

VanGo

Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA) Política y Procedimientos

INTRODUCCIÓN Y FINALIDAD:

Esta política de la ADA está escrita para establecer pautas 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 los Estados Unidos para implementar la ADA (49 CFR Partes 27, 37 y 38) y las leyes y regulaciones aplicables de Indiana.

VanGo opera un sistema de transporte público de respuesta a la demanda. VanGo cumple con los requisitos de la ADA con respecto a dichos servicios.

CLASIFICACIONES DE SERVICIOS:

El servicio vanGo se ofrece a todos los miembros del público, no solo a las personas con discapacidades, por lo tanto, el servicio se considera "respuesta a la demanda" y VanGo no está obligado a proporcionar un servicio de paratransito complementario de ADA.

DECLARACIÓN DE POLÍTICA:

Es política de VanGo cumplir con todos los requisitos legales de las leyes y regulaciones federales y estatales en lo que respecta a las personas con discapacidades. El sistema de tránsito proporciona servicios de transporte de calidad sin discriminación a todas las personas, incluidas las personas con discapacidades. La discriminación por motivos de discapacidad contra cualquier persona por parte de los empleados del sistema de tránsito no será tolerada ni tolerada.

OBJETIVOS: El servicio se proporciona de una manera que cumple con los siguientes objetivos:

1. Proporcionar servicios seguros, accesibles y dignos a todas las personas, incluidas las personas con discapacidad.
2. Agilizar el embarque, la seguridad, el transporte y el descenso seguros y eficientes de todos los pasajeros, independientemente de su estado de movilidad.
3. Acomodar la amplia gama de ayudas a la movilidad dentro de los límites de los vehículos disponibles y el equipo comercial estándar.
4. Minimizar el daño potencial a las ayudas a la movilidad y al equipo del sistema de tránsito en el proceso.

APLICABILIDAD:

Esta política se aplica a todos los empleados del sistema de transporte de VanGo. Esta política se aplica a servicios, instalaciones y vehículos. Se aplica por igual a todas las personas que necesitan y/o utilizan los servicios proporcionados por el sistema.

DEFINICIONES:

Dispositivo de tres o cuatro ruedas (anteriormente silla de ruedas común): Una ayuda a la movilidad que pertenece a cualquier clase de dispositivos de tres o cuatro ruedas, utilizable en interiores, diseñado y utilizado por personas con discapacidades de movilidad, ya sea operado manualmente o con motor.

Discapacidad: Una persona con una discapacidad es definida por la ADA como una persona que tiene un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más actividades importantes de la vida, una persona que tiene un historial o registro de tal impedimento, o una persona que es percibida por otros como teniendo tal impedimento. Un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más actividades importantes de la vida.

Dispositivo de Ayuda a la Movilidad/Dispositivo de Movilidad no En Silla de Ruedas: Dispositivo utilizado por una persona con una discapacidad de movilidad para ayudar con la movilidad, pero que no cumple con los requisitos de un dispositivo de tres o cuatro ruedas según lo definido por la ADA. Estos incluyen, entre otros, bastones, muletas y andadores cuando son utilizados por una persona con una discapacidad relacionada con la movilidad.

Servicio de Respuesta a la Demanda: Un servicio de transporte caracterizado por el enrutamiento flexible y la programación de vehículos relativamente pequeños para proporcionar transporte punto a punto. Estos servicios generalmente requieren reservaciones anticipadas y pueden ser de acera a acera o de puerta a puerta. También se puede denominar servicio de paratransito o de marcación telefónica.

Equipo de Sujeción: Equipo utilizado para asegurar "sillas de ruedas comunes" contra el movimiento incontrolado durante el transporte.

Estación de Seguridad: Espacio diseñado específicamente para asegurar y estabilizar "sillas de ruedas comunes" en vehículos de tránsito.

Animal de Servicio: Animal que está entrenado para realizar una tarea o tareas para personas con discapacidades.

ORIENTACIÓN GENERAL Y PROCEDIMIENTOS PARA LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA

Reclutamiento y empleo: Como se indica en las políticas de personal de VanGo, la agencia es un empleador de igualdad de oportunidades y cumple plenamente con la ADA en sus prácticas de reclutamiento, contratación y empleo continuo.

Accesibilidad de instalaciones y vehículos: La instalación administrativa de VanGo, el edificio de almacenamiento de vehículos y los vehículos deben cumplir o exceder los requisitos de 49 CFR Partes 27, 37 y 38 y el Estado de Indiana.

Mantenimiento de las características de accesibilidad: Las características de accesibilidad en los vehículos, incluidos ascensores, rampas, dispositivos de sujeción para sillas de ruedas, se mantendrán en condiciones operativas. El programa de mantenimiento preventivo de VanGo proporciona controles de mantenimiento regulares y frecuentes de estas características, así como mantenimiento preventivo como recomendado por los fabricantes de equipos. Además, el ascensor debe ser ciclado como parte de cada inspección previa al viaje.

Los conductores deben informar de las fallas en el ascensor lo antes posible. Los vehículos con ascensores inoperativos serán reemplazados lo antes posible.

