



**Plan de la Ley de Estadounidenses con
Discapacidades (ADA)**
*Incluye: Modificación razonable y políticas de no
presentación*

Acceso Tusc

Titular de la póliza:	Jessica Kinsey, fundadora y CEO y Shannon Hursey, directora de transporte	Índice:	A-3.2
Fecha de formulación:	1/1/2020	Aprobado por:	Junta Directiva
Fecha(s) revisada(s):	2/21/2023, 11/13/2024,	Revisado por:	Jessica Kinsey, fundadora y directora ejecutiva, y Shannon Hursey, directora de transporte
Fecha(s) de revisión:			

A. Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA)

Propósito:

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA) exige que las personas con discapacidad reciban el mismo nivel de servicio que las personas sin discapacidad. Los servicios que son "separados pero iguales" no son aceptables. La Sección 504 prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad en cualquier programa o actividad que reciba ayuda financiera federal.

Esta política de la ADA está redactada para establecer directrices y procedimientos operativos y de servicio para la implementación de los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA), las regulaciones del Departamento de Transporte de EE. UU. (U.S. DOT) para la implementación de la ADA (49 CFR Partes 27, 37 y 38), y cualquier ley y regulación estatal aplicable. opera un servicio de respuesta a la demanda y cumple con los requisitos de la ADA respecto a dichos servicios. Access Tusc

Política:

Es la política de cumplir con todos los requisitos legales de las leyes y normativas federales y estatales en lo que respecta a las personas con discapacidad. Si las leyes estatales y las normativas federales son contradictorias, prevalecen las regulaciones federales de la ADA. La organización Access Tusc ofrece transporte de calidad y otros servicios sin discriminación a todas las personas, incluidas las personas con discapacidad. La discriminación basada en la discapacidad contra cualquier persona por parte de empleados de Access Tusc no será tolerada ni tolerada. Access Tusc

Objetivos: El servicio se presta de manera que cumpla con los siguientes objetivos:

1. Ofrece servicios seguros, accesibles y dignos a todas las personas, incluidas las personas con discapacidad.
2. Agiliza el embarque, aseguramiento, transporte y desembarco seguros y eficientes de todos los pasajeros, independientemente de su estado de movilidad.
3. Incluye una amplia gama de ayudas a la movilidad dentro de los vehículos disponibles y el equipamiento comercial estándar.

Aplicabilidad: Esta política se aplica a todos los empleados, servicios, instalaciones y vehículos. Se aplica igualmente a todas las personas que necesitan y/o utilizan los servicios que ofrece el sistema.

Definiciones:

Discapacidad: Con respecto a un individuo, una discapacidad física o mental que limita sustancialmente una o más de las principales actividades vitales de dicho individuo; un historial de dicha discapacidad; o ser considerada como poseedora.

Servicio de Ruta Fija: opera por una ruta prescrita según un horario fijo (regular).

Dispositivo de movilidad: Un dispositivo diseñado para ayudar a una persona con discapacidades a la locomoción. Ejemplos incluyen sillas de ruedas, bastóns, muletas y andadores. También llamado ayuda para la movilidad.

Zona de Aseguramiento o Estación: Un lugar designado para ciclistas en silla de ruedas, equipado con un sistema de fijación.

Dispositivo, equipo o sistema de fijación: Equipo utilizado para asegurar sillas de ruedas contra movimientos incontrolados durante el transporte.

Animal de Servicio: Cualquier perro guía, perro de señales u otro animal que haya sido entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con discapacidad, incluyendo, pero no limitándose a, guiar a personas con discapacidad visual, alertar a personas

con pérdida auditiva sobre intrusos o sonidos, proporcionar protección mínima o trabajos de rescate, tirar de una silla de ruedas o recoger objetos que se han caído.

Silla de ruedas: Ayuda a la movilidad perteneciente a cualquier clase de dispositivos de tres o más ruedas, utilizable en interiores, diseñada o modificada para y utilizada por personas con discapacidad móvil, ya sea operada manualmente o con motor.

