

Política de modificación razonable de la ADA

Vigente a partir del 13 de julio de 2015

Presentada por:
Capital Area Transportation Authority
4615 Tranter Street
Lansing, MI 48910

Contenido

Introducción	3
Coordinador de modificación razonable	3
Solicitud de modificación razonable del servicio	3
Políticas específicas del servicio	4
Ruta fija	5
Spec-Tran	5
Limitaciones del servicio Spec-Tran	5
Negaciones de solicitudes	6
Proceso de queja.....	6
Apéndice A: Ejemplos de adaptaciones razonables e irrazonables del DOT de EE.UU.	7
Apéndice B: Formulario de ejemplo – Documentación de las solicitudes de modificación razonable.....	12

Introducción

La Autoridad de Transporte del Área de la Capital (CATA, por sus siglas en inglés) proporciona servicios de paratransito de ruta fija y que cumple con la ADA en toda la región de los tres condados de Lansing. Todos los servicios que brinda la CATA son accesibles bajo los requisitos de la ADA y sirven a personas mayores y discapacitadas.

Bajo la Ley sobre estadounidenses con discapacidades (ADA) de 1990, Spec-Tran debe funcionar de manera comparable al servicio de ruta fija. Tanto la ruta fija como Spec-Tran brindan sus servicios bajo muchas de las mismas políticas y procedimientos, incluyendo aquellos relacionados con modificaciones razonables del servicio que se describen en este documento.

Si desea obtener información adicional sobre los requisitos del DOT de EE.UU. vigentes a partir del 13 de julio de 2015, visite la siguiente página web:

<http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/FR-2015-03-13/pdf/2015-05646.pdf>

Título del documento con la regla final: DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE 49 CFR, Secciones 27 y 37 [Lista OST-2006-23985] RIN 2105-AE15 Transporte para personas con discapacidades; modificación razonable de políticas y prácticas AGENCIA: Oficina del Secretario (OST), Departamento de Transporte (DOT) de EE.UU.

Coordinador de modificación razonable

La CATA ha designado al Supervisor de paratransito para que se desempeñe como el Coordinador de modificación razonable. Es responsable de determinar las solicitudes de modificaciones razonables según las directrices de la CATA. Abajo le damos su información de contacto:

Correo postal: CATA

Atención: Coordinador de modificación razonable

4615 Tranter Street

Lansing, MI 48910

Teléfono: (517) 394-1100

Correo electrónico: cfrazier@cata.org

Solicitudes de modificación razonable

Siempre que sea viable, las solicitudes para recibir una modificación del servicio deben hacerse por adelantado, antes del momento cuando se espera que la CATA brinde el servicio modificado. Los solicitantes deben proporcionar la siguiente información al hacer una solicitud:

- Nombre e información de contacto
- Descripción de la modificación que pide
- Plazo para la modificación (¿es algo que se necesita una vez sola o es un cambio a largo plazo?)
- Ubicación
- Razón o justificación para hacer la solicitud

Se puede enviar una solicitud de modificación del servicio de varias formas. Se pueden hacer las solicitudes durante el proceso de certificación de la ADA, mediante las consultas de servicio al cliente, o al pedir un viaje, y pueden hacerse en persona, o por teléfono, correo postal o correo electrónico. La CATA reconoce que

existen solicitudes que no se pueden hacer y aprobar con anticipación debido a que el solicitante tal vez no sepa sobre la limitación hasta llegar a la parada. En este caso, los conductores están capacitados para poder ayudar con solicitudes de bajo nivel, como navegar a través de la limitación o brindar ayuda para pasar sobre la nieve y el hielo. Si se le hace a un conductor una solicitud que involucre una modificación más sustancial, el conductor debe informarle al cliente que no puede tomar ese tipo de decisión. En tal caso, el conductor puede ofrecer ponerse en contacto con un supervisor o despachador para que considere y evalúe la situación. El conductor debe recordar que los supervisores y despachadores tienen cierta autoridad para tomar decisiones de modificación razonable, pero que es posible que se necesite la participación del Coordinador de modificación razonable para las solicitudes más complicadas. Alternativamente, el cliente puede decidir comunicarse con el departamento de servicio al cliente y/o el Coordinador de modificación razonable para poder explicar su solicitud mejor.

