



## **Política de servicio al cliente de ADA**

### **Plan: Declaración**

People For People está comprometido a asegurar que las personas con discapacidad son suministrados con el acceso pleno y en igualdad de condiciones a los programas, servicios y actividades prestados por personas y para personas. People For People tiene un compromiso sincero con la satisfacción y el alojamiento de todos nuestros clientes, independientemente de la discapacidad.

### **Política de ADA**

Los americanos con el Acto de Invalidez (ADA) fueron contratados en la ley el 26 de julio de 1990. El ADA es una legislación de derechos civiles que requiere que las personas con discapacidades reciban servicios de transporte iguales a los disponibles en el servicio de ruta fijo. El ADA prohíbe la discriminación y asegura la igualdad de oportunidades y el acceso para personas con discapacidades.

Es la política de People For People que, cuando se ven en su totalidad, los servicios, programas, instalaciones y comunicaciones proporcionados por People For People, directamente o por un proveedor de servicios contratados, son fácilmente accesibles y usables para individuos con discapacidad hasta el máximo grado posible. 49. CFR 37,105

### **Tarifas**

People For People recibe fondos para operar sus servicios de transportación de WSDOT, agencias de servicios sociales, y las donaciones privadas. Tarifas no son necesarios en estas áreas de servicio, pero se aceptan donaciones. Concesión de la Autoridad de Tránsito (GTA) contratos con People For People para proporcionar ADA servicios en GTA el área de servicio. GTA establece el jinete las tarifas para estos ADA servicios de transporte en su área.

### **Cierres de vacacionales**

People For People opera servicios de transporte de medio día en Nochebuena, día de Navidad, Nochevieja y año nuevo. People For People no funciona servicios de transporte en el día de Martin Luther King Jr., día de los presidentes, día de la conmemoración, día de la independencia, día del trabajo, día de los veteranos, día de acción de gracias, y el día después de acción de gracias..

### **Información de contacto de atención al cliente de ADA**

Representante del recurso humano, People For People  
302 West Lincoln, Yakima, WA 98902  
(509) 248-6726, Toll Free TTY/TDD 800-606-1302 or 509-453-1302



### **Solicitud de servicio de ADA**

El transporte complementario y las necesidades especiales serán proporcionados por personas con profesionales entrenados y su flota de vehículos accesibles para ADA. Las personas que soliciten servicios de transporte de paratransito pueden ponerse en contacto con People For People a las oficinas de transporte de personas en Yakima al (509) 457-1111 y Moses Lake al (509) 765-9249 ext. 555. Los servicios de paratransito son proporcionados para viajes con orígenes y destinos dentro de  $\frac{3}{4}$  de milla de una ruta y dentro de 30 minutos del servicio de ruta fijo programado. La elegibilidad para los servicios de ADA paratransito es como se describe en los americanos con el Acto de Invalidez.

### **Notificación de servicio al cliente de ADA**

People For People notificarán al público de la política de ADA en folletos públicos, horarios de transporte, tarjetas de comentarios, formularios de quejas, en el sitio web en [www.PFP.org](http://www.PFP.org). Se incluirá la siguiente declaración: "People For People es un empleador de igualdad de oportunidades y proveedor de empleo y capacitación y otros servicios." People For People no discrimina en la prestación de servicios por motivos de raza, credo, color, religión, origen nacional, género, edad, estado civil o la presencia de cualquier discapacidad sensorial, mental o física. Las ayudas y los servicios auxiliares están disponibles bajo petición a las personas con discapacidades. Para obtener más información sobre las obligaciones de People For People de no discriminación de las personas 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.

La información de servicio al cliente de ADA será diseminada a los empleados de People For People durante la nueva orientación del empleado y anualmente para recordar a los empleados de la política de ADA y su responsabilidad en su trabajo diario y servicio a nuestra comunidad.

