial, mental o física. Las ayudas y los servicios auxiliares están disponibles a pedido de las personas con discapacidades. Para obtener más información sobre las obligaciones de People For People de no discriminar o para presentar una queja del Título VI, comuníquese con: Representante de Recursos Humanos, People For People, 304 West Lincoln, Yakima, WA 98902, (509) 248-6726, TTY 711."

Información sobre servicio al cliente ADA se distribuirá a los empleados de People For People durante la orientación para nuevos empleados y anualmente para recordar a los empleados la política de ADA y su responsabilidad en su trabajo diario y servicio a nuestra comunidad.

Conformidad al proveer transporte

La Administración Federal de Tránsito trabaja para garantizar el transporte no discriminatorio en conformidad con la ley ADA. Las personas con discapacidad deben recibir servicios de transporte iguales a los disponibles en el servicio de ruta fija. En la mayoría de las comunidades urbanas y rurales pequeñas, esto se logra brindando un servicio de respuesta a la demanda en lugar de un servicio de ruta fija. People For People proporciona servicios de respuesta a la demanda y desvío de ruta para cumplir con la ley ADA. People For People es contratado por Grant Transit Authority (GTA) para proporcionar servicios de respuesta a la demanda para cumplir con los requisitos de ADA para el área de servicio de GTA. Los servicios ADA son para personas con discapacidades que tienen viajes con el origen y destino dentro de 3/4 de una milla de una ruta fija GTA y dentro de los 30 minutos de la hora servicio de ruta fija programado. La política ADA de GTA proporciona más detalles sobre estos servicios de transporte ADA.

Capacitación de los operadores

Los operadores deberán estar capacitados para operar de manera segura y competente el equipo ADA en los vehículos de People For People y para ayudar adecuadamente a las personas con discapacidades. Los operadores recibirán preparación de capacitadores certificados del programa Passenger Service and Safety Training (PASS). PASS es un programa de capacitación exhaustivo que instruye a los operadores sobre cómo proveer técnicas de asistencia al pasajero y habilidades de sensibilidad apropiadas para atender a los pasajeros con necesidades especiales.

Equipo Aprobado

Los pasajeros serán transportados, siempre que el elevador y el vehículo los acomoden físicamente, a menos que hacerlo sea incompatible con los requisitos legítimos de seguridad (p. ej., el peso combinado de la silla de ruedas/ocupante excede las especificaciones del elevador). Además, People For People puede acomodar aparatos de movilidad que cumplan con los siguientes estándares mínimos:

- Silla de ruedas significa una ayuda para la movilidad que pertenece a cualquier clase de tres o más ruedas, utilizable en interiores, diseñada o modificada y utilizada por personas con impedimentos de movilidad, ya sea manual o eléctrica.
- Los andadores deben ser plegables y guardarse entre los asientos o en la cajuela del vehículo.
- El aparato de movilidad debe estar en buen estado de funcionamiento; con las baterías cargadas, las llantas infladas, los frenos funcionando, los reposapiés instalados y todas las piezas aseguradas. (49 CFR 37.3)
- Segway (aparato de transporte de dos ruedas, estabilizado por giroscopio, operado por baterías).

Frenos de aparatos de movilidad

Al utilizar un ascensor o área de aseguramiento, se recomienda que los pasajeros apliquen los frenos en sus aparatos de movilidad; sin embargo, no están obligados a hacerlo. Con sillas de ruedas eléctricas o scooter, se recomienda que el interruptor esté en la posición de "apagado". Una vez más, esto no es obligatorio.

Uso de oxígeno portátil

Las personas con discapacidades que usan aparatos de oxígeno portátiles pueden viajar con respiradores y suministros de oxígeno portátiles debidamente asegurados. Los equipos de oxígeno no deben obstruir el pasillo. (49 CFR 37.167(h))