No es necesario hacer las solicitudes por escrito ni debe incluir una palabra o frase específica como “Modificación razonable de políticas o prácticas” para que el personal de la CATA la reconozca bajo tal categoría. Si un empleado no está seguro si el propósito del cliente es solicitar una modificación razonable, se debe remitir la solicitud al Coordinador de modificación razonable o al Gerente del departamento de servicio al cliente.

El Apéndice A lista algunos ejemplos de lo que el DOT de EE.UU. considera ser adaptaciones apropiadas al igual que solicitudes inaceptables.

Políticas específicas del servicio

Aunque generalmente las políticas y los procedimientos relacionados con las solicitudes de modificación razonable son aplicables universalmente para el servicio de ruta fija y el de paratransito, hay condiciones específicas aplicables a cada uno. Abajo se resumen y abordan las directrices específicas para el servicio.

Ruta fija

No se deben hacer desviaciones de la ruta para las modificaciones razonables, pero podrían incluir hacer notificaciones especiales para los pasajeros o posicionar un vehículo de ruta fija de una manera que evite un obstáculo o facilite la accesibilidad.

Spec-Tran

La CATA opera el servicio Spec-Tran de manera que los pasajeros que cumplan los requisitos puedan viajar desde su origen hasta su destino. Si bien el servicio básico que brinda Spec-Tran es un servicio de bordillo a bordillo, se toman medidas para asegurar que se cumpla el estándar de origen a destino requerido por el DOT. La CATA mantiene una política flexible para brindar un servicio mejorado para los pasajeros que cumplan los requisitos, dependiendo del caso específico, cuando sea requerido y apropiado para cumplir con las directrices del servicio de origen a destino, siempre y cuando esto no altere esencialmente la naturaleza del servicio, dé lugar a una dificultad excesiva, o comprometa la seguridad de los pasajeros o conductores de la CATA o al público en general.

Para asegurar que haya asistencia adecuada disponible, al momento de hacer la reserva, los pasajeros deben informar al agente de servicio al cliente que habrá una necesidad de asistencia adicional para su viaje. Esto le permitirá a la CATA considerar la mejor manera de satisfacer las necesidades y tratar de prevenir los inconvenientes que puedan ocurrir durante el viaje. Si un pasajero necesita asistencia de forma regular, debe indicar esto en su solicitud o debe ponerse en contacto con Spec-Tran para pedir que esta información se añada a su archivo. Las solicitudes que no se hayan hecho antes del viaje **igualmente serán consideradas** y se hará todo lo posible para brindar la ayuda solicitada, independientemente si se proporcionó notificación previa o no.

Limitaciones del servicio Spec-Tran

El servicio Spec-Tran no incluye ninguno de los siguientes:

- Entrar en un edificio más allá del umbral o la planta baja
- Estacionar un vehículo en un sitio que bloquea o impide el tráfico
- Ayudar a los pasajeros sobre rampas o escaleras de movilidad que no sean seguras o estén inclinadas
- Trabajar/destrabar puertas o activar/desactivar alarmas del hogar
- Transportar, cargar y descargar artículos personales
- Operar la silla de ruedas eléctrica de un pasajero
- Tener al vehículo fuera de vista
- Toda acción que alteraría la naturaleza del servicio de forma esencial
- Toda acción que crearía una carga indebida
- Toda acción que fuese insegura para cualquier persona

Si los pasajeros de Spec-Tran necesitan asistencia más allá del alcance de la asistencia permitida que un conductor puede ofrecer, pueden estar acompañados por un asistente de cuidado personal (PCA). Los PCA pueden viajar de forma gratuita siempre que estén acompañando a la persona que tenga la discapacidad que necesita ayuda.