### **Conformidad de transporte**

La Administración de Tránsito federal trabaja para asegurar el transporte no discriminatorio conforme a la ley ADA. Las personas con discapacidades deben ser capaces de recibir servicios de transporte iguales a los disponibles en el servicio de ruta fijo. En las comunidades urbanas y rurales más pequeñas, esto es llevado a cabo proporcionando un servicio de respuesta de la demanda en vez del servicio de ruta fija. People For People proporciona la demanda-respuesta y los servicios desviados de la ruta para cumplir con la ley de ADA.

People For People es contratada por la autoridad del tránsito de Grant (GTA) para proporcionar servicios de la demanda-respuesta para cumplir requisitos de ADA para el área de servicio del GTA. Los servicios de ADA son para personas con discapacidades que tienen orígenes y destinos dentro de  $\frac{3}{4}$  de milla de una ruta fija de GTA y dentro de 30 minutos del servicio fijo de ruta programado. La política de ADA de GTA proporciona más detalles sobre estos servicios de transporte de ADA.



### **Entrenamiento del Operador**

Los operadores serán entrenados para operar el equipo de ADA en una manera segura y competente en vehículos de People For People y para ayudar adecuadamente a individuos con discapacidades. Los operadores serán entrenados por formadores certificados del programa de servicio de pasajeros y entrenamiento de seguridad (PASS). PASS es un programa de capacitación integral que instruye a los operadores sobre cómo proporcionar técnicas de asistencia al pasajero y habilidades de sensibilidad apropiadas para servir a los pasajeros con necesidades especiales.

### **Equipo Aprobado**

pasajeros serán transportados, a condición de que el elevador y el vehículo los acomode físicamente, a menos que hacerlo sea incongruente con los requisitos de seguridad legítimos (por ejemplo, el peso combinado de la silla de ruedas/ocupante excede el de la Especificaciones de elevación). Además, las personas para personas pueden acomodar dispositivos de movilidad que cumplan con los siguientes estándares mínimos:

- *Silla de ruedas significa una ayuda de movilidad que pertenece a cualquier clase de tres o más ruedas, utilizable en interiores, diseñada o modificada para y utilizada por individuos con impedimentos de movilidad, ya sea manualmente operados o alimentados.*
- Los caminantes deben ser plegables y pueden ser almacenados entre asientos o en el maletero del vehículo.
- El dispositivo de movilidad debe estar en buenas condiciones de funcionamiento; con las baterías cargadas, los neumáticos inflados, los frenos que trabajan, los reposapiés adjunto, y todas las piezas seguras. (49 CFR 37,3)
- Segway (un dispositivo de transporte de dos ruedas, gyroscopically estabilizado y alimentado por batería).

### **Frenos del Dispositivo de la Movilidad**

Al ocupar un elevador en la área de la seguridad, se recomienda que los pasajeros apliquen los frenos en sus dispositivos de la movilidad; sin embargo, no están obligados a hacerlo. Con sillas de poder o scooters, se recomienda que el interruptor de alimentación sea girado a la posición "OFF" (apagado). De nuevo, esto no es obligatorio.

### **Uso de Oxígeno Portátil**

las personas con discapacidades que utilizan dispositivos portátiles de oxígeno pueden viajar con respiradores y suministros de oxígeno portátil debidamente asegurados. Los suministros de oxígeno no deben obstruir el pasillo. (49 CFR 37.167 (h))



### **Política de aseguramiento los operadores de**

utilizarán amarres delanteros y traseros para asegurar dispositivos de movilidad. Los operadores garantizarán los dispositivos de movilidad en las partes más fuertes del dispositivo; sin embargo, el pasajero puede indicar el punto de amarre más óptimo. El dispositivo de movilidad estará asegurado frente a la cara a menos que el pasajero lo solicite. Los operadores asistirán a los pasajeros con sistemas de seguridad, rampas y cinturones de seguridad; sin embargo, los operadores no pueden asistir a los pilotos que utilicen sillas de poder o scooters con el funcionamiento de su equipo. People For People no pueden negarse a transportar a alguien cuyo dispositivo de movilidad no puede ser refrenado satisfactoriamente, siempre que el dispositivo de movilidad quepa dentro de la definición descrita en esta política. (49 CFR 37,165)