Política de aseguramiento

Los operadores utilizarán amarres delanteros y traseros para asegurar los aparatos de movilidad. Los operadores asegurarán los aparatos de movilidad en las partes más fuertes del aparato; sin embargo, el pasajero puede indicar el punto de amarre más óptimo. A menos que el pasajero solicite lo contrario, el aparato de movilidad se asegurará mirando hacia el frente. Los operadores ayudarán a los pasajeros con sistemas de seguridad, rampas y cinturones de seguridad; sin embargo, los operadores no pueden ayudar a los pasajeros con la operación de su equipo si usan sillas eléctricas o scooter. People For People no puede negarse a transportar a alguien cuyo aparato de movilidad no pueda sujetarse satisfactoriamente, siempre que el aparato de movilidad se ajuste a la definición descrita en esta política. (49 CFR 37.165)

Anuncios de paradas

Se anunciarán las paradas en intersecciones principales, puntos de transferencia y puntos de destino en los autobuses de ruta fija. Los operadores anunciarán otras paradas a pedido. (49 CFR 37.167 (a-c))

Asistentes de cuidado personal

Un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés) puede viajar con una persona con discapacidad sin costo alguno. Un PCA es alguien que viaja y ayuda a un pasajero que no puede viajar solo. Si es necesario, los pasajeros deben proporcionar su propio PCA y deben informar a People For People que viajarán con un PCA cuando soliciten la elegibilidad. Esta información garantizará un lugar para que el PCA viaje con la persona con discapacidad. Los invitados y acompañantes también pueden viajar con la persona con discapacidad, según lo exige 49 CFR 37 (d). Los invitados y acompañantes deben pagar la misma tarifa que pagó la persona con discapacidad. Un invitado o acompañante es cualquier persona que viaja con la persona con discapacidad pero que no está designada como su PCA.

Animales de servicio

Un animal de servicio es cualquier perro guía, perro de señales u otro animal entrenado específicamente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad. Para viajar en el transporte People For People:

- El animal debe estar atado o en un contenedor, permanecer bajo el control del dueño y comportarse apropiadamente.
- Las aves, los reptiles, los anfibios, los roedores y los gatos deben mantenerse en un transportador/contenedor cerrado.
- El animal debe permanecer a los pies del pasajero o en el regazo del pasajero. No puede sentarse en un asiento del vehículo.
- El animal no debe ser agresivo ni con las personas ni con otros animales. (49 CFR 37.167(d))

Asistencia al abordar

Los operadores deberán ubicar el autobús para que el subirse y bajarse del autobús sea lo más fácil posible para todos. Los operadores prestarán asistencia a los pasajeros que lo soliciten. A los pasajeros con discapacidades se les debe permitir tiempo suficiente para subirse y bajarse del vehículo.

Mantenimiento de Ascensores o Rampas

Los operadores deberán probar el elevador o la rampa durante la inspección previa al viaje. El daño del equipo de accesibilidad se comunicará inmediatamente al despacho. Un vehículo con un elevador o rampa inoperable se retirará del servicio lo antes posible y no se volverá a poner en servicio hasta que se repare. Si hay una falla en el elevador o la rampa, se enviará un vehículo de reemplazo si el próximo viaje al destino de cualquier pasajero que utilice un aparato de movilidad está programado a más de 30 minutos. Si el próximo viaje al destino de cualquier pasajero que utilice un aparato de movilidad está programado en 30 minutos o menos, se enviará un vehículo de reemplazo si está disponible. (49.CFR37.163)

Asiento prioritario

Si se solicita, los operadores pedirán, pero no exigirán, a los pasajeros que cedan los asientos prioritarios en la parte delantera del autobús a personas mayores y personas con discapacidades.

Los operadores no están obligados a hacer cumplir la designación de asientos prioritarios más allá de realizar dicha petición.

Asientos reservados

Las áreas de aseguramiento de aparatos de movilidad en los autobuses están reservadas. Los pasajeros que utilicen ayudas de movilidad comunes serán abordados siempre y cuando las áreas de seguridad todavía no estén ocupadas por otro aparato de movilidad, independientemente de la cantidad de pasajeros en el autobús. Se requiere que los operadores pidan a los pasajeros sentados en las áreas de seguridad que se muevan a otros asientos disponibles o que se pongan de pie.