Negaciones de solicitudes

Según las directrices federales, la CATA considerará las solicitudes de modificaciones razonables para las políticas, prácticas y procedimientos de manera que se pueda garantizar que el transporte se proporcione de una forma que sea accesible. Las siguientes son razones por las que pueden negarse las solicitudes de modificación:

- ☒ La modificación representaría una alteración esencial del servicio proporcionado
- ☒ La modificación daría lugar a una amenaza directa para la salud o seguridad del solicitante, el conductor u otros pasajeros
- ☒ La modificación no es indispensable para que la persona use el servicio
- ☒ La modificación daría lugar a una carga financiera y administrativa indebida

Si se niega una solicitud de modificación razonable, y si es viable, la CATA deberá ofrecer una solución alternativa (que no daría lugar a una alteración esencial del servicio y no causaría una amenaza directa o carga excesiva) para que la persona sea capaz de utilizar el servicio de la CATA para el propósito para el cual lo necesita.

Se documentarán todas las negaciones en la base de datos de servicio al cliente. En el Apéndice B se proporciona un formulario estándar. Si se niega una solicitud y el cliente no acepta una alternativa adecuada, el cliente tiene derecho a apelar la decisión. En la siguiente sección se describe el proceso de apelaciones.

Proceso de queja

Si desea aprender más sobre la política y los procedimientos de Modificación razonable de la CATA o si quiere presentar una queja, póngase en contacto con Andrew Brieschke, Director de Operaciones, llamando al 517-

394-1100 o escribiendo un correo electrónico a: abrieschke@cata.org . Asimismo, se pueden presentar las quejas en persona o enviarse por correo a nuestras oficinas administrativas, ubicadas en 4615 Tranter Street, Lansing MI 48910, atención: Andrew Brieschke. Al presentar una queja, es necesario que los clientes proporcionen su nombre e información de contacto para que podamos comunicarnos para hacer un seguimiento o dar una respuesta. Los clientes recibirán una respuesta dentro de los 10 días después de que hayan presentado una solicitud o una queja.

Apéndice A: Ejemplos de adaptaciones razonables e irrazonables del DOT de EE.UU.

1. *Nieve y hielo.* Se le debe conceder a un pasajero la solicitud de que un conductor de paratransito camine sobre un pasaje que no ha sido completamente despejado de nieve y hielo para que el conductor sea capaz de ayudar al pasajero que tenga una discapacidad a navegar por tal pasaje, a excepción de las condiciones extremas que alcancen el nivel que dé lugar a una amenaza directa para el conductor u otras personas. Por ejemplo, a menudo es difícil para los pasajeros ciegos ambulatorios caminar en condiciones cuando hay hielo y permitir que el pasajero se agarre del brazo del conductor hará que el pasajero pueda ir desde la puerta hasta el vehículo de manera más rápida y segura. Igualmente, si la nieve o las condiciones de hielo en una parada de autobús causan que sea difícil o hasta imposible que un pasajero de una ruta fija que tiene una discapacidad pueda llegar hasta la plataforma elevadora, o que la plataforma elevadora se levante, el conductor debe mover el autobús a una zona que esté despejada para que pueda abordar, si hay una disponible dentro de una proximidad razonable a la parada (véase el Ejemplo 4 de abajo).

2. *Ubicaciones para recoger y dejar a los pasajeros que tienen entradas múltiples.* Se debe conceder la solicitud de un pasajero de paratransito de ser recogido en su casa, pero no en la puerta de su casa, siempre y cuando el lugar de recogida no represente una amenaza directa. Similarmente, en el caso de lugares públicos frecuentemente visitados que cuenten con entradas múltiples (tales como centros comerciales, centros de empleo, escuelas, hospitales, aeropuertos), el conductor de paratransito debe recoger y dejar al pasajero en la entrada que el pasajero indique en vez de encontrarlo en un sitio predeterminado por la agencia de transporte, otra vez, asumiendo que esto no da lugar a una amenaza directa.