### **Los avisos de Pare**

Las paradas en intersecciones principales, puntos de transferencia y puntos del destino se anunciarán en autobuses de ruta fijos. Los operadores anunciarán otras paradas a la solicitud. (49 CFR 37.167 (a-c))

### **Asistentes de cuidado personal**

un asistente de cuidado personal (PCA) puede viajar con un individuo con una discapacidad sin cargo. Un PCA es alguien que viaja con, y ayuda, un jinete que no es capaz de viajar solo. Los corredores deben proporcionar su propio PCA si es necesario y deben permitir que la gente sepa que viajarán con un PCA cuando solicitan elegibilidad. Esta información le garantizará un lugar para que el PCA viaje con el individuo con una discapacidad. Los invitados y compañeros también pueden viajar con la persona con discapacidad, según lo requerido por 49 CFR 37 (d). Los invitados y compañeros deben pagar la misma tarifa como pagados por la persona con discapacidad. Un invitado o acompañante es quien cabalga con la persona con discapacidad pero no está designado como su PCA.

### **Animales de servicio**

Un animal de servicio es cualquier perro de guía, perro de señal u otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para un individuo con una discapacidad. Con el fin de montar al transporte de People For People:

- El animal debe estar atado a una correa o en un recipiente, permanecer bajo control del propietario y comportarse apropiadamente.
- Aves, reptiles, anfibios, roedores y gatos deben ser guardados en un contenedor/portador cerrado.
- El animal debe permanecer en los pies del jinete o en el regazo del jinete. No se puede sentar en un asiento del vehículo.
- El animal no debe ser agresivo hacia personas u otros animales. (49 CFR 37,167 (d))



### **Ayuda de Embarque**

Los operadores deberán posicionar el autobús para hacer embarque y desembarque lo más fácil posible para todos. Los operadores prestarán asistencia a los pasajeros a petición. A los pasajeros con discapacidades se les permitirá el tiempo adecuado para abordar y desembarcar el vehículo.

### **Mantenimiento de Ascensores o Rampas**

Los operadores deberán probar el elevador o la rampa durante la inspección previa al viaje. La avería del equipo de la accesibilidad será divulgada inmediatamente al envío. Un vehículo con un elevador o rampa inoperable será retirado del servicio lo antes posible y no será devuelto al servicio hasta que sea reparado. Si hay un levantamiento o una falla en la rampa, un vehículo de reemplazo será despachado si el próximo viaje al destino de cualquier pasajero utilizando un dispositivo de movilidad está programado en más

### **Asientos de prioridad**

Prevía petición, los operadores deberán preguntar - pero no requerir - pasajeros a ceder asientos prioritarios en la parte delantera del autobús para ancianos y personas con discapacidades. Los operadores no están obligados a hacer cumplir los asientos prioritarios designación más allá de hacer una petición.

### **Asientos reservados**

El dispositivo de movilidad securement áreas en autobuses es reservado. Los pasajeros que usan recursos de movilidad comunes deben ser alojados si las áreas securement no son por otra parte ocupadas por un dispositivo de movilidad, sin tener en cuenta el número de pasajeros en el autobús. Se requiere que los operadores pidan que pasajeros que se sientan en las áreas securement se muevan a otros asientos disponibles o estén de pie.

