



Política sobre paratránsito conforme a la Ley para Estadounidenses con Discapacidades

Tabla de contenido

Política sobre paratransito conforme a la Ley para Estadounidenses con Discapacidades	1
Introducción.....	3
Proveedores de servicio de tránsito	3
Área para el servicio de tránsito, tipo de viaje, objetivo del viaje, horarios.....	4
Inventario de la flota, requisitos para los vehículos y aseguramiento durante la elevación y uso.....	5
Requisitos de elegibilidad, proceso de solicitud y apelaciones	6
Reservaciones	7
Anexos:	9
Apéndice A: Ruta GoApex 1 Mapa de ruta fija	10
Apéndice B:GoApex Mapa del área de servicio de paratransito.....	11
Apéndice C: Ruta de GoApex 1 Política y procedimientos sobre restricciones de capacidad de paratransito, establecidos en la Ley ADA	12
Apéndice D: Solicitud del servicio de paratransito GoApex	13
Apéndice E: Proceso de apelación de GoApex	30
Apéndice F: Política de no presentación de GoApex.....	32
Apéndice G: Política sobre el servicio de suscripción.....	35

Introducción

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA, por sus siglas en inglés) exige que las entidades públicas que operan servicios de transporte de ruta fija no interurbano también brinden un servicio de paratransito complementario para las personas cuyas discapacidades les impidan utilizar el sistema de ruta fija.

Además, las entidades públicas sujetas a las reglamentaciones de la Ley ADA deben desarrollar y administrar un proceso para determinar si las personas que solicitan el servicio cumplen con los requisitos reglamentarios de elegibilidad.

Básicamente, la Ley ADA exige que el servicio de paratransito sea "comparable" al servicio de ruta fija en términos de niveles de servicio y disponibilidad. Son seis (6) los criterios de servicio que se utilizan para evaluar la comparabilidad del servicio de paratransito de la Ley ADA con el de ruta fija. Estos criterios solo representan los estándares mínimos de servicio y pueden mejorarse si así lo decide el órgano de gobierno local. Los seis (6) criterios básicos para determinar la comparabilidad de la Ley ADA con el servicio de ruta fija son los siguientes:

1. Disponibilidad en la misma área donde se brinda la ruta fija. Específicamente, el servicio debe estar disponible para todos los puntos de origen y destino dentro de $\frac{3}{4}$ de milla en cada extremo de cada ruta fija. Esto también incluye un área dentro de un radio de $\frac{3}{4}$ milla en cada extremo de cada ruta fija.
2. Debe estar disponible para cualquier persona elegible para el Paratransito de la Ley ADA en cualquier momento solicitado, en cualquier día en particular, en respuesta a una solicitud de servicio realizada el día anterior.
3. Tarifas de Paratransito de la Ley ADA que no superen el doble de la tarifa que se le cobraría a una persona que paga la tarifa completa por un viaje de duración similar, a la misma hora del día en el sistema de rutas fijas.
4. No deben existir restricciones ni prioridades en los viajes establecidos según el objetivo del viaje.
5. El servicio debe estar disponible para las personas elegibles al día siguiente; y
6. No puede haber restricciones en el número de servicios que se proporcionen a cualquier persona elegible. Específicamente, no puede haber una práctica operativa que limite, de manera significativa, la disponibilidad del servicio para las personas elegibles para paratransito según la Ley ADA.

El servicio de Paratransito de la Ley ADA debe brindarse a todas las personas que, debido a su discapacidad, no puedan hacer uso del sistema de rutas fijas, parte del tiempo o todo el tiempo. Los criterios para determinar la elegibilidad también están regulados por la Ley ADA y Town of Apex debe contar con un proceso documentado para determinar si una persona califica para el servicio de paratransito de la Ley ADA.

El objetivo de este Plan ADA es documentar de qué manera Town of Apex tiene la intención de cumplir con los requisitos para brindar el servicio de paratransito para el sistema de rutas fijas de GoApex.

Proveedores de servicio de tránsito

En un principio, GoApex incluirá una ruta fija que operará de lunes a sábado, de 6:00 a. m. a 10:00 p. m. El servicio de ruta fija será operado por Town of Cary. El servicio de paratransito GoApex será operado por el Condado de Wake y cumplirá con todos los requisitos de la ADA, el Código de Regulaciones

Federales (CFR) Título 49 (Transporte), Parte 37 - Servicios de transporte para personas con discapacidades y Parte 38 - Especificaciones de accesibilidad para el transporte vehicular y la Circular 4710.1 de la Administración Federal de Tránsito: Guía para la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.

Área para el servicio de tránsito, tipo de viaje, objetivo del viaje, horarios

Área de servicio:

Se adjunta un mapa de la Ruta GoApex 1 como Apéndice A. Esta ruta es accesible para las personas con discapacidades y personas que utilizan silla de ruedas. GoWake Access proporcionará servicio de paratransito ADA en los puntos de origen y destino dentro del área de servicio de paratransito de la ruta GoApex 1, que es el área comprendida dentro de $\frac{3}{4}$ de milla del servicio de ruta fija. Todos los puntos de origen y destino de los viajes estarán dentro del área de servicio designada. El Apéndice B incluye un mapa del área de servicio de paratransito.

Tipo de servicio y objetivo del viaje

El servicio de paratransito complementario de GoApex para usuarios elegibles según la Ley ADA será un servicio desde el punto de origen al punto de destino. Esto incluye:

- Servicio de conexión de paratransito con una ruta fija accesible, cuando dicho servicio permita a la persona utilizar el sistema de autobús de ruta fija durante parte del viaje.
- Servicio desde el punto de origen de la persona hasta su destino solicitado.
- Brindar servicios de transporte solo a los pasajeros autorizados.
- Brindar servicio puerta a puerta a clientes en tanto sea seguro hacerlo y mientras el vehículo permanezca a la vista del conductor. No se permite a los conductores ingresar al domicilio de los pasajeros o a cualquier otro establecimiento, por ningún motivo. No se permite a los conductores registrar la entrada o salida de pasajeros de los edificios donde se solicita el servicio.
- Los pasajeros en silla de ruedas recibirán asistencia para subir y bajar rampas adecuadas; sin embargo, a los conductores no se les permite empujar sillas de ruedas hacia arriba o hacia abajo, ningún número de peldaños.
- Solicitar a todos los pasajeros, incluidos los que se encuentran en sillas de ruedas, que utilicen los cinturones de seguridad para su protección. El proveedor se reserva el derecho de negarse a brindar el servicio a los pasajeros que se nieguen a cumplir con esta solicitud.
- Los niños menores de doce (12) años deben ser transportados bajo la supervisión de un adulto.
- Los niños que requieran asientos de seguridad para niños deberán estar debidamente asegurados, utilizando un asiento de seguridad para niños adecuado proporcionado por el adulto, antes partir.

El Condado de Wake aceptará y gestionará todas las solicitudes de viaje para discapacitados en igualdad de condiciones y no dará prioridad ni restringirá los objetivos del viaje para los pasajeros del paratransito. El servicio de paratransito se brindará durante el mismo período que el sistema de rutas fijas GoApex.