3. *Propiedad privada.* A veces, los pasajeros de paratransito pueden solicitar que se los recoja en propiedades privadas (tales como en una comunidad cerrada o estacionamiento, comunidad de casas rodantes, empresas o instalaciones gubernamentales donde se requiere una autorización para los vehículos que deben pasar por una barrera de seguridad). Incluso si el conductor de paratransito generalmente no tiene una política de recoger a los pasajeros en tal propiedad privada, el conductor de paratransito debe hacer todos los esfuerzos razonablemente posibles para obtener acceso a tal zona (tal como hacer arreglos con el pasajero para obtener el permiso del dueño para que permita el acceso del vehículo de paratransito). El conductor de paratransito no tiene ninguna obligación de violar la ley o las restricciones de acceso legal para poder cumplir con las solicitudes del pasajero. Si una entidad pública o privada niega de manera irrazonable el acceso a un vehículo de paratransito, se puede presentar una queja sobre la misma ante el Departamento de Justicia de los Estados Unidos o el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos por discriminar los servicios para personas con discapacidades.

4. *Obstrucciones.* Para los servicios de ruta fija, debe concederse la solicitud de un pasajero de que el conductor posicione el vehículo de manera que evite las obstrucciones para la habilidad del pasajero de subirse o bajarse del vehículo en una parada designada, tal como vehículos estacionados, bancos de nieve y construcción, siempre y cuando posicionar el vehículo de manera que se evite la obstrucción no dé lugar a una amenaza directa. Para que pueda concederse la solicitud, la misma debería causar que el vehículo se detenga en un lugar razonablemente cerca de la parada designada. Las entidades de transporte no están obligadas a recoger a los pasajeros que tengan discapacidades en sitios que no sean los designados. No será necesario que los conductores de ruta fija establezcan políticas de parada de bandera o desviación de ruta, ya que estas serían alteraciones esenciales de un sistema de ruta fija en vez de modificaciones razonables de un sistema. Igualmente, en base a las limitaciones que se mencionaron al principio de este apéndice, los conductores de paratransito deben ser flexibles al establecer puntos donde recoger y dejar a los pasajeros de manera que se eviten las obstrucciones.

5. *Manejo de las tarifas.* Si un pasajero solicita que el personal de tránsito (tal como el conductor o el encargado de la estación) manipule el elemento que se utilizará para pagar la tarifa cuando el pasajero que tiene una discapacidad no puede pagar la tarifa por los medios generalmente establecidos, se debe conceder la petición en un servicio de ruta fija o de paratransito (tal como cuando un pasajero no puede alcanzar o insertar una tarifa en la caja para pagar las tarifas). El personal de tránsito no está obligado a meter la mano en los bolsillos o las mochilas para tomar el elemento que se utilizará para pagar la tarifa.

6. *Comer y beber.* Si un pasajero que tiene diabetes u otra condición médica solicita que se le permita comer o beber sobre un vehículo o en una terminal de tránsito para evitar consecuencias adversas para su salud, se le debe conceder su solicitud, incluso si el proveedor de transporte tiene una política que prohíbe comer o beber. Por ejemplo, es posible que una persona que tiene diabetes deba beber un poco de jugo de naranja que tiene en un recipiente cerrado o deba comer una barra de chocolate para mantener sus niveles de azúcar en la sangre.

7. *Medicina.* Se debe conceder la solicitud de un pasajero de tomar medicamentos mientras está sobre un vehículo de ruta fija o de paratransito o en una terminal de tránsito. Por ejemplo, las agencias de tránsito deben modificar sus políticas para permitir que las personas sean capaces de administrarse inyecciones de insulina y se hagan pruebas de glucosa en la sangre mediante punzón del dedo. No es necesario que el personal de tránsito proporcione asistencia médica, ya que esto representaría una alteración esencial de su trabajo.