### **Suspensión del servicio**

Los privilegios de un pasajero pueden ser suspendidos por cualquiera de las siguientes infracciones en la propiedad de People For People, incluyendo vehículos o paradas:

- Fumar o llevar una pipa encendida, un cigarro, un cigarrillo electrónico o un cigarrillo (a menos que esté en una zona designada para fumadores).
- Descarte o desechar la basura en lugares que no sean los receptáculos reconocidos.
- Consumir bebidas alcohólicas o en posesión de bebidas alcohólicas.
- Comportamiento ruidoso, estridente, rebelde, dañino o acosador.
- Participar en otras conductas que sean incompatibles con el propósito previsto de la instalación de tránsito, estación o vehículo. (RCW 9.91.025)



## **Tránsito Puerta a Puerta**

### **1. Requisitos de elegibilidad**

Individuos 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 más joven, de bajos ingresos, o son veteranos. Los individuos llaman a People For People para que se inscriba en los servicios. Si un individuo de necesidades especiales, que está cubierto por Medicaid, llama a la oficina de envío, se va a reenviar a el departamento de Medicaid Broker Services.

### **2. Categorías de elegibilidad**

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

### **3. Área de servicio**

Los servicios de paratransito de People For People se proporcionan en las partes de los condados de Adams, Grant, Lincoln y Yakima que no son atendidos por un proveedor de transporte público. Además, GTA contrata a People For People para proporcionar servicios de ADA en el área de servicio de GT

### **4. Origen al servicio de destino**

Basado en la capacidad funcional del pasajero, el conductor proporcionará el servicio de bordillo a bordillo o puerta a puerta en las áreas de servicio de People For People. (49 CFR 37,129)

### **5. Horario de viaje los viajes de paratransito**

Se programan de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 4:30 p.m. Los viajes de paratransito deben ser programados al menos el día antes del viaje en los condados de Adams, Grant y Lincoln, y 48 horas por delante en el Condado de Yakima.

### **6. Cancelación del viaje/faltado**

Si un individuo programa un viaje y no puede cumplir con el vehículo, el individuo debe cancelar el viaje programado por lo menos dos (2) horas antes de la hora de recogida programada. El individuo será considerado un "no show" si el individuo no está en el punto de recogida dentro de cinco (5) minutos de la hora de recogida programada y el viaje no se cancela al menos dos (2) horas antes del horario de recogida programado o si el individuo decide no montar después de que el vehículo llegue.



Los clientes pueden tener sus privilegios de viaje suspendidos si exhiben un patrón o práctica de repetidos "no shows", cancelaciones, o fallas a bordo. Las cartas de advertencia serán enviadas a individuos con un "no show" por primera y segunda ofensa. Después de la tercera ofensa, estas personas pueden ser suspendidas de usar el servicio por un período de 30 días. Las suspensiones pueden ser apeladas.

Si People For People no logran recoger a un individuo a la hora prevista, el individuo debe ponerse en contacto con la oficina de transporte de People For People para reportar el "viaje perdido" y cada intento será hecho para volver a programar el viaje.

### **7. Horas de paratransito**

Los servicios de paratransito de People For People operan las mismas horas que el sistema de rutas fijas. El servicio es típicamente proporcionado de lunes a viernes de 5:00 a.m. a 7:30 p.m.

### **Elegibilidad del visitante**

Los visitantes son elegibles para servicios de transporte de paratransito de People For People si indican que tienen una de las siguientes necesidades especiales: una incapacidad, 60 años o más, 18 años o más joven, de bajos ingresos, o son veteranos. Pueden programar un paseo poniéndose en contacto con People For People a las oficinas de transporte en Yakima a (509) 457-1111 o Moses Lake a (509) 765-9249 ext. 555.

### **Modificación razonable**

Las solicitudes de modificaciones de People For People's políticas, prácticas o procedimientos de transporte de personas para acomodar a una persona con una discapacidad pueden hacerse adelantado o en el momento del servicio de transporte. People For People's Departamento del transporte es mejor capaz de dirigir y de acomodar una petición cuando los clientes hacen sus peticiones antes del viaje. Para preguntas, por favor contacte a People For People oficinas de transporte en Yakima al (509) 457-1111 o Moses Lake al (509) 765-9249 ext. 555.