Ascensores inoperativos: Los vehículos con ascensores inoperativos se sacarán de servicio lo antes posible y el equipo inoperativo se reemplazará rápidamente con un vehículo de repuesto. El elevador inoperativo será reparado antes de que el vehículo vuelva al servicio. Mientras tanto, VanGo proporcionará transporte utilizando un vehículo de respaldo.

Certificación de elegibilidad: No hay un proceso de certificación de elegibilidad en VanGo porque el servicio es de respuesta a la demanda y está abierto al público en general, no solo a las personas con discapacidades.

Programación del pasajero: Al llamar para solicitar el servicio de tránsito, al pasajero se le asignará una hora de recogida. Se requerirá que los pasajeros estén listos y en su lugar designado de recogida a la hora programada.

Embarque: Los conductores y las prácticas de programación proporcionarán tiempo adecuado para que un pasajero con una discapacidad aborde y / o desembarque del vehículo, lo que incluye ajustar el horario si es necesario para acomodar a los pasajeros más lentos y esperar a que los pasajeros se sienten antes de mover el vehículo. Es responsabilidad del conductor determinar la ubicación más segura para el embarque de pasajeros en función de las condiciones y las necesidades individuales a su llegada al lugar de recogida. El pasajero y/o su acompañante o asistente invitado y el conductor maniobrarán el pasajero y la ayuda de movilidad al vehículo. Solo un empleado del sistema de tránsito debidamente capacitado puede operar el ascensor, asegurar la "silla de ruedas común" en el ascensor y en la estación de seguridad.

Uso de dispositivos de accesibilidad por personas con discapacidades que no usan una silla de ruedas: Una persona con una discapacidad que no está usando una silla de ruedas u otra ayuda de movilidad sentada puede usar el ascensor para abordar o desembarcar del vehículo a pedido.

Asientos prioritarios: Con la excepción de las estaciones de seguridad para sillas de ruedas, el sistema de tránsito no requiere que ningún pasajero se siente en asientos

designados. (Sin embargo, esto no reemplaza el derecho del sistema de tránsito de exigir que cualquier pasajero que haya causado una interrupción en el viaje seguro de otros pasajeros y / o conductor deba sentarse en un área específica del vehículo como condición de transporte)

Asistencia al pasajero: Los servicios de respuesta a la demanda de VanGo se proporcionarán por orden de llegada. Los conductores ayudarán a los pasajeros con discapacidades a abordar y desembarcar de los vehículos, incluido el uso de la rampa y / o el elevador del vehículo y en la seguridad de sus dispositivos de movilidad. Todos los conductores que operan vehículos VanGo están capacitados de manera competente en asistencia al pasajero y sensibilidad hacia las personas con discapacidades, dejando su asiento para estar disponibles para la asistencia a las personas con discapacidades. Los conductores utilizarán el equipo y las características relacionadas con la accesibilidad en sus vehículos.

Seguridad: La seguridad de la clase de dispositivos de movilidad "silla de ruedas común" es responsabilidad del conductor y los conductores serán capacitados en el funcionamiento adecuado de todos los equipos de seguridad según las especificaciones del fabricante. La política de VanGo establece que los conductores no deben permitir que un pasajero viaje si no están asegurados adecuadamente a menos que el sistema de sujeción no se adapte a la silla de ruedas común. Si el sistema de amarre no es compatible con la silla de ruedas común que el pasajero está utilizando, el conductor seguirá intentando asegurar la silla de ruedas de forma segura. Si la silla de ruedas no se puede asegurar debido al diseño de la silla de ruedas, el pasajero aún tiene derecho a viajar en el vehículo. Los conductores no pueden negarle a un pasajero un viaje basado en la incapacidad de asegurar la silla de ruedas común. Sin embargo, los conductores deben advertir a los pasajeros del peligro de viajar en una silla de ruedas no asegurada. A los pasajeros que se nieguen a permitir que sus sillas de ruedas estén aseguradas se les puede negar el servicio. Los conductores deben asegurar las sillas de ruedas solo en el área de seguridad designada, incluso si el pasajero desea que su dispositivo de movilidad esté asegurado en un área no designada.

VanGo tratará a todos los pilotos por igual. Los cinturones de seguridad y los arneses de hombro se recomiendan para los pasajeros que viajan en la estación de silla de ruedas asegurada. (Sin embargo, no se requiere a menos que sea necesario para todos los pasajeros).

Dispositivos de movilidad no estándar: Los dispositivos de movilidad que no son sillas de ruedas comunes se acomodarán en la medida en que las áreas de elevación y seguridad que cumplan con la ADA puedan hacerlo de manera segura. Sin embargo, estos dispositivos son responsabilidad del pasajero individual y deben estar asegurados de una manera que no interfiera con la operación segura de los vehículos y el transporte de otros pasajeros.

Alojamiento de oxígeno portátil: Las personas pueden viajar con respiradores y suministros portátiles de oxígeno a bordo, de acuerdo con las reglas aplicables del

Departamento de Transporte de los Estados Unidos sobre el transporte de materiales peligrosos.