8. *Subirse separado de la silla de ruedas.* Se debe conceder la solicitud de una persona que usa una silla de ruedas para subirse a un vehículo de ruta fija o paratransito separado de su dispositivo si el peso de la persona y el dispositivo juntos supera la carga de diseño de la plataforma elevadora del vehículo. (No obstante, según § 37.165(b), las entidades deben acomodar las cargas y dimensiones del dispositivo/usuario que superen la norma de "silla de ruedas común" anterior, siempre que el vehículo y la plataforma elevadora puedan acomodarlas).

9. *Vehículos dedicados o equipo especial en un vehículo.* Se puede negar la solicitud de un pasajero de paratransito para que se le proporcione equipo especial (tal como instalar pasamanos específicos o que se le dé un asiento delantero en un vehículo para prevenir las náuseas o el dolor de espalda) siempre que el equipo solicitado no sea requerido bajo la Ley sobre estadounidenses con discapacidades o las reglas del Departamento. Además, se puede negar la solicitud de un vehículo dedicado (tal como para evitar olores de productos químicos residuales) o un tipo o apariencia específica de vehículo (tal como un sedán en vez de una camioneta para que el servicio sea más cómodo). El Departamento considera que satisfacer la solicitud implica una alteración esencial del servicio del proveedor en todos estos casos.

10. *Viajes de paratransito de capacidad exclusiva o reducida.* Se puede negar la solicitud de un pasajero de que se le proporcione un viaje exclusivo de paratransito ya que representa una alteración esencial de los servicios de la entidad. Por naturaleza, el paratransito es un servicio compartido.

11. *Servicio fuera del área de servicio u horario de operación.* Se puede negar la solicitud de una persona para que el servicio de ruta fija o paratransito si conceder la solicitud conllevaría que el proveedor de transporte viaje fuera de su área de servicio o que opere fuera de su horario de operación. Tal solicitud no se consideraría una modificación razonable ya que constituiría una alteración esencial del servicio de la entidad.

12. *Asistente de cuidado personal (PCA)* Si bien los PCA pueden viajar con un pasajero que tenga una discapacidad, las agencias de transporte no están obligadas a *proporcionar* un asistente de cuidado personal ni servicios de asistente de cuidado personal para satisfacer las necesidades de los pasajeros que tengan discapacidades en viajes de paratransito o rutas fijas. Por ejemplo, se puede negar la solicitud de un pasajero de que el conductor de una empresa de transporte permanezca con el pasajero quien, debido a su discapacidad, es incapaz de estar solo sin un asistente al llegar a su destino. Proporcionar servicios de PCA de este tipo representaría una alteración esencial del rol del conductor.

13. *Paradas intermedias.* El Departamento considera opcional conceder la solicitud de un pasajero de paratransito de que un conductor haga una parada intermedia, donde sería necesario que el conductor espere.

Por ejemplo, un pasajero que tenga una discapacidad hace arreglos para que lo recojan en un centro médico y lo dejen en su casa. En el camino, el pasajero que tiene una discapacidad desea pasar por una farmacia y le pide al conductor que se estacione afuera de la farmacia, espere a que el pasajero regrese y luego siga el viaje hasta su casa. Aunque este sería un servicio muy útil para el usuario que a veces puede ahorrarle tiempo y dinero al proveedor (al no tener que programar y proporcionar un viaje separado hacia y desde la farmacia),

tal parada no es obligatoria en el contexto de un sistema de viaje compartido. Dado que por su propia naturaleza el servicio de paratransito es un sistema de viaje compartido, las solicitudes que podrían interrumpir los horarios y causar molestias a los demás pasajeros pueden pasar a considerarse una alteración a nivel esencial.

14. *Pago.* Se puede negar la solicitud de un pasajero para que un conductor de ruta fija o de paratransito proporcione el servicio de tránsito cuando el pasajero que tenga una discapacidad no puede o se niega a pagar la tarifa. Si la agencia de transporte requiere que se abone el pago para que se pueda viajar, entonces proporcionar un servicio gratuito constituiría una alteración esencial del servicio de la empresa.

