

## ¿Qué es el transporte SweetHART Dial-A-Ride?

SweetHART Dial-A-Ride es un servicio de autobús de puerta a puerta proporcionado por HARTransit para mayores de 65 años o mayores y personas de cualquier edad con impedimentos de movilidad. Dial-A-Ride ofrece viajes a estas personas con reservas por adelantado. Todos los vehículos son completamente accesibles para personas con discapacidades.

El servicio está disponible en Danbury, Bethel, Brookfield y Ridgefield de lunes a viernes y en Newtown y New Fairfield de lunes a sábado. Políticas de servicio y disponibilidad varía según la ciudad.

### Registro de Dial-A-Ride

Los mayores de 65 años de edad y mayores pueden llenar nuestra Solicitud Senior SweetHART Dial-A-Ride. Por favor, envíe una fotocopia de una identificación con su nombre y fecha de nacimiento.

Ejemplos incluyen:

- Licencia de conducir
- Pasaporte
- Tarjeta verde
- Certificado de nacimiento
- Identificación dada por el gobierno.

Individuos de cualquier edad con una

discapacidad que limita la movilidad pueden completar la solicitud de Dial-A-Ride para personas con discapacidades. Por favor, incluya el nombre y la información de contacto de un profesional familiarizado con su condición en caso de que haya alguna pregunta relacionada con su solicitud.

### Servicio para personas con impedimentos de movilidad importantes

Aquellos con discapacidades de movilidad más significativas también pueden ser elegibles para el servicio de Paratransit de SweetHART ADA. Hay un proceso de solicitud separado que incluye una evaluación funcional para la elegibilidad bajo este programa. Póngase en contacto con la oficina para obtener más detalles, o visite [hartransit.com](http://hartransit.com).

### Proceso de Determinación de Aplicación

Los solicitantes recibirán una notificación por escrito con una determinación de elegibilidad dentro de los 21 días siguientes a la presentación de una solicitud completa. Si usted no ha recibido una determinación de elegibilidad, se le tratará como elegible y le proporcionará servicio el día 22 hasta que HARTransit rechace su solicitud. Si se le niega la elegibilidad o se le da elegibilidad temporal, recibirá un aviso por escrito con razones específicas para la decisión y un aviso de su derecho a

apelar.

### SweetHART Dial-A-Ride? Política de apelación de elegibilidad

La Política de Apelación de Elegibilidad de SweetHART se puede encontrar en línea en:

[www.hartransit.com](http://www.hartransit.com)

### Coste (se requiere el cambio exacto)

\$ 1.00 - One-Way

\$ 4.00 - Viajes del mismo día

El pase 10-Ride con descuento se puede comprar en línea en [HARTransit.com](http://HARTransit.com) o en la oficina de HARTransit por \$ 9, (62 Federal Road en Danbury), de 8:30 am a 4:30 pm de lunes a jueves y de 8:30 am a 1:00 pm los viernes.

### Reserva de Viajes en Advance

Para solicitar un viaje, llame al (203) 744-4070 y presione la opción 3, entre las 7:00 am y las 4:00 pm de lunes a viernes.

Usted puede hacer reservaciones por adelantado para cualquier propósito durante la semana en la que se encuentra, y para cualquier día de la semana siguiente, hasta las 4:00 p.m. el día antes de su viaje. Los viajes para citas médicas se pueden programar para la semana actual y cualquier día en las dos semanas siguientes.

Cuando llame, el planificador le dará una ventana de 30 minutos de tiempo para lo cual intentaremos programar su tiempo de recogida. Le llamaremos si no podemos programar su viaje dentro de esa ventana. De lo contrario, anticipar que su autobús llegará durante el tiempo que le ha dado.

### Solicitudes de reserva permanente

Si tiene un viaje regular, puede configurar una solicitud de reserva permanente. Esto no garantiza un paseo, pero elimina la necesidad de una llamada telefónica semanal para programar. Las solicitudes permanentes se cancelarán si el cliente no realiza el 80% de los viajes programados dentro de un período de dos meses.

### Prioridad de planificación de viajes

Las solicitudes de reserva se consideran en primera convocatoria / primer servido, excepto durante el período máximo de llamadas. Con espacio limitado en el horario, muchos corredores reservan viajes tan pronto como puedan. El período máximo de llamadas para las reservas es el lunes de 7:00 a 11:00 a.m., cuando las reservas más tempranas se pueden hacer para la semana siguiente.