Procedimiento o Directrice:

1. Reclutamiento y empleo

Según se indica en las políticas de personal de Access Tusc, la agencia es un Empleador de Igualdad de Oportunidades (EOE) y cumple plenamente con la ADA en sus prácticas de reclutamiento, contratación y empleo continuado.

2. Accesibilidad de instalaciones y vehículos

El sistema de transporte, la instalación administrativa, las instalaciones para pasajeros y los vehículos deberán cumplir o superar los requisitos de 49 CFR Partes 27, 37 y 38 y los requisitos del Estado de Ohio. Si los requisitos estatales no cumplen con los requisitos federales, prevalecen las regulaciones federales de la ADA. Todos los vehículos adquiridos para el servicio de ruta fija y desviación de rutas serán accesibles. Los vehículos adquiridos para el servicio de respuesta a la demanda solo serán inaccesibles en la medida en que el sistema de respuesta a la demanda, cuando se considera en su totalidad, proporcione el mismo nivel de servicio para las personas con discapacidad que para las personas sin discapacidad. El sistema de transporte realizará un análisis de equivalencia de servicio antes de adquirir cualquier vehículo inaccesible para un servicio de respuesta a la demanda.

3. Asignación de vehículos y rutas

Todos los vehículos de respuesta a la demanda que operan son accesibles y las personas con discapacidad, incluidos los usuarios de silla de ruedas, pueden embarcarse en cualquier vehículo. En la medida de lo posible, la asignación de ciertos tipos de vehículos se basará en las necesidades de los usuarios. Access Tusc

4. Mantenimiento de Características Accesibles

Las características de accesibilidad en vehículos, incluyendo ascensores, rampas, dispositivos de seguridad para sillas de ruedas y sistemas de megafonía, se mantendrán en condiciones operativas. El programa de mantenimiento preventivo prevé revisiones regulares y frecuentes de estas características, así como mantenimiento preventivo recomendado por los fabricantes de equipos. Además, el ascensor debe ciclarse como parte de cada inspección previa al viaje. Access Tusc

5. Ascensores y rampas inoperativos

Los conductores deben informar inmediatamente de fallos en la sustentación o la rampa. Los vehículos con ascensores inoperativos serán retirados del servicio y sustituidos por un vehículo accesible hasta que se repare el ascensor inoperativo. Para vehículos equipados con rampas, puede ser posible continuar en servicio mientras la rampa sea posible y se despliegue manualmente cuando sea necesario. Si una rampa inoperativa no puede (o no está) desplegada manualmente, la agencia de transporte aplicará la política para un vehículo con elevador inoperativo.

6. Alojamiento para sillas de ruedas

Todos los vehículos accesibles cumplen o superan los requisitos del 49 CFR Parte 38. Los proveedores de transporte están obligados a llevar una silla de ruedas y a su usuario, siempre que el elevador pueda acomodar el tamaño y peso de la silla y su usuario, y haya espacio en la zona de sujeción para la silla de ruedas en el vehículo sin bloquear el pasillo. Si un elevador/rampa y zona de seguridad para vehículos puede acomodar una silla de ruedas (u otro dispositivo de movilidad), transportarán el dispositivo (y a su usuario). Access Tusc

Una persona que utilice una silla de ruedas que, cuando está ocupada, supere el peso permitido por el elevador/rampa del vehículo, tendrá la oportunidad de subir y bajar del vehículo por separado de la silla de ruedas. Sin embargo, el personal de la agencia de transporte no puede operar una silla de ruedas de pasajeros (es decir, una silla de ruedas motorizada). La persona puede viajar con otra persona que ayude a manejar la silla de ruedas desocupada para subirla y bajarla del elevador o rampa.