15. *Cuidado de animales de servicio.* Se puede negar la solicitud de un pasajero de paratransito o de ruta fija de que el conductor cuide a un animal de servicio. El cuidado de un animal de servicio es responsabilidad del pasajero o de un PCA.

16. *Abrir puertas de edificios.* En referencia a los servicios de paratransito, generalmente se debe conceder la solicitud de un pasajero para que el conductor abra una puerta de entrada exterior a un edificio para ayudarlo a un pasajero que tenga una discapacidad a subirse y/o bajarse siempre que esta ayuda no represente una amenaza directa o requiera que se deje al vehículo desatendido o fuera de vista por un período de tiempo largo. ¹ Se debe tener en cuenta que generalmente no es necesario conceder una solicitud de servicio "puerta a puerta" (es decir, ayudar al pasajero a pasar por la puerta del edificio) ya que podría pasar a ser una alteración esencial.

17. *Exponer el vehículo a peligros.* Se puede negar la solicitud de un pasajero de que un vehículo siga un camino hacia un punto para ser recogido o dejado que podría exponer al vehículo y sus ocupantes a peligros, tal como salirse de la carretera, quedarse atorado, chocar contra objetos elevados o llevar al vehículo por un callejón estrecho, ya que da lugar a una amenaza directa.

18. *Paradas difíciles de maniobrar.* Un pasajero puede solicitar que un vehículo de paratransito vaya a un punto de recogida en el cual es difícil maniobrar un vehículo. Generalmente, se debe conceder la solicitud de un pasajero de ser recogido en un sitio que es difícil, pero no imposible o impracticable, de acceder, siempre que recoger al pasajero no exponga al vehículo a peligros que representen una amenaza directa (tal como si no es seguro para el vehículo y sus ocupantes llegar al punto de recogida sin quedarse atorado o sin salirse de la carretera).

19. *Conductores específicos.* Se puede negar la solicitud de un pasajero de que se proporcione un conductor específico. No es necesario tener un conductor específico para poder proporcionarle al pasajero el servicio que brinda el operador de tránsito.

20. *Equipaje y bultos.* Se puede negar la solicitud de un pasajero para que un conductor de ruta fija o de paratransito lo ayude con su equipaje o bultos en aquellos casos en los que ayudar con equipaje o bultos no sea la política o práctica habitual de la agencia de transporte. Tal asistencia sería la responsabilidad del pasajero o de su PCA y proporcionar esta asistencia representaría una alteración esencial de la función del conductor.

21. *Solicitud para evitar pasajeros específicos.* Se puede negar la solicitud de un pasajero de paratransito de no viajar con ciertos pasajeros. El servicio de paratransito es un servicio compartido. Por lo tanto, es posible que los pasajeros deban compartir el vehículo con personas con las que preferirían no compartirlo.

22. *Navegar por una pendiente, o alrededor de obstáculos.* Generalmente, se debe conceder la solicitud de un pasajero de paratransito de que un conductor lo ayude a navegar por una pendiente (tal como por un sendero de entrada o una acera) con el dispositivo con ruedas del pasajero. Similarmente, generalmente se debe conceder la solicitud de brindar asistencia para pasar por una acera difícil (tal como aquellas que son imposibles para una silla de ruedas debido a las raíces de los árboles) al igual que asistencia alrededor de obstáculos (tal como lomos de nieve o áreas de construcción) entre el vehículo y la puerta del hogar o el destino del pasajero. Por supuesto que estas modificaciones se harían siempre y cuando dicha asistencia no causaría una amenaza directa, o requiriera que se dejara al vehículo desatendido o fuera de vista por mucho tiempo.