Dado que el paratransito es un servicio de viaje compartido, los viajes de paratransito entre el Punto A y el Punto B, en general, tomarán más tiempo e incluirán más paradas intermedias que un viaje en taxi entre los mismos dos puntos. Sin embargo, los viajes se suelen programar para evitar un número sustancial de paradas intermedias y un tiempo total de viaje excesivo para evitar que el servicio se vuelva

prohibitivamente inconveniente. GoWake Access suele implementar la Ruta GoApex 1: Política y Procedimientos de Restricciones de Capacidad del Paratrásito según ADA para monitorear el desempeño del servicio de paratrásito de ADA con el fin de garantizar que se puedan identificar las restricciones de capacidad de manera oportuna. El documento de política y procedimientos al que se hace referencia se proporciona como Apéndice C.

Town of Apex planea operar la Ruta GoApex 1 como un servicio gratuito; por lo tanto, no se cobrará una tarifa a los pasajeros del paratrásito GoApex, según establece la Ley ADA.

Horario

Se prevé que el servicio de paratrásito GoApex Ruta 1 funcione de lunes a sábado de 6:00 a. m. a 10:00 p. m. Para garantizar que los conductores de paratrásito complementario puedan completar la llegada a su destino a más tardar en la última llegada de la ruta fija, GoWake Access puede establecer una última hora de recogida disponible para el viaje de regreso que refleje los tiempos de viaje probables para los viajes solicitados. El servicio de paratrásito de la Ruta GoApex 1 no operará en los siguientes días festivos: Año Nuevo, Cumpleaños de Martin Luther King Jr., Viernes Santo, Día de los Caídos (Memorial), Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias, el viernes después del Día de Acción de Gracias, Nochebuena y Navidad. En fecha por determinar, GoApex Ruta 1 podrá comenzar a operar los domingos de 7:00 a.m. 9:00 p.m. y todos los días festivos excepto el Día de Acción de Gracias y el Día de Navidad, y puede operar con un horario modificado horario en Nochebuena.

Inventario de la flota, requisitos para los vehículos y aseguramiento durante la elevación y uso

Según lo exige la Ley ADA, en cumplimiento de los acuerdos con Town of Cary y el Condado de Wake, la flota de tránsito que presta servicio en la Ruta GoApex 1 y el servicio complementario de paratrásito serán 100 % accesibles para sillas de ruedas, con el fin de garantizar que las personas que necesiten una silla de ruedas cuenten con un acceso equivalente a los servicios de transporte como las personas ambulatorias.

Los vehículos que brinden el servicio de paratrásito GoApex tendrán la identificación de la marca GoWake Access. Cada vehículo contará con capacidad para 8 a 10 pasajeros. Cada vehículo estará equipado con un elevador para sillas de ruedas y recibirá mantenimiento según lo establecido en las políticas de GoWake Access. GoWake Access cumplirá con las especificaciones de accesibilidad para vehículos de transporte que se encuentran en 49 CFR Parte 38.

Cuando se descubra que un elevador no funciona, GoWake Access pondrá el vehículo fuera de servicio antes del comienzo del siguiente día de servicio y se asegurará que se repare el elevador antes de que el vehículo vuelva a entrar en circulación. Si no se dispone de un vehículo de repuesto para reemplazar a un vehículo con un elevador que no funciona, de modo que dejar el vehículo fuera de servicio reduciría el servicio de transporte que GoWake Access pueda proporcionar, GoWake Access mantendrá el vehículo en servicio con un elevador que no funcione, por no más de cinco días.

De acuerdo con las reglamentaciones de la Ley ADA, GoWake Access brindará servicio a todas las personas que utilicen dispositivos de movilidad que se ajusten a la capacidad del ascensor en funcionamiento. Como condición del servicio se solicitará el uso del sistema de aseguramiento. Todas las sillas de ruedas y dispositivos de movilidad deben estar asegurados a satisfacción del pasajero antes del transporte. Al transportar pasajeros en dispositivos de movilidad, GoWake Access puede sugerir, pero

no exigir, que los pasajeros se trasladen a un asiento de camioneta/autobús. En este caso, el pasajero tiene la decisión final en cuanto a si el transporte es adecuado dada la discapacidad particular del pasajero.

Tal y como exige la reglamentación, un pasajero que no pueda acceder al vehículo por escalera o rampa, pero que no utilice una silla de ruedas, podrá acceder al vehículo por el elevador. GoWake Access no proporciona sillas de ruedas ni otros dispositivos de movilidad.

Requisitos de elegibilidad, proceso de solicitud y apelaciones

El servicio de paratransito está disponible solo para personas con una discapacidad que les impide usar el servicio de ruta fija. El proceso para iniciar la elegibilidad para usar el servicio de paratransito asociado con la Ruta GoApex 1 es consistente con la Ley ADA y el Código de Regulaciones Federales (CFR).

GoWake Access coordinará la selección de elegibilidad y determinará la prestación del servicio mediante una solicitud de puerta a puerta aprobada (consulte el Apéndice D). De acuerdo con el CFR, GoWake Access tomará una determinación sobre la solicitud no más de 21 días después de la presentación de una solicitud completa. Si, para una fecha de 21 días posteriores a la presentación de una solicitud completa, GoWake Access no ha determinado la elegibilidad, el solicitante será considerado como elegible y se le brindará el servicio hasta que GoWake Access rechace la solicitud. La determinación de GoWake Access sobre la elegibilidad se realizará por escrito. Si la determinación establece que la persona no es elegible, la determinación deberá indicar los motivos de la decisión.

Town of Apex, en coordinación con el Condado de Wake, ha establecido un proceso de apelación administrativa para los solicitantes rechazados en el Plan de la Ley ADA de Town of Apex según establece la Ley ADA y el CFR. Esto se describe en el Apéndice E. Para las personas a las que se les otorgó elegibilidad, la documentación de la elegibilidad incluirá al menos la siguiente información: el nombre de la persona, el nombre del proveedor de tránsito, el número de teléfono del coordinador de paratransito de GoWake Access, una fecha de vencimiento de la elegibilidad (si corresponde) y cualquier condición o limitación en la elegibilidad de la persona, incluido el uso de un asistente de cuidado personal.

Las personas a las que se les niegue la elegibilidad para el paratransito de la Ley ADA o que se les suspenda el servicio por no presentarse u otros motivos podrán entablar una apelación siguiendo el proceso descrito en el Apéndice E.

GoWake Access proporcionará servicio de paratransito para visitantes en el área de servicio de paratransito de GoApex de acuerdo con la Ley ADA y el CFR. Las personas que otras agencias de tránsito hayan determinado que son elegibles para el paratransito de la Ley ADA pueden presentar la documentación de elegibilidad otorgada por estas otras agencias. GoWake Access dará "plena fe y crédito" a la tarjeta de identificación u otra documentación de la otra agencia de tránsito. Es posible que los visitantes con discapacidades no cuenten con la documentación de elegibilidad de paratransito ADA de otra agencia de tránsito. En el caso de visitantes cuya discapacidad es evidente, no se requiere documentación adicional. En el caso de visitantes cuya discapacidad no sea evidente, se permitirá solicitar documentación de discapacidad, como una carta de un profesional médico. GoWake Access pondrá a disposición el servicio de paratransito para cualquier combinación por 21 días durante cualquier período de 365 días a partir del primer uso del servicio por parte del visitante.