7. Internado

Los conductores y las prácticas de programación proporcionarán tiempo suficiente para que un pasajero con discapacidad pueda subir y/o bajar del vehículo, lo que incluye ajustar el horario si es necesario y esperar a que los pasajeros se sienten antes de mover el vehículo. Solo un empleado del sistema de transporte debidamente formado puede operar el ascensor o la rampa y asegurar la silla de ruedas en la estación de aseguramiento. Los pasajeros pueden subir mirando hacia o alejándose del vehículo.

8. Aseguramiento para sillas de ruedas

Access Tusc requiere que todas las sillas de ruedas estén aseguradas. Los conductores no deben permitir que un pasajero viaje si no están bien asegurados, a menos que el sistema de fijación no permita acomodar la silla de ruedas. Los conductores no pueden negar un viaje a un pasajero por la imposibilidad de asegurar la silla de ruedas. Sin embargo, los conductores deben advertir a los pasajeros del peligro de viajar en una silla de ruedas sin seguro. Los pasajeros que se nieguen a asegurar su silla de ruedas pueden ser privados del servicio.

La aseguración de las sillas de ruedas es responsabilidad del conductor. Los conductores reciben formación en el correcto funcionamiento de todo el equipo de sujeción según las especificaciones del fabricante del equipo. Los conductores escucharán y respetarán las instrucciones de los pasajeros sobre cómo asegurar su equipo. No se puede esperar que los

conductores conozcan todos y cada uno de los tipos de silla de ruedas que puedan subir, y los puntos de sujeción pueden variar según el fabricante. El pasajero puede estar en la mejor posición para instruir al conductor sobre cómo asegurar correctamente su dispositivo de movilidad.

Si el sistema de fijación no es compatible con la silla de ruedas que utiliza el pasajero, el conductor intentará igualmente asegurar la silla de ruedas. Si la silla de ruedas no puede asegurarse debido al diseño de la silla, el pasajero sigue teniendo derecho a viajar en el vehículo.

Los conductores deben asegurar las sillas de ruedas solo en el área designada, incluso si el pasajero desea que su dispositivo de movilidad esté asegurado en un área no designada. La silla de ruedas no puede bloquear el pasillo.

En los casos en que una persona que utiliza una silla de ruedas intente subir y requiera usar un punto de seguridad que actualmente ocupa otro pasajero que no la utiliza, el conductor pedirá a ese pasajero que permita a la persona que usa la silla de ruedas usar la posición de sujeción.

9. Uso del cinturón de seguridad

Al viajar en un vehículo, TODOS los pasajeros requieren cinturones de seguridad y arneses de hombro. Access Tusc

10. Asistencia al conductor

Los conductores se pondrán a disposición para ayudar a personas con discapacidad y asistirán a petición del pasajero. Los conductores ayudarán al pasajero a utilizar la rampa, el elevador y/o los sistemas de fijación utilizando el equipo y las características relacionadas con la accesibilidad de sus vehículos.

11. Uso de elevadores o rampas por personas con discapacidad que no utilizan un dispositivo de movilidad

El conductor desplegará el elevador o la rampa para una persona con discapacidad que no utilice un dispositivo de movilidad para subir o bajar del vehículo bajo solicitud.

12. Alojamiento de otros dispositivos de movilidad

Los dispositivos de movilidad que no sean sillas de ruedas, pero que están diseñados principalmente para su uso por personas con discapacidad móvil, se adaptarán en la medida en que las zonas de elevación o rampa y aseguramiento compatibles con la ADA puedan hacerlo de forma segura. Sin embargo, estos dispositivos son responsabilidad del pasajero individual y deben asegurarse de manera que no interfieran con la seguridad de los vehículos ni con el transporte de otros pasajeros.

13. Transferencia a asientos fijos

Todos los pasajeros en silla de ruedas tienen la opción de pasar a asientos fijos una vez a bordo de los vehículos. Los conductores pueden recomendar, pero nunca exigir, que los usuarios de sillas de ruedas se trasladen a asientos fijos. No se permiten exenciones obligatorias.