Transferencia a asientos fijos: Todos los pasajeros que utilizan dispositivos de movilidad sentados tienen la opción de transferirse a asientos fijos una vez a bordo de los vehículos. Los conductores pueden recomendar, pero nunca requerir, que los usuarios de dispositivos de movilidad sentados se transfieran a asientos fijos.

Animales de servicio: En cumplimiento con 49 CFR Parte 37, VanGo permite que animales de servicio entrenados acompañen a los pasajeros con discapacidades. El conductor no pedirá pruebas de las calificaciones del animal, pero puede preguntar para qué tareas ha sido entrenado el animal. Sin embargo, cualquier animal que no esté bajo el control del pasajero o que se convierta en una amenaza para otros pasajeros puede ser restringido de montar.

Desembarque: Es responsabilidad del conductor determinar que la ubicación para el desembarque del pasajero es segura. Sin embargo, el conductor permitirá que un pasajero que use el ascensor desembarque en cualquier parada, a menos que el ascensor no se pueda desplegar, el ascensor se dañará si se despliega o las condiciones en la parada presenten condiciones inseguras para todos los pasajeros. El conductor solo desasegurará la "silla de ruedas común" y operará el ascensor para devolver al pasajero al nivel del suelo. El pasajero y/o su invitado, escolta o asistente deberán maniobrar el dispositivo de ayuda a la movilidad del pasajero una vez que éste haya salido por completo del vehículo.

Capacitación del personal: Todos los conductores y el personal del sistema de tránsito están capacitados para dominar el uso del equipo de accesibilidad, las políticas operativas relacionadas con cada uno de los requisitos de servicio descritos y para ayudar y tratar adecuadamente a las personas con discapacidades con sensibilidad.

Información del usuario – Formatos alternativos: Todos los materiales informativos impresos están disponibles en formatos accesibles a pedido, por ejemplo, letra grande para personas con baja visión o audio para personas ciegas, así como formatos electrónicos accesibles.

Procedimientos de queja

VanGo tiene un proceso para investigar y rastrear quejas relacionadas con la ADA. Estos procedimientos se publicarán en el sitio web de VanGo y se proporcionarán a cualquier persona en la que VanGo haya denegado una solicitud de adaptación o discriminado a cualquier persona por motivos de discapacidad. El proceso y los formularios necesarios para presentar una queja están disponibles en la web. Los medios alternativos para presentar quejas, como entrevistas personales, llamadas telefónicas o solicitudes grabadas, estarán disponibles para las personas con discapacidades si no pueden comunicar su solicitud por escrito o previa solicitud.

Cualquier persona que crea que tiene una queja relacionada con la ADA puede presentar esa queja completando y presentando un Formulario de Queja de Consolidación de Derechos Civiles o un Formulario de Queja de Modificación Razonable de la ADA. VanGo investiga quejas recibidas no más de 30 días después de la recepción. VanGo procesará las quejas que estén completas. Una vez recibida la reclamación, el denunciante recibirá un acuse de recibo. Si se necesita más información para resolver la queja, VanGo puede ponerse en contacto con el reclamante. El demandante tiene 30 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada a VanGo.

Si VanGo no es contactado por el reclamante o no recibe la información adicional dentro de los 30 días hábiles, VanGo puede cerrar administrativamente la queja. Además, una queja puede cerrarse administrativamente si el demandante ya no desea continuar con su caso.

Después de que VanGo investigue la queja, se emitirá una decisión por escrito al reclamante. VanGo emitirá una Carta de Cierre o una Carta de Hallazgo.

1. *Carta de hallazgo* : esta carta resumirá la queja, cualquier entrevista realizada con respecto a la queja y explicará qué acciones tomará VanGo para abordar la queja.
2. *Carta de cierre* : esta carta explicará por qué VanGo ha determinado que la queja no merece adaptación bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y que la queja se cerrará.

Si el demandante no está de acuerdo con la decisión de VanGo, se puede buscar la oportunidad de apelar la decisión siempre que la queja presente un aviso de apelación dentro de los 21 días posteriores a la decisión inicial de VanGo.

En caso de apelación, se otorgará al demandante todo el debido proceso, incluida la capacidad de presentar pruebas adicionales, presentar el caso en persona durante una audiencia de apelación y ser representado por un abogado.

2. Empleado designado

VanGo designará a un funcionario dentro de la organización responsable de procesar solicitudes de modificación razonables y manejar quejas. Esta persona es:

Rebecca Pinnick, director de VanGo
2009 Prospect Avenue
47591, Vincennes, Indiana
812-886-3381
rpinnick@vincennesymca.org

Modificación razonable de la política: Si un pasajero requiere la modificación de cualquiera de estas políticas para adaptarse a su discapacidad, puede solicitar dicha modificación comunicándose con VanGo, Rebecca Pinnick, Director de VanGo al 812-

886-3381 rpinnick@vincennesymca.org. El sistema de tránsito hará todo lo posible para trabajar con el individuo para encontrar una solución de alojamiento.