23. Asistencia durante condiciones climáticas extremas. Generalmente, se debe conceder la solicitud de un pasajero de recibir asistencia desde su puerta hasta un vehículo durante condiciones climáticas extremas siempre que el hecho de que el conductor deje el vehículo para ayudar al pasajero no represente una amenaza directa, o requiera que deje al vehículo desatendido o fuera de vista por mucho tiempo. Por ejemplo, puede ser difícil para una persona que es ciega o que tiene problemas de visión o un anciano débil trasladarse de manera segura hacia y desde un edificio durante las condiciones climáticas extremas (tales como cuando hay mucho viento o tormentas).

24. Pasajeros desatendidos. Generalmente las agencias de transporte deben conceder la solicitud de un pasajero de asistencia que impliquen que el conductor deberá dejar desatendidos a los pasajeros a bordo de un vehículo, siempre que la solicitud no deje el vehículo desatendido o fuera de la vista por mucho tiempo, lo que podría dar lugar a amenazas directas a la salud o seguridad de los pasajeros desatendidos. Es importante recordar que, al igual que un conductor no está obligado a actuar como PCA para un pasajero que pide asistencia, no se espera que el conductor actúe como PCA para otros pasajeros en el vehículo de modo que deba permanecer en su presencia física en todo momento.

25. Necesidad de asistencia para el viaje de vuelta. Es posible que un pasajero que tenga una discapacidad necesite asistencia para un viaje de vuelta cuando no necesitó tal asistencia durante el viaje de ida. Por ejemplo, es posible que un paciente de diálisis no tenga ningún inconveniente para esperar en el bordillo para ir al centro de diálisis, pero puede requerir asistencia desde la puerta para su viaje de vuelta debido a su debilidad física o fatiga. Cuando esta necesidad sea predecible, debe manejarse anticipadamente, ya sea como parte del proceso de elegibilidad o del proceso de reserva del proveedor. Si la necesidad ocurre de manera inesperada, deberá manejarse de forma ad hoc. En general, el conductor de paratransito debe proporcionar tal asistencia, a menos que hacerlo podría dar lugar a una amenaza directa o requerir que deje el vehículo desatendido o fuera de vista por mucho tiempo.

26. Advertencia de cinco minutos o llamadas de notificación de llegada. Generalmente, se debe conceder la solicitud de un pasajero para que se lo llame 5 minutos (u otro intervalo razonable) antes o al momento cuando el vehículo llega. Se alienta que se hagan tales llamadas como una cuestión de cortesía, ya que representan buen servicio al cliente y pueden evitar que la persona “no se presente”. A menudo, estas llamadas se pueden generar mediante un sistema automatizado. En aquellas situaciones en las que no haya sistemas automatizados disponibles y los conductores de paratransito sigan usando dispositivos de comunicación manuales (tales como teléfonos celulares), los conductores deben cumplir con las leyes estatales o federales relacionadas con conducir mientras están distraídos.

27. Cargar en manos. Generalmente, se debe negar la solicitud de un pasajero de que un conductor saque al pasajero de su dispositivo de movilidad, excepto en situaciones de emergencia, debido a los problemas de seguridad, dignidad y privacidad que implica cargar a un pasajero en manos. Además, cargar a un pasajero en manos es un servicio que sería proporcionado por un PCA que no es parte de las obligaciones del conductor y, por lo tanto, se considera una alteración esencial.

Apéndice B: Formulario de ejemplo – Documentación de las solicitudes de modificación razonable

Fecha cuando se recibió la solicitud
Fecha de entrega
Nombre del evaluador
Área de servicio

Solicitud del cliente:

Limitación:

Conversación:

Fecha cuando se aprobó la modificación:

Describa otras acciones tomadas para asegurar el acceso:

Fecha de notificación al cliente

Razón por la cual fue negada:

Altera el servicio esencialmente
Crea una amenaza directa para la salud y la seguridad de los demás
El cliente puede usar el servicio totalmente sin modificaciones
Da lugar a una carga financiera o administrativa excesiva

Aprobación: