

# GUÍA DEL USUARIO DEL SERVICIO LIFT

Por

El servicio para personas con discapacidad

de

Topeka Metro

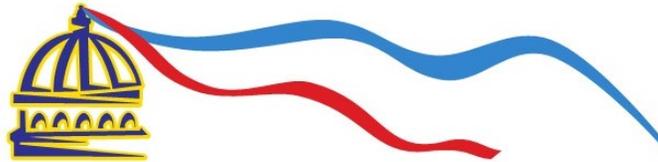
Vigente 11/04/22

# SERVICIO LIFT

Servicio para Personas con Discapacidad

De

Topeka Metro



820 SE Quincy Street

Topeka, Kansas 66612-1114

(785) 783-7000

[www.topekametro.org](http://www.topekametro.org)

Esta guía está disponible en un formato accesible tras solicitarlo

---

# Índice de la Guía del Usuario del Servicio Lift

---

	<u>Página</u>
Servicio accesible.....	2
Elegibilidad para el servicio .....	3
<b>Información del servicio Lift</b>	
Días/horas del servicio.....	4
Días festivos.....	4
Área de servicio .....	4
Solicitar un viaje .....	5
Suscripción al servicio .....	5
Preparación del viaje y punto de espera.....	6
Tiempo de espera.....	6
Viajes de regreso .....	7
Negociación de tiempo y tiempo de conducción .....	7
Contratistas .....	7
<b>Política de cancelación y de no presentación</b>	
Declaración de política .....	8
Cancelaciones tempranas .....	8
No presentación .....	8-9
Suspensión del servicio .....	9
Procedimiento para apelación .....	9
<b>Acomodaciones para el pasajero</b>	
Asistencia de los operadores .....	10
Otra asistencia .....	11
Modificaciones razonables al servicio .....	11
Asistentes de cuidado personal (PCAs) .....	11
Invitados.....	11
Niños .....	12
Visitantes .....	12
Uso de seguros y cinturones .....	12
Animales .....	13
Abordar el autobús .....	13
Información de contacto/comentarios .....	13
<b>Reglas para todos los pasajeros .....</b>	<b>14-15</b>
<b>Información de Ruta Fija .....</b>	<b>15</b>

---

## Servicio Accesible

---

La Junta Directiva de la Institución Metropolitana de Tránsito de (Topeka Metro) ha resuelto que la **misión** de la institución es proveer transporte público seguro, confiable, cortés y eficiente a todos los residentes de la gran comunidad de Topeka.

La **visión** de la institución es ser conocida como el proveedor de la solución de transporte y explorar e implementar oportunidades de transporte que mejoren el bienestar social, económico y ambiental de la gran comunidad de Topeka.

Los **valores** de la institución son operar de manera ética dentro de la infraestructura de limitantes regulatorias y presupuestarias mientras siempre mantengamos un enfoque en nuestros clientes.

El sistema Lift de Topeka Metro fue establecido en 1976 como uno de los primeros servicios para discapacitados en los Estados Unidos. Lift es un servicio de autobús accesible de punto de origen a punto de destino para aquellas personas con discapacidades en Topeka, quienes están funcionalmente incapacitados para utilizar la silla de ruedas accesible del sistema de autobús de ruta fija.

Topeka Metro está comprometido a proporcionar el mejor servicio posible para la comunidad y se da cuenta de que todas las personas deberían tener a su alcance las mismas oportunidades de transporte público.

La siguiente información ayudará a los pasajeros de Lift y al personal de Topeka Metro a trabajar juntos para proporcionar el mejor servicio posible a la mayor cantidad de personas que soliciten transporte. Así como Topeka Metro se esfuerza en satisfacer las necesidades de todos los pasajeros, se agradece la cooperación y comprensión de los usuarios del transporte.

Por seguridad de los pasajeros y empleados, todas las instalaciones y autobuses de Topeka Metro son monitoreados utilizando tecnología de audio y video.

Muchos materiales del servicio disponibles en formato impreso también están disponibles tras solicitarlos en formatos accesibles y en español. Para conseguir los materiales en formatos accesibles o en español, contacte a Servicio al Cliente de Topeka Metro llamando al (785)-783-7000, visite la Quincy Street Station en 820 SE Quincy Street o por correo electrónico [info@topekametro.org](mailto:info@topekametro.org). Los materiales de servicio pueden estar disponibles en el sitio web de Topeka Metro en [www.topekametro.org](http://www.topekametro.org).

---

## Elegibilidad para el servicio

---

La ley para americanos con discapacidades (ADA por sus siglas en inglés) establece regulaciones de accesibilidad para los servicios de transporte público. Para utilizar los servicios Lift, una persona deberá ser certificada elegible de acuerdo con los criterios de la ley para americanos con discapacidades (ADA), la cual se basa en la **incapacidad funcional** de la persona para utilizar la silla de ruedas accesible del sistema de autobús de ruta fija.

Las personas que deseen ser certificadas para utilizar Lift deben completar un formulario de solicitud y entregarlo a Topeka Metro. Puede conseguir un formulario de solicitud llamando al (785)-783-7000, visitando la Quincy Street Station en 820 SE Quincy Street, descargando el formulario en el sitio web en [www.topekametro.org](http://www.topekametro.org) o escribiendo a Lift Service en 820 SE Quincy Street, Topeka, KS 66612-1114.

El formulario de solicitud debe llenarse en inglés, a mano o a máquina; de cualquier manera, las instrucciones para llenar la solicitud están disponibles en español y en formatos accesibles si los solicita. Se proporcionará asistencia para completar la solicitud si lo requiere.

Una vez recibida la solicitud, esta es revisada para determinar la elegibilidad. Los solicitantes deben proporcionar toda la información posible que describa su discapacidad y cómo esta afecta su habilidad para viajar en un autobús de ruta fija. Toda la información recibida permanecerá confidencial. La elegibilidad se basa en la **incapacidad funcional** de una persona para utilizar la silla de ruedas accesible del sistema de autobús de ruta fija. La información del solicitante puede ser verificada, con autorización de este, cuando se requiera. En algunas instancias, se le puede pedir a un solicitante realizar una evaluación funcional por Topeka Metro o por una agencia independiente para determinar su habilidad funcional para viajar en un autobús de ruta fija.

Determinada su elegibilidad, el solicitante recibirá una respuesta por escrito. Si resultara elegible, se le emitirá un certificado de identificación y se le proporcionará una Guía de Usuario de Lift, la cual contiene las políticas y procedimientos para el servicio. Los pasajeros son responsables de leer y adherirse a todas las políticas y procedimientos. Se requerirá una renovación de certificación para los servicios; la cual es responsabilidad de cada pasajero, previo al vencimiento de su periodo de elegibilidad actual. Las personas elegibles para Lift de Topeka Metro podrán utilizar los servicios para personas discapacitadas en otras ciudades de los Estados Unidos de acuerdo a la disponibilidad de transporte accesible en esa ciudad.

En algunos casos, los solicitantes son otorgados con una elegibilidad condicional/intermitente y tendrán el uso del servicio de Lift determinado en un marco de viaje por viaje. La elegibilidad condicional/intermitente podría considerarse necesaria si la habilidad funcional de una persona es afectada por situaciones como, condiciones climáticas, caminos de viaje poco familiares o inaccesibles o un impedimento con varios grados de incapacidad. Los solicitantes pueden también ser otorgados con elegibilidad temporal.

Las personas que no se consideren elegibles o que reciban elegibilidad condicional/intermitente o temporal recibirán instrucciones de como solicitar una apelación. Una apelación deberá ser presentada dentro de los 60 días después de la notificación y se hará una determinación dentro de los 30 días después de que Topeka Metro la reciba. Las apelaciones pueden hacerse de forma verbal o por escrito. Puede gestionarse una reunión de apelación en persona.

---

## Información del servicio Lift

---

### Días/horas de servicio

El servicio Lift opera los mismos días y horas que el servicio de ruta fija, generalmente como se describe a continuación. El Lift no opera los domingos ni días festivos principales.

*Horas de servicio de Lift:*

Lunes a viernes:

5:35 a.m. a 6:40 p.m. (último viaje a las 6:20 p.m.)

Sábado:

8:15 a.m. a 6:40 p.m. (último viaje a las 6:20 p.m.)

*Se toman reservaciones de viaje:*

Lunes a domingo

8:00 a.m. a 5:00 p.m. \*

\* El correo de voz está disponible los domingos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. para poder reservar su viaje.

### Días Festivos

Topeka Metro está cerrado en los siguientes días festivos nacionales: *New Year's Day, Memorial Day, Independence Day, Labor Day, Thanksgiving y Christmas.*

Se ofrece un servicio limitado de días festivos en *Martin Luther King Jr. Day*, el día después de *Thanksgiving* y otros días conforme sea necesario. **No aplican pedidos fijos en días festivos o en días festivos con servicio limitado**; para poder recibir servicio en estos días debe reservar su viaje llamando antes de las 5:00 p.m. del día anterior en el que necesita reservar el viaje.

### Áreas de servicio

El servicio Lift se proporcionará a personas que hayan sido certificadas elegibles que viajen a o desde localidades dentro de tres cuartos (3/4) de milla de cualquier ruta de autobús de ruta fija regular durante el horario de servicio regular. Los pasajeros que vivan fuera de esta área pueden aún estar certificados como elegibles, pero solo se les permitirá utilizar el Lift en la tarifa ordinaria para viajar a o desde localidades dentro de ¾ de milla que corran en el área de servicio.

Un servicio con recargo estará disponible para recoger o dejar en localidades fuera de los  $\frac{3}{4}$  de milla, pero dentro de los límites contiguos de la ciudad de Topeka por un costo de \$15 un viaje.

Pg. 5- Revisado 11/04/2022

## **Solicitud de viaje**

**Las solicitudes de viaje del servicio Lift pueden hacerse de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. diariamente llamando al (785) 783-7000.** Los pasajeros pueden organizar su viaje a cualquier hora previo a las 5:00 p.m. del día anterior en que el viaje se necesita. Los viajes que se soliciten el mismo día serán calendarizados solamente si hay hora y espacio disponible. Las reservaciones pueden hacerse hasta con una (1) semana de anticipación.

Las llamadas de los pasajeros pueden ser recibidas por un servicio de correo de voz entre semana cuando el personal que calendariza está ayudando a otros clientes o en fin de semana cuando la oficina está cerrada. Los mensajes son revisados tan pronto como es posible y se intenta regresar las llamadas. Si su llamada entra al mensaje de voz, es importante dejar un mensaje con la siguiente información específica:

1. Nombre y número de teléfono
2. Lugar exacto en donde se le recogerá (incluyendo dirección, puerta, número de apartamento, edificio, etc.)
3. Lugar de destino y código postal exacto
4. Fecha y hora de cita o llegada deseada
5. Hora de recogerlo para el regreso si así lo desea
6. Si un asistente de cuidado personal (PCA por sus siglas en inglés) o invitado (escolta) lo acompañarán
7. Cualquier dispositivo de movilidad que esté utilizando
8. Otras instrucciones especiales (i.e dispositivo de movilidad de mayor tamaño, dispositivo de movilidad adicional, animal de servicio, tanque de oxígeno, niños menores de 5 años, equipaje de mano de tarifa especial, etc.)
9. Solicitud de alguna modificación razonable del servicio si aplicara

Por favor intente calendarizar viajes flexibles tales como ir de compras o entretenimiento durante las horas de servicio menos ocupadas de 10:00 a.m. a 2:00 p.m. cuando sea posible. Tendrá que pagar una tarifa por cada parada hecha en el lugar de destino. Los operadores no realizarán "viajes de espera" en donde el vehículo espera a que el pasajero entre al lugar y luego lo transporta a otro. Los operadores de los vehículos no pueden hacer reservaciones, paradas sin autorización o cambios de destino.

El personal del teléfono está extremadamente ocupado, por eso, por favor tenga direcciones y sepa exactamente lo que necesita para calendarizar antes de llamar a la oficina; el personal del teléfono no buscará las direcciones en el directorio por los clientes. Además, se solicita que las conversaciones personales con el personal del teléfono y llamadas repetidas sean mínimas.

## **Servicio de suscripción (también conocido como ordenes fijas)**

El servicio de suscripción se limita para pasajeros que viajan al mismo lugar, a la misma hora, cada semana por un período mínimo de 90 días. **Debido a la cantidad de tiempo y esfuerzo que toma al personal planificar los viajes de suscripción por favor sepa con exactitud lo que necesita antes de hacer su solicitud.**

Topeka Metro tiene el derecho de terminar cualquier servicio de suscripción si existe un patrón o práctica de cancelaciones o cambios en cualquier parte de la suscripción.

Pg. 6- Revisado 11/04/2022

## **Preparación del viaje y punto de recogida**

Es responsabilidad del pasajero estar listo en el lugar especificado cuando el vehículo llegue. Si usted no puede salir/entrar a su casa y/o no pueden dejarlo solo, asegúrese de que otra persona esté presente para ayudarlo.

Los operadores no son responsables de proporcionar asistencia de cuidado personal y no están capacitados o autorizados para prestar cuidado médico. Aquellos que necesiten dicha asistencia o necesiten ayuda para obtener un asistente deberían llamar a una agencia local o a un centro de recursos de vida independiente.

Cuando usted calendarice su viaje, se le dará treinta (30) minutos para estar en el punto de recogida acordado. El vehículo puede llegar en cualquier momento durante esos treinta (30) minutos. Una vez el vehículo llega, se espera que usted aborde en cinco (minutos) dentro del tiempo de espera designados.

Si las condiciones retrasan al vehículo más allá del tiempo en que deberían recogerlo, por favor contacte a la oficina que calendariza para saber de su vehículo.

Por favor esté seguro de que tiene la tarifa exacta antes de que su vehículo llegue. Debe pagar el efectivo exacto de \$4.00 un viaje de ida o con su boleto de Lift. Las tiras de boletos contienen 10 boletos de viaje de ida y puede comprarlos por medio del correo en la Quincy Street Station (820 SE Quincy St.), en la tienda en línea en [www.topekametro.org](http://www.topekametro.org) o en los lugares de venta participantes por \$40.00 la tira. La cantidad de la tarifa está sujeta a cambio tras aprobación del consejo. **Si no tiene la tarifa, no podrá viajar.**

## **Tiempo de espera**

Debido a restricciones de tiempo y para aliviar la angustia causada a otros pasajeros, es necesario tener un lapso de espera limitado para el tiempo en que un operador esperará a un pasajero en el lugar acordado. **El tiempo de espera es de cinco (5) minutos a partir de la hora en que el vehículo llega.**

Los pasajeros que no estén listos para abordar para este momento o que no estén en el lugar acordado serán reportados como no presentados y el vehículo continuará con su ruta. La política de cancelaciones y no presentación se explicarán más tarde en esta guía.

Si es apropiado, el operador bocinará cuando el vehículo llegue. Los pasajeros deberán estar en el lugar en donde puedan ver o escuchar al vehículo cuando este llegue. Si se solicita, se organizará previamente una forma específica de indicar que el vehículo ha llegado para personas con ambos impedimentos, de audición y visuales. Los operadores usan una identificación y un uniforme de la compañía. Los vehículos están identificados con el nombre y el logo de la compañía. Vea la página 7 para más información acerca de los contratistas.

Es responsabilidad del pasajero verificar la hora exacta llamando a Tiempo y Temperatura en Topeka al 785-233-6471. Esta hora corresponderá con los relojes atómicos de Topeka Metro.

## Viaje de regreso

Las solicitudes para viajes de regreso deben hacerse cuando la solicitud de viaje original se hace. Como se dijo antes, todos los viajes deben solicitarse para las 5:00 p.m. del día anterior de la fecha necesitada o hasta con una semana de anticipación.

Cuando la hora de regreso sea incierta, podría ser de ayuda para usted contactar a la oficina o a la persona con quien usted tiene la cita para preguntarle por una hora estimada en que terminará. Reserve bastante tiempo para terminar su cita para que pueda llegar al vehículo a la hora de recogerlo acordada. Los pasajeros que deban cancelar un viaje de regreso porque la cita se extendió más tiempo deben explicar esa como la razón para cancelar el viaje.

A petición del pasajero y **si la hora lo permite**, un segundo vehículo **puede** regresar más tarde pero no es garantizado.

## Negociación de tiempo y tiempo de conducción

Cuando se le asigna un viaje a un vehículo y se determina la hora de recogerlo, la ley para americanos con discapacidades (ADA por sus siglas en inglés) proporciona una negociación de tiempo de una hora a la hora de recogerlo en el viaje de ida o de regreso. Este tiempo de negociación será utilizado cuando el horario del pasajero sea flexible. En instancias en que cuando la hora de llegada no es flexible, como viajes de trabajo, médicos o escuela, se utilizará un tiempo de negociación de una hora **previa** a la hora de la cita. En viajes de regreso, se utilizará un tiempo de negociación de una hora **siguiente** a la hora solicitada para recogerlo. Un promedio de 20 minutos de viaje desde que se le recoja hasta la hora de llegada también se incluirá cuando se calendarice.

## Contratistas

En ocasiones, los pasajeros pueden ser transportados por un vehículo privado contratado en lugar de un vehículo de Topeka Metro. Esta opción está disponible debido a asociaciones entre Topeka Metro y proveedores privados locales y está disponible solamente cuando sea calendarizado por el personal de Topeka Metro. El costo del viaje será el mismo, no importando si es un vehículo de Lift o un contratista privado. Los contratistas aceptan dinero en efectivo exacto o boletos de Lift como pago. **Todos los cambios en el viaje o cancelaciones deben hacerse a través de Topeka Metro llamando al (785) 783-7000 y todas las políticas/reglamentos aplican para los viajes planificados con contratistas privados. Las personas que llamen a un contratista privado directamente para solicitar o cambiar un viaje deberá pagar la tarifa normal que esa compañía le cobre.**

Si lo solicita, se les permitirá a los pasajeros sentarse en el asiento frontal del vehículo contratado si no pueden sentarse en el asiento de atrás. Los conductores contratados tendrán una identificación con foto expuesta, una camisa de la compañía y el vehículo tendrá una señalización de la compañía que sea fácil de identificar por los pasajeros.

---

## **Política de cancelaciones y de no presentación**

---

### **Declaración de la Política**

Topeka Metro entiende que, debido a que el servicio Lift requiere que los viajes se calendaricen con anticipación, los pasajeros algunas veces pueden faltar a un viaje calendarizado u olvidar cancelar viajes que no necesitarán más. Topeka Metro también entiende que algunas veces los pasajeros faltan a un viaje calendarizado o no pueden cancelar los viajes a tiempo por razones que están más allá de su control. Sin embargo, faltar a viajes calendarizados repetidamente o faltar a cancelar los viajes a tiempo puede ocasionar la suspensión del servicio. A continuación, se define la política de cancelación y no presentación de Topeka Metro.

### **Cancelaciones tempranas**

Para cancelar un viaje, usted debe llamar **al menos con una hora anticipada** a la hora en que se calendarizó recogerlo. Cancelar con anticipación nos dará la oportunidad de re direccionar los vehículos a otros pasajeros que necesiten el servicio.

#### **Para cancelar un viaje:**

Llame al 785-783-7000:

- ◆ Hable con la persona que le respondió o deje un mensaje en el correo de voz
- ◆ Dé su nombre y número de teléfono
- ◆ Dé la fecha y la hora de recogerlo del o los viaje (s) que serán cancelados
- ◆ Dé la dirección en donde se le recogería y los lugares de destino

### **No presentación**

Un viaje se considera como **no presentación** cuando:

1. El vehículo llega al lugar designado dentro del horario de recogida definido y el pasajero no se presenta o no está listo para abordar dentro de los cinco (5) minutos de espera correspondientes, refiérase a la página 6 de la Guía del usuario de Lift. El vehículo esperará cinco (5) minutos a partir de la hora en la que el vehículo llegue.
2. El pasajero cancela el viaje dentro de una (1) hora de la hora de recogida calendarizada. Cuando se cancele tarde, por favor explique la razón de la cancelación.
3. El pasajero cancela con el operador al momento de su llegada al lugar de recogida.
4. Un pasajero no aborda un vehículo que haya llegado dentro de la hora calendarizada para recogerlo.

Los viajes de regreso, si aplica, **NO** serán cancelados automáticamente y puede resultar en no presentaciones adicionales. Por favor contacte a la oficina inmediatamente si quiere cancelar viajes subsecuentes.

Las no presentaciones causadas por circunstancias fuera del control de los pasajeros no serán contadas como no presentaciones para propósitos de determinar la existencia de un patrón o práctica de faltar a sus viajes calendarizados. Por ejemplo, un pasajero tiene una emergencia familiar o médica que razonablemente no le permitirá cancelar su viaje al menos con (1) hora previa a la hora en que lo recogerían. El pasajero o miembro de la familia debe contactar a la oficina de Lift tan pronto como sea posible para reportar la circunstancia y para cancelar cualquier viaje calendarizado que no se necesite. De igual forma, errores en el viaje hechos por el personal de Topeka Metro no serán contados como no presentaciones. Un patrón o práctica de no presentaciones excesivas podrían resultar en suspensión del servicio.

### **Suspensión del servicio**

En consistencia con las regulaciones federales de la ley para americanos con discapacidades (ADA por sus siglas en inglés), Topeka Metro revisará su registro de no presentaciones y cancelaciones y suspenderá el servicio a individuos que establezcan un patrón verificado o práctica de no presentaciones excesivas. (49 CFR, Sec. 37.125 {h}). Para verificar la exactitud, los registros de no presentación y cancelaciones serán revisadas previo a proponer la suspensión, incluyendo la revisión de las razones de no presentarse si se proporciona.

Topeka Metro enviará una notificación después de tres (3) no presentaciones dentro de un período de 30 días. El propósito de la notificación es avisar al pasajero de su registro de no presentaciones para prevenirlo de que las no presentaciones adicionales dentro de un periodo de 30 días podrían resultar en suspensión del servicio y para proporcionar información de cómo discutir no presentaciones específicas. Los pasajeros que deseen discutir una no presentación específica deberá hacerlo dentro de los cinco (5) días hábiles de recibida la notificación que muestre la fecha de la no presentación llamando a servicio al cliente al (785) 783-7000 para explicar las circunstancias y solicitar que se le remueva la no presentación.

Un patrón o práctica excesiva de no presentaciones podría resultar en suspensión del servicio. Un patrón o practica es definida generalmente como cuatro (4) o más no presentaciones en un periodo dado de 30 días que exceda el 5% de los viajes calendarizados para ese mismo período.

El periodo de suspensión durará una (1) semana para la primera ofensa o para ofensas subsecuentes, un periodo progresivo de hasta cuatro (4) semanas. Antes de la suspensión del servicio, el pasajero será notificado por correo certificado de la intención de suspender el servicio y se le proporcionará información para apelar.

### **Procedimiento para apelar**

Un proceso de apelación está disponible para todas las personas que hayan recibido la notificación de suspensión del servicio. Los pasajeros que deseen apelar una suspensión de servicio deben llamar o enviar una carta al Director Ejecutivo de Operaciones dentro de los cinco (5) días hábiles de recibida la notificación de suspensión. Si lo desea, el pasajero también puede solicitar una audiencia de apelación en persona. El comité de revisión de apelación consiste en tres (3) empleados de Topeka Metro. Las personas que no apelen se les suspenderá el servicio comenzando el sexto (6to.) día hábil después de recibida la notificación. Si se necesita, se incluirá información relacionada a la segunda y apelación final en la respuesta de la apelación inicial. Los pasajeros continuarán recibiendo el servicio Lift durante el proceso de apelación.

---

## Acomodaciones para el pasajero

---

### Asistencia de los operadores

1. Servicio de punto de origen a punto de destino
  - a. Los operadores no entrarán a las casas o instalaciones de cuidado más allá de la entrada principal.  
Los pasajeros deben poder salir por su cuenta o recibir la asistencia apropiada de su asistente personal de cuidado. Los operadores no proporcionan asistencia personal de cuidado.
  - b. Los operadores no ingresarán en un negocio o instalaciones de residencia más allá del recibidor del primer piso para buscar a los pasajeros. Los pasajeros deben estar listos en la puerta del lugar acordado cuando el vehículo llegue.
  - c. Los operadores no se harán cargo de las llaves para cerrar o abrir puertas, activar o desactivar alarmas de la casa o utilizar códigos de seguridad a menos que se hagan hecho estos arreglos previamente con el personal de Lift.
  - d. Los operadores ayudarán a los pasajeros en sillas de ruedas a subir o bajar rampas exteriores incluyendo las rampas en los garajes. Las rampas deben cumplir con las especificaciones de la ley para americanos con discapacidades (ADA por sus siglas en inglés) y estar libres de nieve, hielo y basura.
  - e. El camino desde y hacia el autobús debe ser seguro y estar libre de basura.
  - f. Las condiciones de la rampa y camino no deben crear una amenaza directa para la seguridad.
2. La asistencia al pasajero es limitada
  - a. Los operadores no cargarán a pasajeros, sillas de ruedas o dispositivos de movilidad.
  - b. Los operadores no tienen permitido cargar o hacerse cargo de las compras, encomiendas o paquetes.
  - c. Los pasajeros deben buscar otra ayuda u organizar la entrega si hay más objetos de los que ellos pueden llevar en una carga o viaje hacia el vehículo; **cargas o viajes múltiples hacia y desde el vehículo están prohibidos**. Además, las bolsas o los paquetes no deben ser guardados en los pasillos, entradas o asientos. Esta política también aplica cuando utiliza a nuestros contratistas.
  - d. Los operadores no se harán cargo o cargarán a niños o porta niños dentro o fuera del autobús.
  - e. Objetos grandes u objetos que sean considerados una amenaza a la seguridad/salud no serán transportados. Es responsabilidad del pasajero organizar la entrega por separado (ejemplos: televisiones, armas de fuego, muebles, computadoras, plantas, gasolina, cajas, etc.).
  - f. Si un pasajero necesita transportar un segundo dispositivo de movilización que podría ocupar un lugar de seguridad de silla de ruedas, se incrementará un costo adicional de **\$10.00** cuando aborde. Dicha solicitud debe hacerse con anticipación, cuando se requiere el viaje.
3. Asistencia con la recolecta de la tarifa también es limitada
  - a. Los pasajeros deben tener la tarifa apropiada cuando aborde para poder viajar. La tarifa debe estar disponible inmediatamente para colocarla en la caja de tarifas o para dársela al operador.
  - b. Los operadores no venden boletos. Los boletos se venden a través del correo, en línea, en las tiendas participantes y en la Quincy Street Station.
  - c. Los operadores no hacen o cargan cambio. Se requiere la tarifa exacta.

- d. Los operadores no sacarán las tarifas de las billeteras, carteras de mano o vestimenta del pasajero. Los pasajeros deben colocar su tarifa en un sobre o un contenedor diseñado especialmente para la tarifa. Por favor notifique en la oficina si requiere ayuda.

Pg. 11- Revisado 11/04/2022

## **Otra información de asistencia**

Por favor asegúrese de que la dirección de su casa, apartamento o edificio se muestre y esté visible desde la calle para ayudar a los operadores a localizarlo. Es responsabilidad del pasajero proporcionar información clara y concisa del lugar.

Si un pasajero no puede dejarse desatendido en su destino, el personal o miembro de la familia debe estar esperando para recibir al pasajero cuando el vehículo llegue. Si no hay nadie allí para recibirlo, el operador mantendrá al pasajero a bordo e intentará entregarlo más tarde. El costo por este servicio extra es de \$10.00 por cada intento adicional de dejarlo y debe ser pagado al momento de completarse la entrega o en su próximo viaje con Lift.

De acuerdo con las regulaciones de la ley para americanos con discapacidades (ADA por sus siglas en inglés), las personas tienen ciertos derechos a asistencia de las instalaciones médicas, negocios, tiendas, etc. y deberían solicitarles dicha ayuda cuando la necesiten.

## **Solicitud de modificaciones razonables al servicio**

Topeka Metro hará modificaciones razonables a sus políticas, prácticas o procedimientos cuando sea necesario para proporcionar el mismo acceso a personas con discapacidades a todos los servicios. Siempre y cuando sea factible, las solicitudes para modificaciones se harán y determinarán por adelantado, e.g. durante el proceso de elegibilidad o por medio de las investigaciones de servicio al cliente. En donde una solicitud de modificación prácticamente no pueda realizarse y determinarse por adelantado; como por ejemplo, una condición o barrera en el lugar de destino, el personal operador de Metro determinará al momento de la solicitud si la modificación debe proporcionarse o no. La información de contacto de Metro para hacer una solicitud o queja relacionada a una modificación razonable al servicio podrá encontrarla más adelante en esta guía.

## **Asistentes personales de cuidado (PCA's por sus siglas en inglés)**

Un (1) asistente personal de cuidado puede acompañar a un pasajero de Lift registrado sin costo adicional. Su archivo debe indicar que usted es elegible para que un asistente personal de cuidado viaje con usted. Debe reservar el espacio para su asistente personal de cuidado cuando calendarice su viaje y ellos deben tener el mismo origen y destino que usted.

## **Invitados (anteriormente conocidos como escoltas)**

Los invitados son bienvenidos a viajar con usted y debe pagar la tarifa regular del servicio para personas discapacitadas. Debido al espacio limitado, cada pasajero de Lift tiene permitido solamente un (1) invitado por viaje. Debe reservar el espacio para su invitado (incluyendo niños) cuando calendarice su viaje y ellos deben tener el mismo origen y destino que usted. Los asientos para invitados adicionales están a "disponibilidad de espacio" y no deben resultar en negación del servicio a otro pasajero certificado elegible de Lift.

## **Niños**

Pueden viajar gratis hasta tres niños menores a 5 años con un adulto certificado que pague tarifa. Si un pasajero está viajando con un bebé, infante o niño pequeño, es responsabilidad del pasajero proporcionar al niño un asiento de seguridad o asiento para niño acorde a la ley. Topeka Metro y sus contratistas **no** suplirán asientos de seguridad o asientos para el niño. El niño debe ser asegurado durante el tránsito en lugar de ser sostenido por el adulto. Los operadores no llevarán o cargarán a los niños para subir o bajar del autobús. Las carriolas o cochecitos deben ser doblados y permanecer así durante el transporte, a menos que el dispositivo sea una carriola de necesidades especiales o adaptada; en tal caso, el niño debe permanecer en la carriola y será asegurada acorde a la política de Topeka Metro.

## **Visitantes**

Visitantes en Topeka de afuera de la ciudad que digan que no pueden utilizar la silla de ruedas accesible en los autobuses de rutas fijas serán presuntamente elegibles por un periodo de 21 días hábiles por año sin tener una certificación de Topeka Metro para personas con discapacidad. Una prueba de elegibilidad para personas discapacitadas de otra agencia de tránsito o una declaración de discapacidad para utilizar el servicio de ruta fija junto con prueba de residencia y documentación de discapacidad puede ser requerida. Después de que el período de 21 días termine, se requerirá al pasajero que complete la solicitud del servicio Lift de Topeka Metro.

## **Uso de seguros y cinturones**

Topeka Metro requiere que todas las sillas de ruedas y scooters motorizados estén seguros cuando vayan en cualquier autobús o vehículo contratado. Los cinturones de regazo y hombro están disponibles en los lugares de seguridad para silla de ruedas y Topeka Metro anima a sus pasajeros a que los utilicen por seguridad adicional. Los cinturones de regazo y hombro no deben ser utilizados cuando un dispositivo de movilidad de una persona no puede asegurarse o está seguro adecuadamente para la satisfacción de ambos, el pasajero y el personal de Metro. Los cinturones de seguridad están disponibles para pasajeros ambulatorios en los autobuses Lift.

Los pasajeros deben permanecer sentados y mantener su dispositivo de movilidad seguros hasta que el vehículo se detenga por completo en su destino. Es responsabilidad del operador colocar y remover los seguros. Adicionalmente, el operador es la única persona que debe estar operando el dispositivo de seguridad o cualquier otro dispositivo en el vehículo. Los operadores son responsables de operar o controlar el dispositivo de movilidad eléctrico del pasajero.

El vehículo está equipado con un elevador o rampa y acomodará máximo tres y más dispositivos de movilidad con llantas, como scooters, sillas de ruedas manuales y eléctricas, con tal de que estos no excedan las capacidades del vehículo y su equipo. Por favor asegúrese de que los dispositivos de movilidad estén limpios, sean seguros y estén en buenas condiciones antes de viajar. Todos los dispositivos de movilidad deben estar libres de desorden (vestimenta, bolsas, etc.) para permitir el aseguramiento apropiado. Los dispositivos de movilidad eléctricos deben tener energía o no podrán ser abordados.

## **Animales**

Los animales guía y de servicio están permitidos en todas las instalaciones y vehículos de Topeka Metro, así como también todos los vehículos contratados. Los animales de servicios deben estar entrenados individualmente para realizar tareas de asistencia al pasajero específicas. Todos los animales de servicio deben ser controlados por medio de una correa o arnés y permanecer en la planta, al menos que esto interfiera con la tarea a realizar. Si el animal no puede estar con su correa o arnés, todavía se requiere que el pasajero mantenga el control del animal de cualquier forma necesaria. El animal no debe bloquear pasillos, escaleras o entradas. Los animales de compañía, animales de soporte terapéutico o emocional y mascotas son permitidas, pero deben estar completamente contenidos en un portador de mascotas cerrado apropiadamente y permanecer en el portador durante su transporte. Los pasajeros son responsables de cargar y descargar el portador y deben mantener el control del animal en todo tiempo. El operador no cargará el portador. Cuando calendarice sus viajes, por favor informe a la oficina si un animal lo acompañará.

## **Abordar el autobús**

Cualquier persona puede solicitar usar la plataforma de elevación o rampa cuando aborde o descienda de los vehículos de Topeka Metro. El operador le proporcionará asistencia al abordar o descender conforme lo necesite. Para estabilidad, se le proporcionan barandales en ambos, la plataforma y las escaleras del autobús Lift. Por favor tenga su tarifa exacta disponible inmediatamente para dársela al operador cuando aborde. Se puede negar el servicio si la vestimenta del pasajero o el dispositivo de movilidad está manchada de heces, orina, vomito, sangre u otro fluido corporal o si el pasajero tiene una herida o llaga descubierta.

---

## **Información de contacto de Topeka Metro**

---

**Comentarios, elogios, quejas, regulaciones de la ley para americanos con discapacidades (ADA por sus siglas en inglés) o asuntos del Título IV concernientes al servicio de Topeka Metro pueden hacerse llamando a servicio al cliente de Topeka Metro al (785) 783-7000, enviando un correo electrónico a [info@topekametro.org](mailto:info@topekametro.org), o escribiendo a o visitando la Quincy Street Station en 820 SE Quincy, Topeka, KS 66612-1114. Hay formularios disponibles para comentarios que puede llenar en [www.topekametro.org](http://www.topekametro.org).**

**Para solicitar una modificación razonable al servicio necesarias para proporcionar igual acceso a personas con discapacidad o para presentar una queja por negación de solicitud para modificaciones, contacte al Supervisor de Operaciones Al Bradley al (785) 730-8651, enviando un correo electrónico a [abradley@topekametro.org](mailto:abradley@topekametro.org) o escribiendo a o visitando la Quincy Street Station en 820 SE Quincy, Topeka, KS 66612-1114**

**Para recibir correos electrónicos relacionados con los cambios en el servicio e información, envíe una solicitud a [info@topekametro.org](mailto:info@topekametro.org) para unirse a la lista de correos electrónicos. También puede seguir a Topeka Metro en Facebook o Twitter.**

Pg. 14-- Revisado 11/04/2022

---

## **Reglas para todos los pasajeros**

---

**Para garantizar la seguridad y la comodidad de todos los pasajeros y empleados, lo siguiente está prohibido:**

- Comer, tomar o abrir alimentos y contenedores con bebidas en el vehículo. Los contenedores de bebidas deben ser envases de rosca o con tapaderas seguras. No se transportarán bebidas en los botes de basura.
- Intoxicación o estar bajo la influencia de sustancias ilegales.
- Fumar (a excepción de las áreas designadas) incluyendo el uso cigarrillo electrónico y masticar tabaco.
- Líquidos inflamables, tales como gasolina, keroseno, propano, etc. Equipo de soporte vital como tanque de oxígeno o respirador son permitidos.
- Armas de fuego o armas de cualquier tipo a la vista.
- Comportamiento o lenguaje fuera de lugar, abusivo, obsceno o amenazador.
- Abuso verbal o físico del operador, otro pasajero o cualquier empleado de Metro.
- Comportamiento indisciplinado, profanidad, peleas, escupir, pies en los asientos o tirar basura, orinar o defecar en público.
- Operar, patear, golpear o manipular el vehículo y/o el equipo.
- Ruido ocasionado por dispositivos (los auriculares son permitidos).
- Celulares en altavoz o conversaciones en voz alta que puedan distraer al operador o interferir con otros pasajeros.
- Tener conversaciones inapropiadas o distractoras con el operador del autobús u otros pasajeros
- Objetos peligrosos o grandes como televisiones, monitores de computadora, cajas de mudanza, baterías de carro, explosivos, fuegos artificiales, muebles, árboles, herramientas grandes hojas de vidrio, etc.
- Objetos o paquetes excesivos en los asientos o pasillos. Las carretillas personales deben doblarse.
- Carriolas que no estén vacíos o doblados antes de abordar o que bloqueen los pasillos y entradas de la puerta.
- Dejar objetos o niños desatendidos. Niños menores de 5 años deben estar con un niño mayor o adulto Los niños pequeños deben sentar en el frente, cerca del operador.
- Animales sin un portador de mascotas cerrado, con excepción de los animales guía/servicio, los cuales deben ser controlados por su propietario y permanecer en el piso sin bloquear el pasillo, escalones o entradas.
- Exposición indecente (por ejemplo, debe tener una camisa, pantalones y zapatos).
- Pantalones flojos que revelen cualquier parte de la ropa interior.
- Máscaras o gorros que cubran la cara de los pasajeros, con la excepción de los tapabocas por la pandemia.
- Viajes ininterrumpidos (viajar más de una vez en una ruta completa sin bajar del autobús).
- Bicicletas o scooters de recreación adentro del vehículo.
- Bicicletas eléctricas o que funcionar con gasolina en el portabicicletas.
- Traer puesto o utilizar patines, zapatos con ruedas, patines en línea o patinetas.
- Olor corporal ofensivo o vestimenta manchada de fluidos corporales.
- Llagas o heridas abiertas o descubiertas.
- Evadir las tarifas, compartir pases mensuales o la mala utilización de la Identificación de tarifa reducida de Topeka Metro.
- Pararse frente a la línea de entrada del autobús o en la puerta cuando el autobús está en movimiento.
- Permanecer de pie cuando hay asientos disponibles, a menos que sea medicamente necesario.

- Quitar los seguros de la silla de ruedas en cualquier momento o pararse antes de que el autobús se detenga por completo.
- La publicación de material ilegal o no autorizado o la entrega de este material en la propiedad de tránsito.
- Prostitución, pedir limosna y/o comportamientos que pudieran significar un riesgo/problema de protección o seguridad.

Pg. 15- Revisado 11/04/2022

**Servicio al cliente y el personal de despachos de Topeka Metro no tolerará lenguaje abusivo, amenazador o vulgar durante las llamadas telefónicas.** Los pasajeros que violen cualquiera de las reglas de Topeka Metro está sujeto a penalización, incluyendo que se le prohíba usar los servicios de Topeka Metro y/o sus instalaciones. Los pasajeros que se involucren en abuso físico o causen daño físico a otro pasajero u operador serán expulsados y pueden enfrentar una posible acusación criminal.

---

## Información del servicio de ruta fija

---

Topeka Metro opera rutas fijas por todo Topeka de lunes a sábado utilizando autobuses con una silla de ruedas accesible. El servicio primario opera desde las 5:35 a.m. a las 6:40 p.m. entre semana y de las 8:15 a.m. a las 6:40 p.m. los sábados. Para información de tarifas y rutas, llame a la Quincy Street Station al **(785) 783-7000**, visite el sitio web de Metro en [www.topekametro.org](http://www.topekametro.org) o utilice "Google Transit" o "DoubleMap". Cada parada de autobús de Topeka Metro tiene un número en la señal de alto. Los pasajeros pueden llamar o enviar un mensaje de texto al 785-333-1113, ingresar el número de la señal de alto del autobús y recibir información instantánea acerca de la hora aproximada de llegada para los siguientes autobuses en esa parada en particular. Este número de teléfono también se encuentra en la señal de alto del autobús. Los horarios de rutas están disponibles en formato accesible tras solicitarlos.

Las personas con discapacidades, los beneficiarios de Medicare, las personas de 65 años y mayores, y aquellos que cumplan con los requerimientos de ingreso pueden viajar en los autobuses de ruta fija a una tarifa reducida si muestran su tarjeta ID de tarifa reducida de Topeka Metro cada vez que aborden el autobús de ruta fija. Para conseguir un formulario de solicitud para una tarjeta de ID de tarifa reducida llame al 785-783-7000 o vaya a 820 SE Quincy o visite nuestro sitio web. Menores de 5 a 18 años también viajan en dichos autobuses al precio para jóvenes mostrando una identificación válida de la "high school" o una identificación con fotografía que muestre su fecha de nacimiento.

Los asientos del piso inferior en el frente de los autobuses de ruta fija son asientos prioritarios reservados para personas con discapacidad y personas mayores. Cada autobús está equipado con dos lugares de seguridad para sillas de ruedas y los pasajeros ambulatorios deben desocupar esas áreas cuando una silla de ruedas necesite ser asegurada. Todas las sillas de ruedas y scooters deben ser asegurados por el operador. Los cinturones de regazo y hombro están disponibles en los lugares de seguridad para sillas de ruedas y Topeka Metro anima a los pasajeros a utilizarlos por seguridad adicional. Todos los pasajeros pueden usar la rampa, la plataforma de elevación o el sistema de inclinación tras solicitarlo. El operador del autobús asistirá a los pasajeros a subir y bajar la rampa del autobús de ser necesario. Se anuncian las paradas automáticamente o de forma manual a lo largo de la ruta.

Las carriolas para bebés y cochecitos deben ser vaciados y doblados previo a abordar el autobús y permanecer doblado durante el transporte.

Los animales guía o de servicio están permitidos en todas las instalaciones y vehículos de Topeka Metro (vea “Animales” en la página 13 para información adicional). El equipo de asistencia vital, como tanques de oxígeno o respirador están permitidos.

***Topeka Metro se reserva el derecho de cambiar estas reglas cuando sea necesario para cumplir con los reglamentos y como Topeka Metro considere apropiado.***