14. Alojamiento de oxígeno portátil

Se permite viajar a las personas con respiradores y suministros portátiles de oxígeno a bordo, conforme a las normas aplicables del Departamento de Transporte de Materiales Peligrosos de EE. UU. en el Subtítulo B del 49 CFR, Capítulo 1, Subcapítulo C.

15. Asientos prioritarios

Con la excepción de las estaciones de seguridad para sillas de ruedas, el sistema de transporte no exige que ningún pasajero se siente en asientos designados.

La prioridad de los asientos para personas mayores y personas con discapacidad debe estar designada mediante señalización permanente en cada vehículo. En los casos en que una persona con discapacidad solicite el uso de asientos prioritarios que actualmente ocupa otro pasajero, el conductor pedirá a ese pasajero que se mueva para permitir que la persona con discapacidad tenga acceso a los asientos prioritarios. En los casos en que un usuario de silla de ruedas necesite usar un lugar de seguridad, el conductor pedirá a cualquier pasajero (incluidos otros pasajeros con discapacidad) que abandone el lugar de aseguramiento.

16. Animales de Servicio

En cumplimiento con la Parte 37 del 49 CFR, el sistema de transporte permite que animales de asistencia entrenados acompañen a pasajeros con discapacidad. El conductor no pedirá pruebas de las cualificaciones del animal, pero puede preguntar para qué tareas ha sido entrenado para realizar. no impone restricciones de especies ni razas. Sin embargo, cualquier animal que no esté bajo el control del pasajero, o que suponga una amenaza directa para la salud o seguridad de otros pasajeros, puede quedar restringido para montar. Los animales de apoyo emocional o "animales de confort" no son animales de servicio dentro del contexto de las regulaciones de la ADA del Departamento de Defensa de EE. UU. Access Tusc

17. Aterrizaje

Es responsabilidad del conductor determinar que el lugar donde el pasajero se baja es seguro. Para la ruta fija, el conductor permitirá que un pasajero que utilice el ascensor o rampa baje en cualquier parada, salvo que el elevador o la rampa no puedan desplegarse, resulten dañados si se activan, o las condiciones en la parada presenten condiciones inseguras para todos los pasajeros. Solo el conductor desasegurará la silla de ruedas y accionará el elevador o la rampa para devolver al pasajero al nivel del suelo.

18. Formación del personal

Todos los conductores y el personal del sistema de transporte reciben formación para la competencia en el uso de equipos de accesibilidad, las políticas operativas relacionadas con cada uno de los requisitos de servicio descritos y para asistir y tratar adecuadamente y respetuosamente a las personas con discapacidad con sensibilidad. Los mecánicos también están formados para mantener correctamente los elevadores y otros equipos de accesibilidad. Todos los empleados de Access Tusc recibirán formación anual sobre esta política.

19. Información para los ciclistas

Todos los materiales informativos impresos se ponen a disposición en formatos accesibles bajo petición, por ejemplo, letra grande para personas con baja visión o audio para personas ciegas, así como formatos electrónicos accesibles.

20. Asistentes de Cuidado Personal

Según la ADA, una agencia no puede exigir que un pasajero tenga un asistente de atención personal (PCA). Si una PCA acompaña a un pasajero, la PCA viajará gratis. Un familiar o amigo no se considera PCA, a menos que esa persona actúe en esa capacidad.

21. Anuncios de parada

Access Tusc no opera una ruta fija desviada.

22. Procedimiento de quejas

Todas las denuncias de discriminación por motivos de discapacidad serán investigadas y remitidas de forma rápida y objetiva y objetiva. También se presentan quejas a la Oficina de Derechos Civiles del ODOT. [Gerente]

Access Tusccomunicará rápidamente su respuesta a las alegaciones de la queja, incluidas las razones de la respuesta, al demandante. La respuesta quedará documentada. Se tomarán medidas correctivas o disciplinarias por conductas prohibidas por esta política, hasta e incluyendo el despido del empleo.

La documentación de cada queja se conservará durante un mínimo de un año, y un resumen de todas las quejas durante al menos cinco años. Esto cumple con las normativas del DOT que exigen a los beneficiarios de la FTA mantener todas las quejas de incumplimiento del 49 CFR Parte 27 durante un año, y un registro de todas esas quejas, que puede ser resumido, durante cinco años.

B. Política de Modificación Razonable

Propósito:

El propósito de la política de modificación razonable es garantizar que ofrezca igualdad y eficacia oportunidades y acceso a los servicios de transporte público, así como a todos los servicios, para las personas con discapacidad y el pleno cumplimiento de las disposiciones del Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973. Access Tusc

Política:

Esta política se aplica a todos los operadores de vehículos de transporte sensibles a la seguridad, incluidos los empleados a tiempo completo, parcial y al personal que pueda estar obligado a operar el vehículo. A efectos de esta sección, el término adaptación razonable se interpretará de manera coherente con el término "modificaciones razonables" tal como se establece en los reglamentos del Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades en 28 CFR 35.130(b)(7), y no tal como se define o interpreta para fines de discriminación laboral bajo el Título I de la ADA (42 U.S.C. 12111–12112) y sus reglamentos de aplicación en 29 CFR parte 1630.

Access Tusc está comprometido a proporcionar igualdad de acceso y oportunidades a las personas con discapacidad en todos los programas, servicios y actividades. reconoce que, para tener oportunidades y beneficios igualmente efectivos, las personas con discapacidad pueden necesitar modificaciones razonables en las políticas y procedimientos. cumplirá con todas las leyes, regulaciones y directrices federales y estatales aplicables respecto a la provisión de modificaciones razonables, según sea necesario, para garantizar el acceso igualitario a los programas para personas con discapacidad. no discrimina por discapacidad en la admisión, participación o recepción de servicios y beneficios bajo ningún programa o actividad de transporte. tomará las medidas adecuadas para garantizar que las personas con discapacidad tengan la misma oportunidad de participar. Access Tusc Access Tusc Access Tusc Access Tusc

Ninguna persona con discapacidad será, por razón de dicha discapacidad, excluida de participar o ser negada de los beneficios de los servicios, programas o actividades de , ni estar sujeta a discriminación por parte de . Access Tusc Access Tusc

Una modificación razonable es un cambio o excepción a una política, práctica o procedimiento que permite a las personas con discapacidad tener acceso igualitario a programas, servicios y actividades. realizará modificaciones razonables a las políticas, prácticas y procedimientos cuando sea necesario para garantizar el acceso al transporte público u otros servicios para las personas con discapacidad, a menos que: Access Tusc

- ♦ Hacer la adaptación cambiaría fundamentalmente la naturaleza del servicio de transporte público u otro servicio.
- ♦ Hacer la adaptación supondría una amenaza directa para la salud o seguridad de otros pasajeros o participantes.
- ♦ La persona con discapacidad puede utilizar plenamente el servicio de 's sin necesidad de adaptaciones.Access Tusc
- ♦ Hacer la adaptación supone una carga financiera innecesaria para el sistema de transporte u otro programa Access Tusc aplicable.

Procedimiento:

1. CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

Una persona puede ser considerada para recibir una modificación razonable si haya:

- ♦ Una discapacidad física o mental que limita sustancialmente una o más de las actividades vitales principales de dicho individuo.
- ♦ Un historial de tal deterioro.
- ♦ O se ha considerado que tiene tal discapacidad.

2. SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN RAZONABLE

Access Tusc deberá poner a disposición del público la información sobre cómo contactar para solicitar modificaciones razonables a través de su página web, folletos y otras directrices de política para pasajeros. Debe seguir estos procedimientos para aceptar solicitudes:Access TuscAccess Tusc

- a. Las personas que soliciten modificaciones deberán describir la modificación necesaria para poder utilizar el servicio.
- b. Las personas que solicitan modificaciones no están obligadas a usar el término "modificación razonable" al hacer una solicitud. El personal determinará si la solicitud representa una modificación razonable y procederá para adaptarse a la solicitud en consecuencia.Access Tusc
- c. Siempre que sea posible, se espera que las solicitudes de modificación se soliciten a los individuos que presten el servicio modificado.Access TuscAccess Tusc

- d. Cuando una solicitud de modificación no pueda hacerse y determinarse de antemano (*por ejemplo*, debido a una condición o barrera en el destino de un paratránsito, respuesta a la demanda o viaje fijo por ruta de la que la persona con discapacidad no era consciente hasta su llegada), el personal operativo deberá decidir si la modificación debe proporcionarse en el momento de la solicitud. El personal operativo puede consultar con la dirección de 's antes de decidir si concede o denega la solicitud.Access Tusc

Las solicitudes de adaptación pueden hacerse oralmente o por escrito. El proceso de adaptación razonable comienza tan pronto como se realiza la solicitud de adaptación. La solicitud puede presentarse en cualquier formato escrito. Se pondrán a disposición medios alternativos para presentar una solicitud, como entrevistas personales, llamadas telefónicas o solicitudes grabadas, para las personas con discapacidad si no pueden comunicar su solicitud por escrito o a petición.

3. PROCESO INTERACTIVO

Cuando se solicita una adaptación, la persona que solicita una adaptación debe participar en un proceso interactivo de buena fe para determinar qué adaptación, si es que la hay, se debe proporcionar. La persona y el deben comunicarse entre sí sobre la solicitud, el proceso para determinar si se proporcionará una adaptación y las posibles adaptaciones. La comunicación es una prioridad durante todo el proceso.Access TuscAccess Tusc

4. PLAZO PARA QUE LAS SOLICITUDES DE PROCESAMIENTO PROPORCIONEN UNA MODIFICACIÓN RAZONABLE

Access Tusc tramitará las solicitudes de adaptación razonable y luego proporcionará adaptaciones, cuando corresponda, en el plazo más corto posible. reconoce, sin embargo, que el tiempo necesario para tramitar una solicitud dependerá de la naturaleza de la(s) adaptación(es) solicitada(s) y de si es necesario obtener información de respaldo.Access Tusc

5. CONCEDER UNA SOLICITUD DE MODIFICACIÓN RAZONABLE

Tan pronto como se determine que se proporcionará una adaptación razonable, dicha decisión se comunicará inmediatamente a la persona. Este aviso debe estar por escrito para mantener la información requerida a efectos de informe. A petición, se proporcionarán medios alternativos de respuesta.Access Tusc

Al elegir entre alternativas para cumplir con los requisitos de no discriminación y accesibilidad respecto a instalaciones nuevas, modificadas o existentes, o servicios de transporte designados o especificados, se debe dar prioridad a aquellos métodos que ofrezcan servicios, programas y actividades a personas con discapacidad calificadas en

el entorno más integrado adecuado a las necesidades de las personas con discapacidad.Access Tusc

6. DENEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE MODIFICACIÓN RAZONABLE

Tan pronto como determine que se denegará una solicitud de adaptación razonable, comunicará por escrito la base de la decisión a la persona que solicita la modificación. La explicación de la denegación dejará claramente:Access TuscAccess Tusc

- ♦ Las razones específicas de la denegación.
- ♦ Cualquier adaptación alternativa que pueda proporcionar el mismo acceso a los servicios de transporte que el solicitado por la persona.
- ♦ La oportunidad de presentar una queja relativa a la decisión de la solicitud de .Access Tusc

7. PROCESO DE QUEJAS

Access Tusc Dispone de un proceso para investigar y rastrear las quejas de personas cualificadas. Estos procedimientos se publicarán en la página web de y se proporcionarán a cualquier persona a la que haya denegado una solicitud de adaptación. El proceso y cualquier formulario necesario para presentar una queja está fácilmente disponible en la web. Se pondrán a disposición medios alternativos para presentar quejas, como entrevistas personales, llamadas telefónicas o solicitudes grabadas, para las personas con discapacidad si no pueden comunicar su solicitud por escrito o a petición.Access TuscAccess Tusc