Reservaciones

Efectuar reservaciones y listas de espera

Los requisitos relacionados con la reservación de viajes deberán estar de acuerdo con la Política de acceso de ADA, CFR y GoWake. Se hará todo lo posible para no denegar viajes de paratransito en el área de servicio de paratransito de la Ruta GoApex 1 durante las operaciones de ruta fija según la Ley ADA. Si se rechaza un viaje, entonces se lo deberá notificar. No se pueden utilizar listas de espera para acceder al servicio de paratransito de la Ley ADA. Se brindarán los servicios de transporte siguiendo un diseño coordinado, de servicio de transporte compartido. El servicio por discapacidad no estará limitado por falta de capacidad. No se limitará el número de viajes que se brinde a una persona. La capacidad del sistema se monitoreará y evaluará de manera continua para determinar la necesidad de modificar los recursos, como el número de conductores, la cantidad de personal de apoyo y el número de vehículos.

La capacidad del sistema que se considera es de 1 pasajero/hora. El desempeño del sistema se mide por el número de pasajeros/hora que transporta el sistema, el número de denegaciones de viajes y el número de recogidas tarde que experimenta el sistema.

Todas las reservaciones de transporte deben realizarse a través del centro de atención telefónica de GoWake Access. Todos los horarios en los que se recoge y se deja a las personas deben establecerse en el momento en que se efectúa la reservación. GoWake Access tendrá la opción de efectuar la reservación de viajes hasta 14 días antes de los viajes solicitados por una persona elegible. Los pasajeros deben llamar al menos el día anterior al viaje para programar un traslado. GoWake Access pondrá a disposición el servicio de reservación de viaje para el día siguiente durante todo el horario comercial normal de sus oficinas administrativas, así como durante los horarios comparables al horario comercial normal, en un día en que las oficinas de la entidad no estén abiertas antes de un día de servicio. El servicio de reservación en cualquier día no necesariamente debe ser llevado a cabo por una "persona real". Bastará con una máquina contestadora u otra tecnología. Una persona podrá reservar el servicio en cualquier momento durante el próximo día de servicio. Si un pasajero elegible deja un mensaje de voz un día en que las oficinas de GoWake Access no se encuentran abiertas, antes de un día de servicio, y no se puede contactar al pasajero elegible, GoWake Access asignará el viaje a la hora solicitada. GoWake Access puede negociar los horarios de recogida con el pasajero, pero GoWake Access no exigirá que un pasajero elegible programe un viaje que comience más de una hora antes o después de la hora de salida deseada de la persona. Se puede utilizar una ventana de negociación de una hora antes o después de la hora de salida deseada de la persona, a menos que el viaje tenga restricciones con respecto a cuándo pueden comenzar (por ejemplo, no antes del final de la jornada laboral de la persona o no hasta después de que finalice una cita). Al programar por horario de cita, un pasajero puede solicitar un horario de recogida o un horario de regreso para un viaje determinado, pero no ambos.

Horarios de recogida

Las ventanas de recogida deberán estar alineadas con la Circular de la FTA. Las ventanas de recogida no superarán los 30 minutos en total. GoWake Access establecerá una política de ventana de recogida para el servicio de paratransito de la Ruta GoApex 1 para "agregar" la ventana de 30 minutos alrededor de la hora de recogida negociada (ventana de -15/+15). Si GoWake Access necesita ajustar la ventana de recogida, la agencia renegociará la hora de recogida con el usuario. Dichas renegociaciones con el

pasajero se realizarán a más tardar un día antes del día de viaje programado.

Toda negociación está sujeta a la aceptación del pasajero. Si el pasajero se niega, GoWake Access proporcionará el viaje según lo negociado previamente. Si GoWake Access no puede comunicarse con el usuario, la agencia realizará el viaje según lo negociado previamente. Se considera que un conductor/a llega tarde si llega fuera de la ventana de recogida.

Horario de regreso

Los horarios de regreso deben estar en línea con lo que establece Política de Acceso de GoWake. Si la persona elegible establece una hora a la que debe llegar a su destino, el arribo a destino del viaje de paratransito debe ser puntual o antes de lo establecido. Si el pasajero llega a destino después de la hora de arribo establecida, se considerará que se ha llegado tarde. Si la persona elegible hace una reservación de viaje para un horario de recogida específico, entonces no se aplica un horario de regreso, ya que no puede ser un viaje excesivamente largo.

Definición y política de no presentación

Town of Apex mantiene una política de no presentación de paratransito y se incluye como Apéndice F. Esta política solicita que los pasajeros estén listos para ser transportados dentro de la ventana de recogida programada de 30 minutos. Se produce la no presentación cuando se cumplen todos los siguientes criterios:

- El pasajero no ha llamado para cancelar el viaje programado al menos 1 hora antes del inicio de la ventana de recogida.
Y
- El vehículo llega al lugar de recogida programado dentro de la ventana de recogida de 30 minutos.
Y
- El conductor ha esperado 5 minutos después de haber llegado al lugar durante la ventana de recogida.

Después de 5 minutos de espera, se le indica al conductor que deje un aviso de No presentación y se procede a trasladarse al siguiente destino.

Pasajeros acompañantes, asistentes y compañías

El CFR requiere que el servicio de paratransito se brinde a una persona que acompañe a la persona elegible además del asistente de cuidado personal (del inglés, PCA) de la persona elegible. Se brindará servicio a otros pasajeros acompañantes según el espacio disponible. Para ser considerado “acompañante” de la persona elegible, la(s) otra(s) persona(s) debe(n) tener el mismo origen y destino que la persona elegible. GoWake Access solicitará que la persona elegible reserve espacio para el acompañante o los acompañantes cuando la persona reserve su propio traslado.

Asistencia

Los conductores solo están capacitados para brindar asistencia mínima. Los conductores no están capacitados para brindar asistencia médica. Se informa a los pasajeros que no se permite a los conductores operar un scooter o una silla eléctrica en el elevador. El pasajero es responsable de ubicarse en el elevador con asistencia mínima del conductor para estos dispositivos.

Bultos

Los pasajeros se transportarán con hasta dos bultos o paquetes, siempre que puedan llevarlos por su cuenta. Los bultos deben caber debajo de los asientos o estar asegurados a satisfacción del conductor.

Acomodar otros dispositivos de movilidad, equipo de soporte vital o animales de servicio

GoWake Access permitirá el uso de un elevador para dispositivos de transporte personal cuando los clientes elegibles lo usen como un dispositivo de movilidad, siempre que no exceda la capacidad del elevador utilizado, incluido el usuario, según 49 CFR §38. A todos los pasajeros de paratransito se les permitirá viajar con animales de servicio entrenados para asistirlos.

Uso de equipo portátil de oxígeno/respirador

Según establece la ADA, las personas que utilicen GoWake Access pueden llevar un respirador, oxígeno portátil u otro equipo de soporte vital a bordo de nuestros vehículos, siempre que no infrinjan la ley o las normas relacionadas con el transporte de materiales peligrosos. Todo el equipo debe ser lo suficientemente pequeño para caber en el vehículo de manera segura sin obstruir el pasillo ni bloquear las salidas de emergencia.

Otro tipo de asistencia

Todo el material que se ponga a disposición de los solicitantes y pasajeros del servicio de paratransito complementario GoApex se proporcionará en formatos accesibles previa solicitud. En el caso de los clientes con problemas de la visión, se realizarán llamadas telefónicas además de las cartas a las que se hace referencia en este documento. La capacitación en movilidad estará disponible a pedido.

Proceso de apelaciones

Si se le ha negado la elegibilidad para el paratransito de la Ley ADA o se le ha suspendido el servicio por no presentarse u otros motivos, usted puede presentar una apelación. El proceso de apelación se describe en el Apéndice E.

Anexos:

Apéndice A: Ruta GoApex 1 Mapa de ruta fija

Apéndice B: Ruta GoApex 1 Mapa del área de servicio de paratransito

Apéndice C: Ruta GoApex 1 Política y procedimientos sobre restricciones de capacidad de paratransito, establecidos en ADA

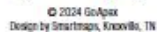
Apéndice D: Solicitud de traslado puerta a puerta de Town of Apex

Apéndice E: Proceso de apelación de Town of Apex

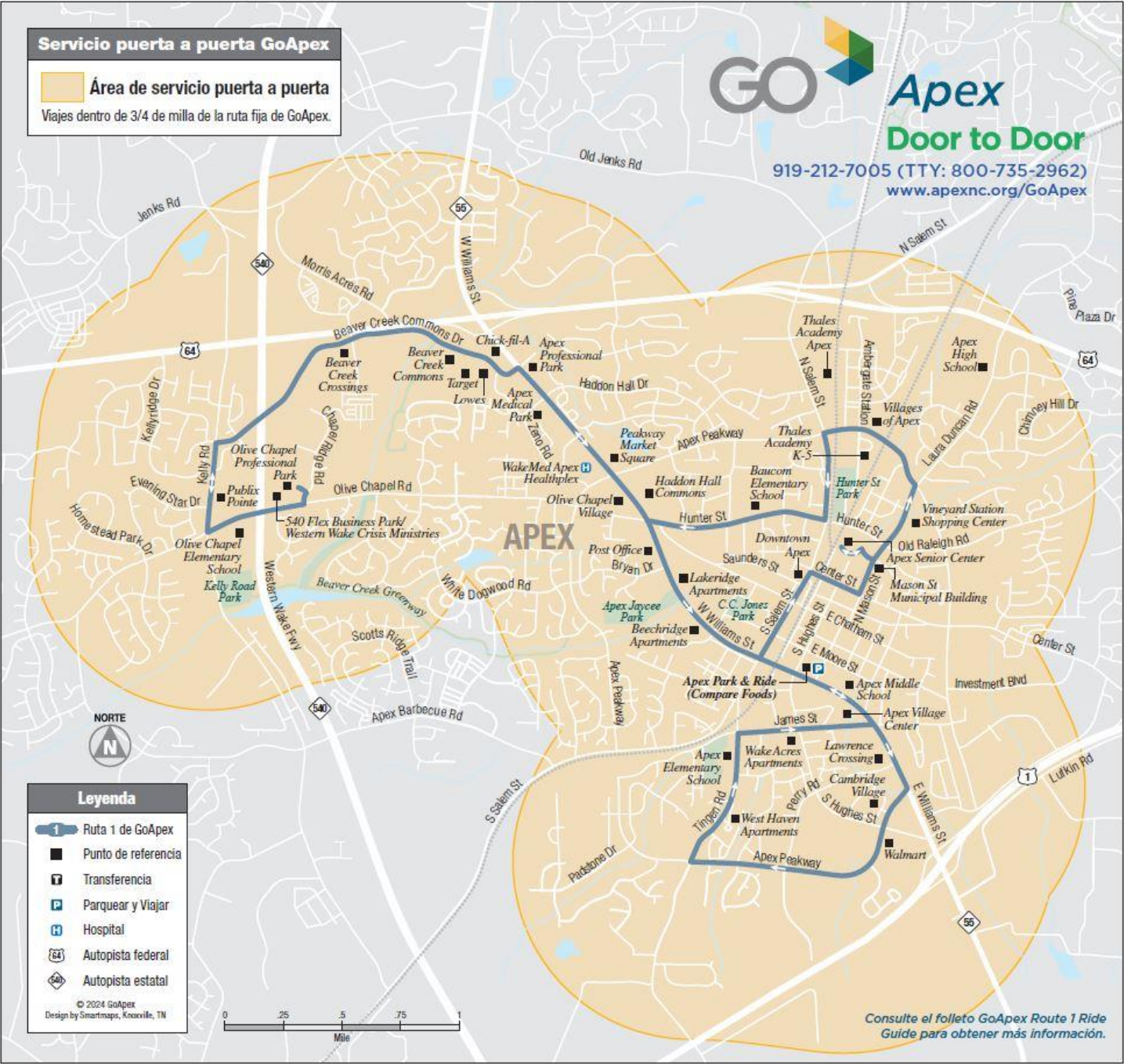
Apéndice F: Política de no presentación de Town of Apex

Apéndice G: Política de suscripción a los viajes GoApex

GoApex Route 1



Apéndice B: GoApex Mapa del área de servicio de paratransito



Apéndice C: Ruta de GoApex 1 Política y procedimientos sobre restricciones de capacidad de paratransito, establecidos en la Ley ADA

Ruta GoApex 1: Política y procedimientos sobre restricciones de capacidad de paratransito, establecidos en la Ley ADA

Es importante para GoWake Access y para Town of Apex monitorear el desempeño del servicio de paratransito de la Ley ADA con el fin de garantizar que se puedan identificar las restricciones de capacidad de manera oportuna.

Política y norma para la longitud excesiva del viaje

La extensión del viaje de un cliente de paratransito GoApex debe ser comparable a un viaje en el servicio de ruta fija. Esto incluye el tiempo de caminata en ambos extremos de un viaje, el tiempo de espera para un autobús, el tiempo de viaje a bordo y el tiempo de transferencia, si corresponde. Después de un año de operaciones de paratransito, Town of Apex establecerá una norma para el porcentaje de viajes de paratransito ADA con tiempos de viaje iguales o menores que un viaje de ruta fija similar.

Procedimientos para el análisis de los datos

1. GoWake Access identificará el tiempo promedio de viaje de paratransito para todos los viajes de paratransito de la Ruta GoApex 1. El tiempo promedio de viaje puede calcularse mediante el software de reservación/programación. Durante el primer año de las operaciones, se recopilará el tiempo de viaje promedio durante el período de un año, que suele tener en cuenta las variaciones estacionales.
2. GoWake Access utilizará un software de programación para generar una lista de viajes con tiempos de viaje que excedan ese promedio en función de un análisis de los viajes realizados ese mes.
3. Town of Apex comparará los tiempos de viaje para esos viajes con itinerarios de ruta fija para el mismo origen y destino y día de la semana/hora del día. Los itinerarios de ruta fija deben incluir una estimación del tiempo de caminata, viaje y transferencia para las rutas fijas que un cliente suele utilizar para hacer un viaje de ruta fija comparable.
Google Transit o algún otro planificador de viajes en línea calculará los tiempos de viaje de viajes con rutas fijas comparables, siempre que todos los elementos del viaje (caminar, esperar, viajar, hacer transbordo) estén incluidos en el itinerario.
Dependiendo de cuántos viajes haya en la lista de viajes largos, se analizarán todos los viajes o una muestra (cada X viaje, por ejemplo). Bastará con una muestra de 20 a 30 viajes.
4. Town of Apex calculará el porcentaje de viajes de paratransito con tiempos de viaje que excedan sus equivalentes de rutas fijas, en base a la muestra del mes. Este porcentaje se comparará contra la norma de Town of Apex. Town of Apex compartirá estos resultados con GoWake Access.
5. Independientemente de que el porcentaje de viajes con una duración excesiva se encuentre dentro del estándar, GoWake Access también analizará en más detalle los viajes largos para ver si existe un patrón que se deba considerar. Por ejemplo, los clientes que son los primeros en subir y los últimos en bajar del vehículo en un recorrido regular a un programa de servicios humanos pueden experimentar largos tiempos de viaje todos los días que podrían aliviarse dividiendo ese recorrido en dos.

Apéndice D: Solicitud del servicio de paratransito GoApex

Solicitud del servicio de paratránsito de GoApex Puerta a Puerta

GoApex Paratransit es un servicio de viaje compartido para personas con discapacidades que les impiden usar el sistema de ruta fija de GoApex. Este servicio será brindado por GoWake Access.

Las personas interesadas deben completar una solicitud de elegibilidad y recibir la aprobación de GoWake Access antes de aceptar las reservaciones.

Instrucciones

Los solicitantes deben completar y firmar las partes A y B de la solicitud. Luego, un profesional médico o de servicios humanos calificado con conocimiento de su discapacidad debe completar la Parte C.

Una vez que se haya recibido su solicitud completa, se analizará para determinar si es elegible. GoWake Access le notificará por escrito la decisión acerca de la elegibilidad dentro de los 21 días. Si no se determina la elegibilidad dentro de los 21 días posteriores a la recepción de una solicitud completa, el solicitante será considerado elegible y se le brindará el servicio hasta que se tome una determinación final sobre su elegibilidad.

La solicitud firmada y completa debe enviarse a:

Por correo postal:

GoWake Access

Attn: GoApex ADA Eligibility Intake

4401 Bland Rd

Raleigh, NC 27609

O

Por correo electrónico:

TransportationADAApplications@wake.gov

Versión vigente en septiembre de 2023
Version Effective September 2023

Solicitud:

Por favor complete las Partes A y B, y luego solicite a un profesional médico que tenga conocimiento de su discapacidad que llene la Parte C. Esta solicitud no será analizada para determinar si es elegible hasta que se hayan completado las 3 partes.

Fecha de la solicitud: _____

Parte A. Información general

Nombre _____

fecha de nacimiento _____

Dirección _____

Ciudad _____ Estado _____ Código postal _____

Dirección postal si es diferente

Ciudad _____ Estado _____ Código postal _____

Teléfono particular _____

Teléfono celular _____

Dirección de correo electrónico: _____

Método preferido de contacto:

Teléfono particular

Teléfono celular

Correo electrónico

NOTA IMPORTANTE:

Al proporcionar su dirección de correo electrónico, acepta recibir comunicaciones por correo electrónico de GoWake Access y de Town of Apex. Si se suscribe a la opción de servicio de correo electrónico, su dirección de correo electrónico no se proporcionará a terceros de acuerdo con la ley estatal. Solo utilizaremos su dirección de correo electrónico para: (1) comunicarnos con usted sobre temas de GoApex; (2) compartir información de emergencia con usted; y/o (3) comunicarnos con usted acerca de cualquier tema administrativo del suscriptor del correo electrónico que pueda surgir. Si tiene alguna pregunta, por favor, llame al (919) 212-7005.

Parte A, continuación:

Información de contacto de emergencia

Nombre _____

Relación _____

Teléfono particular _____

Teléfono celular _____

¿Eres:

Sordo/dificultades auditivas? _____ Sí

¿Marcar 711? _____ Sí

_____ No

_____ No

Parte A, Continuación:

¿Necesita alguno de los siguientes? (marque todas las opciones que correspondan)

Silla de ruedas manual	_____ Sí	_____ No
Silla de ruedas eléctrica	_____ Yes	_____ No
Scooter motorizado	_____ Yes	_____ No
Bastión	_____ Yes	_____ No
Andador	_____ Yes	_____ No
Muletas	_____ Yes	_____ No
Abrazaderas	_____ Yes	_____ No
Animal de servicio	_____ Yes	_____ No
Oxígeno	_____ Yes	_____ No

Otro (por favor, explique):

Si usa una silla de ruedas o un scooter:

¿cuál es el peso combinado (_____ libras) del pasajero y la silla de ruedas/scooter?

¿cuál es la longitud (_____ pulgadas) y el ancho (_____ pulgadas) de la silla de ruedas/scooter?

¿su casa está equipada con una rampa para sillas de ruedas? _____ Yes _____ No

NOTA IMPORTANTE: Los pasajeros que usan sillas de ruedas/scooters deben tener una rampa si hay escalones. El conductor no "desplazará" a los pasajeros para subir/bajar escaleras o ingresar/salir de casas o edificios. Por último, tenga en cuenta que la capacidad de elevación es de 750 libras.

Entiendo que el propósito de la solicitud es determinar si soy elegible para el servicio de transporte puerta a puerta de GoApex. Certifico que la información que proporcioné en esta solicitud es verdadera y correcta a mi leal saber y entender y que la solicitud me será devuelta si no está completa, lo que retrasará el procesamiento. Entiendo que la falsificación o tergiversación de hechos, o cambios en mi condición médica, pueden generar cambios en el estado de mi certificación. Además, entiendo que se requiere información adicional de mi profesional de la salud relacionada con mi discapacidad o condición médica para el servicio de paratransito complementario de la Ley ADA y se utilizará para ayudar a determinar mi elegibilidad. Acepto notificar a GoWake Access si ya no necesito hacer uso del servicio puerta a puerta.

Firma del solicitante: _____ **Fecha:** _____

(Los solicitantes deben tener 18 años de edad para firmar en forma independiente. De lo contrario, se requiere la firma de un tutor.)

Representante del solicitante si alguien que no sea el solicitante ha completado esta solicitud, se debe proporcionar la siguiente información.

Nombre en letra de molde: _____

Firma del solicitante: _____

Número de teléfono de contacto durante el día: _____

Relación con el solicitante: _____ **Fecha:** _____

Nombre del solicitante:

Parte B. Condición de discapacidad y Certificación

1. ¿Cuál es la discapacidad o condición médica que le impide utilizar los autobuses de ruta fija de GoApex? (Por favor sea específico y utilice palabras sencillas)

2. ¿De qué manera su discapacidad o condición médica limita o le impide utilizar el servicio de ruta fija de GoApex? Por favor sea específico.

3. Las condiciones que ha descrito, son:

_____ Permanentes _____ Varían de un día a otro _____ Temporales

Si son temporales, ¿cuál es la fecha de finalización estimada _____

4. ¿Tiene sensibilidad al frío determinada por el médico? _____ Sí _____ No

¿Por encima o por debajo de qué temperaturas? _____

En caso afirmativo, explique: _____

5. ¿Tiene sensibilidad al calor determinada por el médico? _____ Sí _____ No

¿Por encima o por debajo de qué temperaturas? _____

En caso afirmativo, explique: _____

Part B, continuación

6. ¿Hay otras condiciones climáticas que afecten su discapacidad? _____ Sí _____ No

En caso afirmativo, explique:

7. ¿Tiene una discapacidad visual? _____ Sí _____ No _____ En ocasiones

En caso afirmativo o si la respuesta es "en ocasiones", explique:

8. ¿El clima o las condiciones ambientales afectan a su respiración?
_____ Sí _____ No _____ En ocasiones

En caso afirmativo o si la respuesta es "en ocasiones", explique:

9. ¿Alguna de las siguientes habilidades se ve afectada por su discapacidad?

Si la respuesta es "En ocasiones", "Nunca" o "No estoy seguro", explique mediante la descripción del efecto y el alcance de la limitación causada por la discapacidad.

El solicitante puede:

a) Cruzar una calle con _____ 2 y 3 carriles _____ 4-6 carriles _____ Nunca

Comentarios: _____

b) Subir/bajar de las aceras _____ Siempre _____ A veces _____ Nunca _____ No está seguro/a

a

Comentarios: _____

Parte B, Continuación:

- c) Permanecer parado en un autobús en movimiento sosteniéndose del pasamanos

___ Siempre ___ A veces ___ Nunca ___ No está seguro/a

Si la respuesta es A veces, ¿Por cuánto tiempo (en minutos)? _____

Comentarios: _____

- d) Llegar hasta la parada del autobús independientemente sin requerir asistencia

___ Siempre ___ A veces ___ Nunca ___ No está seguro/a

Comentarios: _____

- e) Llegar hasta la parada del autobús independientemente si recibe capacitación

___ Siempre ___ A veces ___ Nunca ___ No está seguro/a

Comentarios: _____

- f) Salir fuera de la casa solo/a

___ Siempre ___ A veces ___ Nunca ___ No está seguro/a

Comentarios: _____

- g) Salir de la casa a tiempo

___ Siempre ___ A veces ___ Nunca ___ No está seguro/a

Comentarios: _____

Part B, Continuación:

h) Buscar y actuar siguiendo instrucciones

___ Siempre ___ A veces ___ Nunca ___ No está seguro/a

Comentarios: _____

i) Moverse independientemente y de manera segura por ¼ de milla (4 cuadras) sin ayuda de otra persona

___ Siempre ___ A veces ___ Nunca ___ No está seguro/a

Comentarios: _____

j) Esperar en la parada del autobús ___ Siempre ___ A veces
___ Nunca ___ No está seguro/a

Si la respuesta es A veces, ¿Por cuánto tiempo (en minutos)? _____

Comentarios: _____

k) Subirse al autobús correcto ___ Siempre ___ A veces
___ Nunca ___ No está seguro/a

Comentarios: _____

l) Transferirse de un autobús a otro

___ Siempre ___ A veces ___ Nunca ___ No está seguro/a

Comentarios: _____

m) Bajarse en el destino correcto

___ Siempre ___ A veces ___ Nunca ___ No está seguro/a

Comentarios: _____

Part B, Continuación:

n) Decir o llevar cuenta de la hora

___ Siempre ___ A veces ___ Nunca ___ No está seguro/a

Comentarios: _____

o) Caminar en colinas o terreno empinado

___ Siempre ___ A veces ___ Nunca ___ No está seguro/a

Comentarios: _____

p) Lidar con situaciones inesperadas

___ Siempre ___ A veces ___ Nunca ___ No está seguro/a

Comentarios: _____

10. Si GoApex ofreciera capacitación gratuita sobre cómo viajar en los autobuses de ruta fija, ¿le interesaría?

_____ Sí _____ No

De no ser así, explique:

11. ¿Requiere asistente de cuidado personal (PCA) para viajar? Un PCA es cualquier individuo que le asiste a realizar sus actividades cotidianas y es distinto que un invitado o acompañante. Su PCA le puede acompañar sin costo adicional.

_____ Sí, a veces _____ Sí, siempre _____ No

12. ¿Qué tan lejos puede caminar/moverse por sí solo o con la ayuda de un dispositivo de movilidad?

(Elija una de las siguientes opciones y escriba el número correspondiente)

_____ Feet

_____ Blocks

_____ Miles

Nombre del solicitante: _____

Autorización para divulgar información

Autorizo al profesional que completó la Sección II de esta solicitud a divulgar a GoWake Access información sobre mi discapacidad o condición de salud y su efecto en mi capacidad para viajar en el sistema de tránsito de GoApex. Entiendo que puedo revocar la autorización en cualquier momento.

Yo, el solicitante, entiendo que el propósito de esta solicitud es determinar si soy elegible para el servicio de puerta a puerta de GoApex. Acepto divulgar la información solicitada a GoWake Access y a cualquier panel de revisión de elegibilidad y entiendo que la información contenida en este documento se tratará de manera confidencial, a menos que la ley establezca lo contrario. Entiendo además que GoWake Access se reserva el derecho de solicitar información adicional a su discreción. Acepto notificar a GoWake Access sobre cualquier cambio en el estado de mi discapacidad que afecte mi capacidad para usar los servicios puerta a puerta de GoApex. También entiendo que esto puede afectar mi elegibilidad como pasajero.

C. Health Care Provider Verification/Verificación del proveedor de atención de la salud

Firma del solicitante: _____ **Fecha:** _____

(Los solicitantes deben tener 18 años de edad para firmar en forma independiente. De lo contrario, se requiere la firma de un tutor.)

Dear Verifying Professional:

You are being asked by the applicant named in Part A of this application to provide information regarding their ability to use the public transportation services of GoApex, as described in Part B. GoApex provides transportation services to eligible persons with disabilities who cannot use regular fixed route bus services. The information you

provide will allow us to evaluate the request and determine the individual's specific needs. Thank you for your cooperation in this matter.

PLEASE NOTE: The GoApex fixed route bus service available within the Town of Apex is accessible to persons with disabilities.

The individual applying for service under the Americans with Disabilities Act (ADA) **MUST BE UNABLE TO ACCESS THESE SERVICES** due to:

- Conditions which prevent them from getting to or from a GoApex fixed route bus stop, or transferring between vehicles **and/or**
- Conditions which prevent them from being able to plan for, board, ride, or disembark an ADA accessible fixed-route vehicle

The completed application must be submitted to GoWake Access within thirty (30) days of completion by the selected professional and can be returned to the applicant or sent to the following:

By Mail: GoWake Access
Attn: GoApex ADA Eligibility Intake
4401 Bland Rd
Raleigh, NC 27609

By Email: TransportationADAApplications@wake.gov

(PLEASE PRINT)

Name of Applicant: _____

1. Capacity in which you know the applicant: _____

2. When was the applicant last treated or seen by you? _____

3. On average, how frequently is the applicant seen by you? _____

4. Has the applicant been diagnosed with a physical, cognitive, psychological, or other disability that would prevent them from using GoApex's fixed route bus service?

_____ Yes _____ No

5. Is the applicant's disability:

_____ Physical _____ Cognitive _____ Psychological _____ Other

6. What is the applicant's disability (Please be specific but use layman's terms)?

7. What is the date of onset? _____

8. Does the applicant's disability or condition prevent the use of regular fixed route bus service?

_____ Yes, Sometimes _____ Yes, Always _____ No

If Sometimes or Always, please explain:

9. Could the applicant use regular fixed route buses with travel training? Travel training is an instructional process where individuals learn how to navigate and ride public transit safely and independently. It can be offered through one-on-one training or group training.

_____ Yes, Sometimes

_____ Yes, Always

_____ No

If Sometimes or Always, please explain:

11. How far can the applicant walk/travel by themselves or with the assistance of a mobility aid? (choose one of the options below and fill in a number beside it)

_____ Feet

_____ Blocks

_____ Miles

12. What is the expected duration of this individual's condition?

_____ Temporary: Approximate expected duration until _____

_____ Long-term: Potential for improvement or periods of remission

_____ Permanent: No expectation of functional improvement

I have read Parts A and B in their entirety _____ Yes _____ No

I agree with the information provided in Part B _____ Yes _____ No

If no, please explain:

Please choose the statement below which best represents your professional opinion regarding the applicant's use of public transportation:

_____ The applicant should be able to access fixed route public transportation successfully.

_____ The applicant can use fixed route public transportation successfully but may need to utilize Door to Door service **under certain conditions** due to a disabling condition or functional limitation.

Please explain conditions:

_____ The applicant cannot use fixed route public transportation due to a disabling condition or functional limitation and requires Door to Door service **without conditions**.

Printed Name _____

Title _____
(If not a licensed physician, please indicate Title & Certification)

Organization/Practice _____

Address: _____

City: _____ State: _____ Zip Code: _____

Phone #: _____

Fax #: _____

Email address: _____

Signature: _____ **Date:** _____

Applicant Name _____

FOR GOWAKE ACCESS USE ONLY

APPROVED _____ DENIED _____

UNCONDITIONAL _____ CONDITIONAL _____ TEMPORARY _____

ISSUED BY _____ TITLE _____

DATE _____ FILE NUMBER _____

Apéndice E: Proceso de apelación de GoApex

Denegación del servicio de paratransito

GoWake Access analizará cuidadosamente cada solicitud para asegurarse de que solo se aprueben personas calificadas. Una vez realizado el análisis, se enviará por correo una carta de certificación o denegación. Si su solicitud de servicio de paratransito fue denegada, tiene derecho a apelar esta decisión.

Apelaciones de solicitudes ADA

Para apelar la decisión, necesitará presentar su solicitud por escrito, dentro de los sesenta (60) días de recibida la carta de denegación.

Las apelaciones deberán enviarse por correo a:

**Atención: Paris Butler, GoWake Access
4401 Bland Road Raleigh, NC 27609**

Su apelación será analizada por una Junta de Apelaciones de la Ley ADA. La Junta de Apelaciones de la Ley ADA está compuesta por personas que no participan en el proceso de certificación inicial. Su decisión es tomada independientemente del Proceso de Certificación de la Ley ADA.

Al recibir su carta, GoApex organizará una reunión con la Junta de Apelaciones de la Ley ADA. Se le notificará por correo la fecha y hora de esta reunión. Tendrá la oportunidad de presentar toda información adicional y evidencia escrita y/o argumentos que respalden su calificación para el servicio. Usted puede traer un representante que le acompañe a la reunión.

Se le notificará la decisión de la Junta de Apelaciones por escrito dentro de los treinta (30) días de la audiencia. La decisión de la Junta es definitiva.

Denegación del servicio de paratransito por no presentación:

Si un pasajero tiene un patrón y práctica de no presentación/cancelaciones tardías como se indica anteriormente, GoWake Access le enviará una carta o correo electrónico de suspensión, proponiendo suspender el servicio con instrucciones sobre el proceso de apelación (con la opción de una apelación en persona). La notificación especificará en qué se basa la acción propuesta y establecerá la suspensión propuesta. La notificación informará a la persona sobre su derecho a apelar la evaluación de cualquier no presentación/cancelación tardía y/o suspensión del servicio enviando una carta de apelación a GoWake Access. Las personas tendrán 60 días (o 90 días si la persona tiene una buena razón para la demora) a partir de la fecha de la notificación por escrito para presentar su solicitud de apelación. GoWake Access no requerirá que dichas solicitudes incluyan en qué se basa o los motivos de la apelación. La elección de presentar información por escrito antes de una audiencia de apelación o en lugar de ella corresponderá a quien apela. GoWake Access le brindará a la persona una audiencia para presentar información y argumentos y analizar la situación y brindarle servicios de transporte a la persona si la decisión de suspender los servicios de transporte fue incorrecta. Se llevará a cabo una audiencia local dentro de los cinco (5) días de la solicitud de la persona a menos que solicite que se posponga. La audiencia puede posponerse (por una buena razón), hasta por 10 días calendario. En la medida de lo posible, las personas

que decidan las apelaciones no serán aquellas involucradas en la decisión inicial de suspender el servicio. GoWake Access emitirá una notificación por escrito sobre la decisión y los motivos de la misma. No se requerirá que GoWake Access brinde servicio de paratransito a la persona en espera de la determinación de la apelación. Sin embargo, si no se ha tomado una decisión dentro de los 30 días posteriores a la finalización del proceso de apelación, GoWake Access proporcionará el servicio de paratransito desde ese momento hasta que se emita una decisión para denegar la apelación. A los clientes con necesidades críticas, como los pacientes de diálisis y quimioterapia, no se les suspenderán los servicios de paratransito. Todas las apelaciones deben presentarse por escrito dentro de los 30 días. Incluya la hora, la fecha y la dirección de recogida del viaje en que no se presentó y está apelando.

Apéndice F: Política de no presentación de GoApex

No presentaciones y cancelaciones tardías

Las políticas de no presentación y cancelación tardía deben cumplir lo establecido en la Ley ADA y CFR. Para evitar una no presentación o una cancelación tardía, el cliente debe estar listo en el lugar designado para la recogida dentro del margen de recogida proporcionado por el Representante de Servicio al Cliente. Todos los viajes, incluidos los viajes de la suscripción que se organizan previamente, de manera recurrente, están sujetos a esta Política de no presentación.

No presentación

Se produce la no presentación cuando se cumplen todos los siguientes criterios:

- El pasajero no ha llamado para cancelar el viaje programado al menos 1 hora antes del inicio de la ventana de recogida.
Y
- El vehículo llega al lugar de recogida programado dentro de la ventana de recogida de 30 minutos.
Y
- El conductor ha esperado 5 minutos después de haber llegado al lugar durante la ventana de recogida.

Después de 5 minutos de espera, se le indica al conductor que deje un aviso de No presentación y se procede a trasladarse al siguiente destino.

Cancelación tardía

Una cancelación tardía se produce cuando el pasajero no llama para cancelar un viaje programado específico al menos 1 hora antes del inicio de la ventana de recogida. Las cancelaciones tardías se considerarán “No presentaciones”.

Se solicita a los pasajeros con viajes de la suscripción que den aviso a GoWake Access tan pronto como se sepa si el pasajero debe cancelar un viaje recurrente en particular (por ejemplo, debido a vacaciones). GoWake Access solicita un aviso con una semana de antelación para cancelaciones de viajes de la suscripción conocidas a fin de despejar ese intervalo de tiempo para que otros pasajeros puedan reservar. Sin embargo, no habrá consecuencias a menos que el viaje se cancele menos de 1 hora antes del inicio del período de recogida, según la definición de cancelación tardía anterior.

No presentaciones que exceden el control del pasajero

Los viajes cancelados por motivos que exceden el control del pasajero no se considerarán como “No presentaciones”. Esto incluye viajes perdidos debido a una enfermedad repentina, emergencia familiar o personal, retraso en la conexión de transporte público, retraso en la cita, condiciones climáticas extremas, error del operador, retraso del paratransito u otras razones no previstas por las que no es posible llamar para cancelar a tiempo o para realizar los viajes según lo programado.

Viajes posteriores

Si un pasajero no se presenta para el tramo de ida de un viaje de ida y vuelta, seguirá manteniendo los viajes de regreso y los viajes posteriores en los horarios establecidos a menos que haya una indicación de un pasajero u otra fuente confiable de que no necesitará los viajes de regreso. GoWake Access intentará comunicarse con el cliente para ver si necesita el viaje de regreso para evitar otra no presentación.

Notificaciones de no presentación

GoWake Access enviará una advertencia por escrito después de que se produzcan cinco (5) no presentaciones. La correspondencia escrita incluirá el número total de No presentaciones y el porcentaje de No presentaciones en referencia al número total de viajes reservados en el mes calendario. Las fechas, los horarios y los lugares específicos de cada no presentación en el mes calendario se proporcionarán por escrito a pedido del pasajero.