Suspensión del Servicio

Los privilegios de un pasajero pueden suspenderse por cualquiera de las siguientes infracciones en la propiedad de People For People, la cual incluye los vehículos o las paradas de autobús:

- Fumar o llevar una pipa encendida, un cigarro, un cigarrillo electrónico o un cigarrillo (a menos que se encuentre en un área designada para fumar).
- Desechar o tirar basura en lugares distintos a los designados.
- Consumir bebidas alcohólicas o estar en posesión de bebidas alcohólicas.
- Comportamiento ruidoso, escandaloso, rebelde, dañino o acosador.
- Participar en otra conducta que sea inconsistente con el propósito previsto de la instalación de tránsito, estación o vehículo. (RCW 9.91.025)

Paratransito

1. Requisitos de elegibilidad

Las personas en el área de servicio de People For People son elegibles para usar el servicio de paratransito de People For People si indican que tienen una de las siguientes necesidades especiales: una discapacidad, 60 años o más, 18 años o menos, bajos ingresos o veteranos. Las personas llaman al despacho de People For People para inscribirse en los servicios. Si una persona con necesidades especiales, cubierta por Medicaid, se comunica con el despacho de People For People, se le redirige a los servicios de Transporte Médico No Urgente (NEMT), por sus siglas en inglés).

2. Categorías de elegibilidad

People For People no clasifica a los solicitantes por categorías: condicional, incondicional o temporal. Todos los solicitantes de los servicios de paratransito de People For People son totalmente elegibles si tienen una discapacidad.

3. Área de servicio

Los servicios de paratransito de People For People se brindan en las partes de los condados de Adams, Grant, Lincoln y Yakima que no cuentan con el servicio de un proveedor de transporte público. Además, GTA contrata a People For People para brindar servicios de ADA en el área de servicio de GTA.

4. Servicio desde origen a destino

Según la capacidad del pasajero, el conductor brindará un servicio de banqueta a banqueta o de puerta a puerta en las áreas de servicio de People For People. (49 CFR 37.129)

5. Programación de viajes

Los viajes de paratransito están programados de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 4:30 p.m. Los viajes de paratransito deben programarse al menos el día anterior al viaje en los condados de Adams, Grant y Lincoln, y con 48 horas de anticipación en el condado de Yakima.

6. Cancelación/perdida de viaje

Si una persona programa un viaje y no puede encontrarse con el vehículo, debe cancelar el viaje programado al menos dos (2) horas antes de la hora programada para recoger. Se considerará que la persona "se ausentó" si no se encuentra en el punto de recogida dentro de los cinco (5) minutos de la hora programada para recoger y el viaje no se cancela al menos dos (2) horas antes de la hora para recoger o si la persona elige no viajar después de que llegue el vehículo. A los clientes se les pueden suspender sus privilegios de viaje si exhiben un patrón o práctica de repetidas "ausencias", cancelaciones o fallas cuando los recogen. Se enviarán cartas de advertencia a las personas por "ausencia" por su primera y segunda infracción. Después de la tercera infracción, estas personas pueden ser suspendidas del uso del servicio por un período de 30 días. Las suspensiones pueden ser apeladas. Si People For People no recoge a una persona a la hora programada, la persona debe comunicarse con la Oficina de Transporte de People For People para informar el "viaje perdido" y se hará todo lo posible para reprogramar el viaje.

7. Horas de paratransito

Los servicios paratransito de People For People operan en el mismo horario que el sistema de rutas fijas. El servicio generalmente se brinda de lunes a viernes de 5:00 a.m. a 7:30 p.m.

Elegibilidad del Visitante

Los visitantes son elegibles para los servicios de transporte de paratransito de People For People si indican que tienen una de las siguientes necesidades especiales: una discapacidad, 60 años o más, 18 años o menos, bajos ingresos o veteranos. Pueden programar un viaje comunicándose con las oficinas de Transporte de People For People en Yakima al (509) 457-1111 o Moses Lake al (509) 765-9249 ext. 555.

Modificación razonable

Las solicitudes para modificar las políticas, prácticas o procedimientos de Transportación de People For People para acomodar a una persona con una discapacidad se pueden realizar con anticipación o en el momento del servicio de transporte. El Departamento de Transporte de People For People está mejor capacitado para dirigir y acomodar una solicitud cuando los clientes hacen sus solicitudes antes del viaje. Si tiene preguntas, comuníquese con las oficinas de Transporte de People For People en Yakima al (509) 457-1111 o Moses Lake al (509) 765-9249 Ext.555.