Para acomodar el gran volumen de solicitudes durante el período de llamada de pico, las solicitudes de reserva entre las 7 y las 11 de la mañana del lunes se consideran iguales. Esto significa que no hay

ninguna ventaja en llamar a las 7 de la mañana, en contraposición a cualquier otra hora hasta las 11 de la mañana, y no hay necesidad de apresurarse para ser el primero en llamar.

Si hay un conflicto entre las solicitudes de viaje durante el período de llamada de pico, se da prioridad al pasajero con el historial de conducción más fiable durante los últimos 60 días. Limitar las cancelaciones de viaje mejorará sus posibilidades de obtener los tiempos de recogida preferidos.

Tenga en cuenta que el período máximo de llamadas será trasladado al martes si la oficina de programación está cerrada el lunes en observancia de un día festivo.

### **Excursiones de un mismo día**

Las mismas excursiones de un día pueden hacerse de manera limitada dependiendo de las aperturas en el horario. Hay un límite de 2 viajes al mismo día por mes por jinete, y excursiones de un mismo día tienen una tarifa más alta de \$ 4.

Llamadas (sólo viajes médicos)

Si tiene una cita médica y el momento de su viaje de regreso es incierto, puede dejar su viaje de regreso no programado y llamar cuando esté listo. El número de

llamada cuando está listo es (203) 744-4070, luego oprima la opción 2. El próximo bus disponible lo recogerá después de llamar. Debe llamar al menos 45 minutos antes del cierre del servicio en su ciudad. Por favor, tenga en cuenta que los viajes con llamadas voluntarias requieren a menudo un tiempo de espera de más de 30 minutos.

### **Cancelar su viaje**

Para cancelar su viaje, llame al (203) 744-4070 y presione la opción 2. Por favor cancele su viaje con un mínimo de 12 horas de antelación. Las cancelaciones de última hora dejan espacio abierto en los autobuses que podrían haber sido utilizados por los pasajeros denegados las reservas.

### **Política de no presentación y cancelación tardía**

Las pólizas a continuación se refieren a pasajeros que frecuentemente no se muestran para viajes programados o cancelan con aviso insuficiente.

Excesivo viaje no muestra y cancelaciones finales son una molestia para otros pasajeros y reducir la eficiencia del servicio de autobuses. Un no-show ocurre cuando un pasajero no muestra para un viaje programado. Un pasajero cancelando en la puerta después de un autobús programado ha llegado también

se considera un no-show con el propósito de esta política.

Una cancelación tardía se define como una cancelación en la que HARTransit no recibe 12 horas de anticipación.

No hay demostraciones o cancelaciones tardías que están fuera del control del pasajero no violan la política. Los pasajeros deben explicar las razones de no presentarse o cancelaciones tardías para recibir tal consideración.

Si los pasajeros afirman que los patrones de no presentación o cancelación tardía están fuera de su control, HARTransit se reserva el derecho de solicitar documentación, incluida la verificación profesional de asuntos relacionados con la salud o discapacidad del pasajero que puedan contribuir al patrón.

### **La no presentación de los pasajeros y la cancelación tardía violan la política de HARTransit cuando:**

Hay seis o más cancelaciones tardías o tres o más no presentaciones dentro de un período de 60 días calendario y si las violaciones equivalen al 15% o más de todos los viajes programados.

Los pasajeros que cumplan su umbral serán notificados de acuerdo con el siguiente calendario:

- 1 ocasión - advertencia por escrito
- 2 ocasión - Segunda advertencia escrita
- 3 ocasión - una semana de suspensión
- 4+ ocasiones: suspensión de dos semanas.

Las penalizaciones progresarán si se repiten dentro de los 12 meses de la última infracción. Si transcurren más de 12 meses desde la última acción, la progresión se reinicia al principio. Además, después de cada paso, la infracción vuelve a cero desde cero durante los siguientes 60 días.

Las cartas que notifican a los pasajeros de una suspensión ofrecen al pasajero la oportunidad de solicitar una audiencia con el Director de Desarrollo de Servicios para apelar la suspensión antes de que sea ejecutada. La audiencia le brinda al pasajero la oportunidad de explicar cualquier circunstancia atenuante que pueda provocar una reconsideración de la suspensión. Los pasajeros pueden solicitar la audiencia verbalmente o por escrito, y la suspensión se retrasa hasta que el Director de Desarrollo de Servicios tome una decisión final.

### **Viajando en autobús**

Por favor mire para su autobús. Los conductores esperarán 5 minutos después de su llegada, y luego continuarán.

Los conductores de HARTransit escol-

tarán a un pasajero desde la entrada pública común o puerta al vehículo, y desde el vehículo a la puerta de destino. La asistencia a la puerta no se proporciona a PCA o invitados. Los conductores no pueden entrar a ningún edificio, garaje, área común o vestíbulo ni ayudar con ninguno de sus artículos hasta que haya alcanzado la puerta de acceso exterior. La asistencia del conductor no incluye levantar / jalar / llevar a un pasajero desde su asiento o su casa, sostenerlo en posición vertical o llevar a un cliente escaleras arriba o abajo.

Para acompañarlo hacia / desde la puerta, el conductor necesitará un camino de viaje claro y seguro. En general, es posible que el conductor no lo ayude a caminar por pasillos angostos, tablas o pasillos temporales, pasto, barro, tierra, hielo o nieve compactada, ramas bajas, etc. Es su responsabilidad asegurarse de que el camino de entrada y los pasillos sean despejados lo suficiente como para permitir que el conductor acceda de forma segura a su ubicación de recogida. Los conductores no pondrán en peligro su seguridad o la suya para acceder a su hogar.

Para quienes usan sillas de ruedas, los conductores lo ayudarán a llegar a la puerta, siempre que haya una rampa que cumpla con los estándares de diseño de rampa establecidos por la ADA. Las

superficies de metal y madera deben tener material antideslizante aplicado.

- Los conductores no pueden levantar o llevar sillas de ruedas hacia arriba o hacia abajo pasos.
- Los conductores no pueden dar propina ni levantar de ninguna manera una silla de ruedas. Esto es por tu seguridad y la seguridad del conductor.
- Los conductores pueden no operar o presionar a dispositivo motorizado.
- Los conductores deben mantener el vehículo adentro vista normal en todo momento.
- Los conductores no pueden presionar a los clientes sentados en un andador de rollator. El andador walker es una ayuda para caminar solo no puede ser utilizado como un dispositivo de transporte.

Si existe una preocupación acerca de una ruta de viaje o una rampa en particular, un supervisor visitará la ubicación y evaluará los problemas de seguridad. Se le notificará por escrito si se encuentran inquietudes que limitarán el servicio. Todavía podremos transportarlo en el vehículo, pero no podremos ayudarlo hasta que se aborden los problemas descritos en la carta o se acuerde una solución alternativa razonable.

### **Equipaje y comestibles**

Los vehículos y los paquetes de comestibles están permitidos en los vehículos HARTransit, pero los pasajeros deben mantener el control sobre estos artículos y llevarlos en el autobús ellos mismos en un viaje. Los conductores ayudarán con las compras y paquetes siempre y cuando esto se pueda hacer de manera segura y rápida. HARTransit hará ajustes razonables a los pasajeros con discapacidades que necesitan más asistencia. Los artículos con ruedas, como carros o carritos, deben colapsarse durante el viaje.

Lo siguiente no está permitido:

- Los artículos grandes que restringen Movimiento dentro del autobús
- Artículos que son peligrosos o Ofensivo para otros pasajeros
- El equipaje que requiere excesivo Tiempo suficiente para cargar o descargar
- Artículos que no podrían ser Controlados si el autobús frenado repentinamente

### **Servicio Animales y Mascotas**

Los animales de servicio son bienvenidos en vehículos HARTransit. Si viaja con un animal de servicio, informe a los planificadores cuando reserve su viaje. Los animales domésticos de hasta 20 libras pueden ser transportados en portadores diseñados para ese propósito. Los conductores no pueden ayudar a los pasajeros a

llevar mascotas.

### **Ayudas de movilidad**

Los autobuses HARTransit admiten todas las sillas de ruedas, scooters u otros dispositivos de movilidad hasta las máximas dimensiones físicas y limitaciones del autobús. Los vehículos HARTransit tienen ascensores y rampas con una capacidad de 800 libras. Los conductores están entrenados para operar con seguridad elevadores de sillas de ruedas y dispositivos de movilidad segura en el autobús.

A los usuarios de Scooter se les pide que se transfieran a un asiento después del embarque. La mayoría de los scooters no se pueden atar tan firmemente como una silla de ruedas estándar y no se diseñan para el uso en un vehículo móvil.

Otros dispositivos de movilidad como caminadores y bastones se acomodan. Los pasajeros que tienen problemas con los pasos pueden montar el ascensor. También se permiten respiradores y oxígeno portátil.

Los autobuses SweetHART no llevan camillas.

### **Asistentes de Cuidado Personal y Compañeros**

Informe al planificador si viaja con un PCA o un acompañante. Un Asistente de

Cuidado Personal (PCA) viaja gratis con cualquier pasajero con una discapacidad. Los PCA proporcionan asistencia a los pasajeros discapacitados más allá de lo que puede proporcionar el conductor. Cualquier pasajero puede viajar con un compañero que no sea elegible para SweetHART. Los acompañantes son aceptados en un espacio disponible, tienen el mismo origen y destino y pagan la misma tarifa que el pasajero registrado.

### Política meteorológica extrema

HARTransit puede restringir las operaciones de SweetHART si las condiciones de viaje no son seguras. HARTransit llamará a cualquier pasajero afectado por una cancelación del servicio, y ofrecerá viajes de regreso temprano para los jinetes transportados antes del inicio de condiciones inseguras. Por favor escuche WLAD (800AM) o WDAQ (98.3 FM) para información de cancelación de servicio o llame a la oficina de HAR-Transit. Para obtener la información más reciente, siga HARTransit en Twitter.

### Modificaciones razonables

HARTransit considerará modificaciones razonables a sus servicios para ayudar a los jinetes con discapacidades y para asegurar que la discapacidad de un individuo no le impide tener acceso a todos los servicios de HARTransit.

Las solicitudes de modificación razonables pueden ser enviadas por correo electrónico a [info@hartransit.com](mailto:info@hartransit.com), enviadas por correo a HARTransit en el 62 Federal Road, Danbury, CT 06810 o llamando al 203.744.4070.

### Comentarios de clientes

Si tiene una queja sobre la accesibilidad de nuestro sistema o servicio de tránsito o cree que ha sido discriminado por su discapacidad, puede presentar una queja. Sírvase proporcionar todos los hechos y circunstancias que rodean su problema o queja para poder investigar el incidente.

Usted puede presentar quejas por teléfono, correo electrónico o por escrito.

HAR transit ha escrito formularios de queja para aquellos que sienten que sus derechos bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades como una persona discapacitada han sido violados o si sienten que están siendo discriminados bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 con base en el origen nacional, raza o color. Para presentar una queja o para obtener más información, visite: <http://www.hartransit.com/ada-accessibility>, o comuníquese con la oficina administrativa de HAR-Transit al 203-744-4070 ext. 200 en horario comercial.

## 2020 SweetHART

### CALENDARIO DE VACACIONES

#### Solicitudes de reserva permanente

No se procesarán para la Vacaciones abajo.

#### Miércoles, 1 de enero:

Día de Año Nuevo - horario del domingo

#### Domingo, 12 de abril:

Pascua - No hay servicio disponible

#### Lunes, 25 de mayo:

Memorial Day - horario del domingo

#### Sábado, 4 de julio:

Día de la Independencia - horario del domingo

#### Lunes, 7 de septiembre:

Día del Trabajo - horario del domingo

#### Jueves, 26 de noviembre:

Acción de Gracias - No hay servicio disponible

#### Viernes, 27 de noviembre:

Black Friday - horario del domingo

#### Jueves, 24 de diciembre:

Nochebuena - horario del domingo

#### Viernes, 25 de diciembre:

Día de Navidad - no hay servicio disponible

#### Jueves, 31 de diciembre:

Nochevieja - horario del domingo

## 2021

#### Viernes, 1 de enero:

Día de Año Nuevo - horario del domingo



# Que Es SweetHART Dial-A-Ride Servicio 2020



### Información del contacto

Teléfono # .....(203) 744 - 4070

Fax # ..... (203) 744 - 0764

Will-Call (sólo viajes médicos)

Cancelaciones y confirmaciones Prensa 2

SweetHART Reservas Prensa 3

Perdido y encontrado Prensa 6

Pasar Ventas & Información del horario Prensa 7

Preguntas de certificación Comentarios de clientes Prensa 8

Fines de semana y festivos ADA Reservas del día siguiente Ext. 232



62 Federal Rd. Danbury, CT 06810  
[www.HARTransit.com](http://www.HARTransit.com)