Patrón y práctica de no presentaciones

Los pasajeros pueden ser suspendidos del servicio de paratransito cuando muestran un “patrón y práctica” de no presentación, lo que ocurre cuando:

- Un pasajero tiene cinco (5) no presentaciones o más en un mes calendario; Y
- El número de No presentaciones representa más del 15% de los viajes reservados por el pasajero en un mes calendario.

Períodos de suspensión

Es posible que se apliquen los siguientes períodos de suspensión:

- Primera violación : Carta/mensaje de correo electrónico de advertencia
- Segunda violación: 7 días de suspensión
- Tercera violación: 14 días de suspensión
- Cuarta violación: 30 días de suspensión

Política para la notificación en caso de no presentación

ADA

Usuario

Dirección

Estimado

Es política de GoApex informar a nuestros usuarios de los factores que pueden afectar sus servicios de tránsito. Las no presentaciones son uno de esos factores.

Las no presentaciones, así como las cancelaciones tardías, significan viajes desperdiciados que podrían haber sido utilizados por otros pasajeros. Es política de GoApex registrar las no

presentaciones de cada cliente y aplicar las sanciones apropiadas cuando los clientes establecen un patrón de no presentaciones excesivo.

Para su información, se adjunta la política que proporciona lo que define una no presentación y las acciones que se pueden tomar.

Gracias por su apoyo.

Apéndice G: Política sobre el servicio de suscripción

Para los pasajeros puerta a puerta de GoApex que necesitan un viaje hacia el mismo lugar, a la misma hora, todos los días, semanal o mensualmente, se ofrece el "Servicio de suscripción" como un privilegio para ayudar a satisfacer las necesidades de tránsito y programación de los pasajeros. Este servicio permite que el pasajero programe sus viajes continuos con una sola llamada. Entonces, se registrará automáticamente al pasajero en un programa de transporte puerta a puerta cada semana. Los pasajeros pueden solicitar más detalles sobre esta opción al representante del centro de llamadas de GoWake Access. Todos los clientes puerta a puerta de GoApex pueden solicitar varios viajes en una sola llamada, siempre que se cumplan los requisitos de notificación previa (es decir, las solicitudes de viaje se realizan entre uno (1) y catorce (14) días de anticipación). Los viajes de la suscripción son diferentes en el sentido de que una vez que se configura la reserva recurrente, no es necesario que el cliente llame para reservar esos viajes continuos a lo largo del tiempo.

- Este servicio es un privilegio. Según la demanda, puede ser necesario limitar la cantidad de viajes de la suscripción para permitir que se brinde servicio a la mayor cantidad de clientes. Si esto sucede, las solicitudes pueden volver a enviarse en una fecha posterior si el intervalo de tiempo está disponible.
- GoApex se reserva el derecho de limitar los viajes de la suscripción para mantener los viajes de la suscripción al 50% o menos en cualquier período de tiempo según lo establecido por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades para el servicio de paratransito (consulte 49 CFR § 37.133). Los viajes de la suscripción se toman por orden de llegada y están limitados según la demanda general por hora del día.
 - Los períodos de tiempo se consideran un período de una hora (ej. 8:00 a.m. - 9:00 a.m.) en cualquier día de la semana, y se aplican tanto a viajes de ida como de vuelta. Por ejemplo, los viajes de la suscripción pueden estar totalmente reservados para las 8 a. m. de los lunes, pero estar disponibles a las 2 p.m.
- La política de no presentación para los viajes puerta a puerta de GoApex se aplica al servicio de la suscripción.

Cancelaciones de los viajes de la suscripción:

- Si está recibiendo un servicio de la suscripción, es importante que informe a GoWake Access de inmediato si no necesita un viaje en un día programado previamente en particular. De esta forma, GoWake Access puede hacer los ajustes necesarios en su cronograma de servicio de paratransito con antelación.
 - Por ejemplo, si un pasajero tiene un servicio de la suscripción para un viaje a la escuela todos los días de la semana, deberá cancelar los viajes antes de los días festivos y las vacaciones cuando la escuela no esté en funcionamiento. Esto nos ayudará a evitar viajes innecesarios o la pérdida de conexiones.
 - Los viajes cancelados con menos de una semana de anticipación pondrán en peligro la capacidad de otros para reservar ese horario y están sujetos a la política de no presentación de GoApex.

- Los pasajeros que cancelen un tercio (33%) de sus viajes de la suscripción en un mes pueden perder la franja horaria recurrente, incluso si las cancelaciones se realizan con la debida antelación.
- Los pasajeros pueden cancelar su servicio de la suscripción llamando a la línea de reservación de viajes. Por favor, sea claro sobre si está cancelando un viaje o todos los viajes de la suscripción.

ANEXO B – POLÍTICA DE RECLAMOS Y APELACIONES DEL CONDADO DE WAKE

RECLAMOS

¿Hubo un problema con su transporte?

Para presentar un elogio o un reclamo, el cliente debe llamar al Centro de Atención de Llamadas de GoWake Access al (919) 212-7005, presionar la opción 4 o comunicarse con el Equipo de Administración de la Experiencia del Consumidor al 919-212-7155. También es posible presentar un reclamo en línea:

<https://www.wake.gov/departments-government/health-human-services/feedback>

Los reclamos deben informarse dentro de las 24 a 48 horas posteriores al incidente. El representante ingresará la información en una base de datos y la distribuirá a la persona apropiada. Agradecemos todos y cada uno de los comentarios oportunos, con tanto detalle como sea posible.

El personal de GoWake Access hará un seguimiento con las personas adecuadas para corregir y resolver el problema. El cliente recibirá una llamada telefónica/carta verificando que se presentó el reclamo y cuáles son las medidas correctivas.

Si no está satisfecho con la resolución, entonces los clientes pueden apelar las acciones iniciadas con respecto a las resoluciones de los reclamos dentro de los 7 días posteriores a la fecha de la notificación de la resolución dirigiéndose al Gerente de Transporte por escrito a la dirección que se indica a continuación. La apelación debe incluir toda la información relevante.

**GoWake Access Services
(Servicios de GoWake
Access)
220 Swinburne Street
PO Box 46833
Raleigh, NC 27620-6833
Atención: Anita Davis, Gerente de Transporte**

APELACIONES

Quien presenta el reclamo puede apelar las acciones iniciadas con respecto a la resolución de del reclamo dentro de los (7) días posteriores a la fecha de la notificación de la resolución dirigiéndose al Gerente de Transporte por escrito a la dirección que se indica a continuación. La apelación debe incluir toda la información relevante.

Wake County Human Services
Transportation Manager
(Gerente de Transporte de Servicios
Humanos del Condado de Wake)
220 Swinburne St
P O Box 46833
Raleigh, NC 27620-6833

La Gerente de Transporte intentará resolver la apelación comunicándose con la persona que presenta el reclamo y otras partes interesadas. Si la Gerente de Transporte no puede resolver el reclamo dentro de

los tres (3) días hábiles, entonces la apelación será enviada y considerada por el Director Adjunto de WCHS (Servicios Humanos del Condado de Wake). El Director Adjunto de WCHS responderá a la persona que presenta el reclamo por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles. La decisión del Director de WCHS es definitiva. Las apelaciones y su resolución final se ingresarán en la base de datos de Lotus Notes y se informarán como parte del informe de gestión mensual del proveedor de GoWake Access, que se proporciona al personal de GoWake Access y a las Agencias del Patrocinador.