Cualquier persona que crea que ha sido discriminada al obtener una modificación razonable puede presentar una queja rellenando y presentando un Formulario de Queja de Modificación Razonable. Investiga las quejas recibidas como máximo 30 días después de su recepción. Tramitará las quejas que estén completas. Una vez recibida la queja, el denunciante recibirá un acuse de recibo. Si se necesita más información para resolver la queja, puede contactar con el denunciante. El demandante dispone de 30 días hábiles desde la fecha de la carta para enviar la información solicitada a .Access TuscAccess TuscAccess TuscAccess Tusc

Si el denunciante no se pone en contacto o no recibe la información adicional en un plazo de 30 días hábiles, puede cerrar administrativamente la queja. Además, una queja puede ser cerrada administrativamente si el demandante ya no desea continuar con su caso.Access TuscAccess Tusc

Tras la investigación de la denuncia, se emitirá una decisión por escrito al denunciante. emitirá una Carta de Cierre o una Carta de Declaración.Access TuscAccess Tusc

- ♦ **Carta de Resolución** – Esta carta resumirá la queja, cualquier entrevista realizada respecto a la misma y explicará qué acciones se tomarán para abordar la queja. Access Tusc
- ♦ **Carta de cierre** – Esta carta explicará por qué se determinó que la queja no merece una adaptación bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y que la queja será cerrada. Access Tusc

Si el demandante no está de acuerdo con la decisión de , se puede solicitar la oportunidad de apelar la decisión siempre que la demanda presente un aviso de apelación dentro de los 21 días siguientes a la decisión inicial de . Access Tusc Access Tusc

En caso de apelación, al demandante se le concederá todo el debido proceso, incluyendo la posibilidad de presentar pruebas adicionales, presentar el caso en persona durante una audiencia de apelación y estar representado por un abogado.

8. EMPLEADO DESIGNADO

Access Tusc designará un funcionario dentro de la organización responsable de tramitar las solicitudes de modificación razonable y gestionar las quejas. Esta persona es: Jessica Kinsey, fundadora y directora ejecutiva

Access Tusc
1458 5th Street NW New Philadelphia Ohio 44663
234-801-8007

RETENCIÓN DE RÉCORDS

Access Tusc mantendrá todos los registros relacionados con solicitudes y denegaciones razonables de modificación durante al menos tres (3) años.

C. Política de No Presentarse – Programa de Acceso al Transporte Tusc

Política:

Esta política pretende abordar las acciones de los abusadores habituales de la programación de servicios y proporcionar protocolos claros para atender a los pasajeros que no se presentan a su viaje programado sin cancelarlo adecuadamente. Esta política está destinada a atender a esos reincidentes, y no a incidentes ocasionales que puedan ocurrir con algunos pasajeros.

Definiciones:

No presentarse: cualquier pasajero que no esté disponible para recoger un viaje programado que no haya notificado a Access Tusc para cancelar ese viaje. Los viajes en los que los pasajeros no sean recogidos debido a circunstancias relacionadas con el servicio no se considerarán ausencia.

Procedimiento:

1. El operador de transporte esperará a los pasajeros 5 minutos más allá de la hora de recogida anticipada. El operador de transporte hará intentos razonables para localizar al pasajero. Si no se puede localizar al pasajero en los 5 minutos establecidos, el operador debe contactar con el despachador con el aviso de no presentación. Los pasajeros que no se dispongan dentro de ese periodo serán considerados ausentes. El despachador tiene la responsabilidad de determinar si el operador de transporte debe continuar sin el pasajero.
2. Al permitir continuar sin el pasajero, el operador debe registrar la hora de llegada, la hora de salida y el kilometraje del vehículo en el Manifiesto Diario.
3. Los viajes programados deben cancelarse al menos dos (2) horas antes de la hora de la solicitud del viaje. Cualquier viaje programado que no se cancele dentro de ese periodo se considerará un ausente y se registrará como tal, cobrando la mitad del precio de la tarifa. Se supervisará una designación de no presentación para un viaje para determinar la naturaleza habitual de las ausencias asociadas a un pasajero.
4. Se pueden hacer excepciones para pasajeros que sufran retrasos indebidos debido a citas médicas o procedimientos y otras circunstancias fuera de su control. El pasajero deberá contactar con Access Tusc lo antes posible tras el viaje perdido y, si procede, se enviará un nuevo conductor lo antes posible.

PROCEDIMIENTO HABITUAL DE NO PRESENTARSE

1. Los pasajeros que tengan ausencias iguales o superiores al 20% de los viajes programados en un servicio de sesenta (60) días serán suspendidos durante 10 días.
2. Todas las sanciones impuestas bajo esta política están sujetas primero a un proceso de apelación (véase Proceso de Suspensión de Apelaciones). Antes de cualquier suspensión, la persona potencialmente afectada recibirá un aviso por escrito de que el servicio de transporte será suspendido a partir de catorce (14) días desde la fecha del aviso. La persona recibirá una copia del proceso de apelación que detalla los derechos de los pasajeros en esta situación. El aviso escrito de suspensión contendrá instrucciones y materiales necesarios para impugnar o apelar la decisión de suspensión.
3. Access Tusc seguirá atendiendo a los pasajeros que apelen hasta que se resuelvan todas las apelaciones. Para los pasajeros que no decidan apelar, las suspensiones comenzarán en la fecha especificada en el aviso escrito.

4. Las reservas de suscripción/reglamento pueden ser denegadas tras una segunda suspensión en cualquier periodo consecutivo de 12 meses. Los privilegios pueden restablecerse sin garantía de la suscripción o orden permanente.

PROCEDIMIENTO DE APELACIÓN DE SUSPENSIÓN

1. Una suspensión puede deberse a infracciones de las normas de comportamiento de los pasajeros, a la política de no presentarse o a cualquier otra conducta inapropiada o disruptiva. Independientemente del motivo de la suspensión, cada pasajero tiene derecho a apelar la decisión mediante un proceso de apelación.
2. Las apelaciones deben presentarse por escrito al Director de Transporte por correo a , o por correo electrónico dentro de los 14 días posteriores a la notificación de la suspensión. Todos los pasajeros podrán seguir utilizando el servicio durante el proceso de apelación. La dirección informará a todos los programadores/despachadores de que la suspensión está pendiente de apelación y permitirá que el servicio continúe para el pasajero afectado. [Título] 1458 5th Street NW New Philadelphia Ohio 44663 [Correo electrónico de la empresa] Access Tusc
3. Un Comité de Apelaciones revisará toda la información aplicable de y del pasajero implicado. A todos los pasajeros se les ofrecerá la oportunidad de hablar directamente con los miembros del Comité y/o con el Director de Transporte sobre la apelación presentada y/o las circunstancias que llevaron a la suspensión y a la posterior apelación.Access Tusc
4. Tras una revisión exhaustiva de toda la información y testimonios disponibles, el Comité de Apelaciones dispondrá de 72 horas para emitir una recomendación que mantenga o revoque la suspensión. La recomendación del Comité será remitida al Director de Transporte para su revisión y aplicación final.
5. La administración dispondrá de tres (3) días para emitir por escrito una decisión final de suspensión al pasajero implicado. Access TuscTodas las decisiones finales se implementarán en un plazo de siete (7) días desde la notificación a los pasajeros.
6. Todas las comunicaciones estarán disponibles en formato alternativo si se solicita.

Anexo(s):

Formulario de queja bajo el ADA/Título VI

Referencias:

Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990