### **Amenaza directa**

Si una persona es violenta, seriamente disruptiva o participa en conductas ilegales, People For People's Departamento de transporte de personas puede, de acuerdo con los procedimientos establecidos para todos los jinetes, negarse a llevar al pasajero. Una persona que suponga un riesgo significativo para otros puede ser excluida de People For People's transporte si las modificaciones razonables a las políticas, las prácticas, o los procedimientos del alojamiento público no eliminarán ese riesgo. (49CFR 37.5 App. D/29 CFR 36.208)

Los comportamientos que pueden causar la exclusión inmediata del sistema incluyen:

- Destrucción de la propiedad pública (el vehículo, y/o sus muebles).



- Hacer violencia a otros o a uno mismo.
- Comportamiento que es seriamente rebelde, seriamente disruptivo, amenazador, o espantoso para otros.
- Comportamiento que interfiere con el funcionamiento seguro del vehículo.
- Violaciones de la política de animales de servicio al no controlar el animal de servicio de uno.
- Violaciones de las reglas de operación que rigen la provisión de transporte en todo el sistema.
- Involucrarse en conductas ilegales.
- Otras conductas juzgadas por People For People's Departamento de transporte representar una amenaza actual o potencial para la salud, seguridad o bienestar de uno mismo, el operador, otros pasajeros, y/o el personal de tránsito.

Los pasajeros excluidos del sistema debido a una amenaza directa tienen la capacidad de solicitar un recurso administrativo siguiendo el proceso de reclamación descrito a continuación.

### **Proceso de quejas**

People For People han establecido los procedimientos de quejas de los clientes que desean presentar una queja, como se muestra a continuación.

#### **1. Política de quejas**

People For People están comprometidas a proporcionar opciones de transporte seguras, confiables y accesibles para la comunidad.

#### **2. Cómo presentar una queja:**

El demandante puede presentar una queja firmada y escrita hasta ciento ochenta (180) días a partir de la fecha de la presunta discriminación. La queja debe incluir la siguiente información:

- Su nombre, dirección postal y cómo ponerse en contacto con usted (por ejemplo, número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.).
- Cómo, cuándo, dónde y por qué crees que fuiste discriminado.
- Incluya la ubicación, los nombres y la información de contacto de cualquier testigo.
- Otra información que usted considere significativa.

El formulario de quejas ubicado en la Página Web de People For People: [www.PFP.org](http://www.PFP.org) puede ser utilizado para presentar la información de quejas. La queja puede presentarse





por escrito con People For People en la siguiente dirección:

Transportation Department, People For People  
302 West Lincoln,  
Yakima, WA 98902

***Nota:*** *People For People anima a todos los demandantes a certificar todo el correo que se envía y/o asegurar que toda la correspondencia escrita pueden ser fácilmente rastreados.*

### **1. Qué ocurre con la queja después de su presentación?**

Todas las quejas que alegan discriminación, sobre la base de la discapacidad, en un servicio o prestación proporcionada por People For People, serán dirigidas directamente por People For People. People For People hará todo lo posible para hacer frente a todas las quejas de manera expedita y exhaustiva.

Una carta que acuse el recibo de la queja será enviada dentro de siete (7) días. Tenga en cuenta que al responder a cualquier solicitud de información adicional, el hecho de que un querellante no proporcione la información solicitada puede resultar en el cierre administrativa de la queja.

### **2. Cómo se notificará al demandante el resultado de la reclamación?**

People For People enviará una carta de respuesta escrita final al demandante. Si el demandante no está satisfecho con el resultado de la queja, el demandante es informado de su derecho a:

- Apelar la decisión en el plazo de siete días calendario o el recibo de la respuesta escrita final de la gente para la gente.
- presentar una queja externamente con la entidad gobernante apropiada.

### **3. Rastreo de queja:**

Todas las quejas de ADA deben ser rastreadas con la información siguiente:

- Tipo de queja, investigación o pleito.
- fecha de queja, investigación o pleito.
- Resumen de la queja, investigación o pleito.
- el estado de la queja, investigación o pleito.
- acción tomada en respuesta a la queja, investigación o pleito.

Todos los documentos serán retenidos por seis años después de la acción final con respecto a la queja, investigación o pleito.