Amenaza directa

Si una persona es violenta, seriamente perturbadora o participa en conducta ilegal, el Departamento de Transporte de People For People puede, en conformidad con los procedimientos establecidos para todos los pasajeros, negarse a llevar al pasajero. Una persona que represente un riesgo significativo para los demás puede ser excluida del servicio de People For People si las modificaciones razonables a las políticas, prácticas o procedimientos del alojamiento público no

eliminan ese riesgo. (49CFR 37.5 App. D/ 29 CFR 36.208) Los comportamientos que pueden causar la exclusión inmediata del sistema incluyen:

- Destrucción de propiedad pública (el vehículo y/o su mobiliario).
- Ser violento con otros o a uno mismo.
- Comportamiento que es seriamente rebelde, seriamente perturbador, amenazante o aterrador para otros.
- Comportamiento que interfiere con la operación segura del vehículo.
- Violaciones de la política de animales de servicio al no controlar el animal de servicio.
- Violaciones de las reglas de operación que rigen la provisión de transporte en todo el sistema.
- Participar en conducta ilegal.
- Otra conducta considerada por el Departamento de Transporte de People For People como una amenaza real o potencial para la salud, la seguridad o el bienestar de uno mismo, el operador, otros pasajeros y/o el personal de tránsito. Los pasajeros que son excluidos del sistema debido a una amenaza directa tienen la capacidad de solicitar una apelación administrativa siguiendo el proceso de queja que se describe a continuación.

Proceso de queja

People For People ha establecido los procedimientos de quejas de clientes para los clientes que deseen presentar una queja como se muestra a continuación.

1. Política de quejas:

People for People se compromete a brindar opciones de transporte seguras, confiables y accesibles para la comunidad.

2. Cómo presentar una queja:

El denunciante puede presentar una queja por escrito firmada hasta ciento ochenta (180) días a partir de la fecha de la supuesta discriminación. La denuncia debe incluir la siguiente información:

- Su nombre, dirección postal y cómo contactarlo (es decir, número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.).
- Cómo, cuándo, dónde y por qué cree que fue discriminado. Incluya la ubicación, los nombres y la información de contacto de los testigos.
- Otra información que considere significativa.

El formulario de queja ubicado en el sitio web de People For People: www.pfp.org puede usarse para enviar la información de la queja. La denuncia podrá presentarse por escrito a People For People en la siguiente dirección:

**Departamento de Transporte, Personas para Personas
302 West Lincoln, Yakima, WA 98902**

Nota: People For People anima a todos los denunciantes a certificar todo el correo que se envía y/o asegurarse de que toda la correspondencia escrita se pueda rastrear fácilmente.

3. ¿Qué ocurre con la queja una vez presentada?

Todas las quejas que aleguen discriminación, por motivos de discapacidad, en un servicio o beneficio proporcionado por People For People, serán atendidas directamente por People For People. People For People hará todo lo posible para atender todas las quejas de manera rápida y completa. Se enviará por correo una carta acusando recibo de la queja dentro de los siete días. Tenga en cuenta que al responder a cualquier solicitud de información adicional, el hecho de que un denunciante no proporcione la información solicitada puede resultar en el cierre administrativo de la denuncia.

4. ¿Cómo se le notificará al denunciante el resultado de la queja?

People For People enviará una carta de respuesta final por escrito al denunciante. Si el denunciante no está satisfecho con el resultado de la queja, se informa al denunciante de su derecho a:

- Apelar la decisión dentro de los siete días calendario o al recibir la respuesta final por escrito de People For People.
- Puede presentar una queja externa ante la entidad de gobierno apropiada.

5. Rastreo de las quejas: todas las quejas de ADA se rastrearán con la siguiente información:

- Tipo de queja, investigación o demanda.
- Fecha de la queja, investigación o demanda.
- Resumen de la queja, investigación o demanda.
- El estado de la queja, investigación o demanda.
- Acción tomada en respuesta a la queja, investigación o demanda.

Todos los documentos se conservarán durante seis años después de la acción final con respecto a la queja, investigación o demanda.