

## ¿Qué es el Servicio Complementario de Paratransito de SweetHART ADA?

SweetHART ADA es un servicio de autobús de puerta a puerta para personas de cualquier edad con impedimentos de movilidad que hacen imposible el acceso a los servicios públicos de City-bus. ADA Paratransit ofrece viajes a estas personas con reservas por adelantado. Todos los vehículos son completamente accesibles para personas con discapacidades.

ADA Paratransit está disponible en Danbury, Bethel, Brookfield, y New Milford dentro de ¾ de milla de una ruta citybus, cuando los autobuses públicos están funcionando. Para la mayoría de los viajes esto es entre 6 a.m. y 10 p.m. lunes-viernes, 8 a.m. y 10 p.m. sábado y entre 9 a.m. y 7 p.m. domingo.

### Registro

Los solicitantes deben llenar la Solicitud de Paratransito ADA Estatal disponible en HARTransit.com desde la oficina de HARTransit.

Se pide a los solicitantes que incluyan el nombre y la información de contacto de un profesional familiarizado con su condición en caso de que haya alguna pregunta relacionada con la elegibilidad. Después de enviar su solicitud, el personal le contactará para organizar una entrevista cara a cara en la oficina de HARTransit. El transporte será proporcionado a la entrevista si usted la requi-

ere. Una encuesta ambiental y / o una verificación médica puede ser necesaria.

Si usted fue certificado previamente para usar ADA Paratransit por otra agencia de tránsito, sólo necesita presentar una copia de su prueba de elegibilidad para usar el servicio de HARTransit, pero debe ser recertificado dentro de los 3 años.

### Proceso de Determinación de la Aplicación

Los solicitantes recibirán una notificación por escrito con una determinación de elegibilidad dentro de los 21 días siguientes al proceso de la entrevista. 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 condicional o temporal, recibirá un aviso por escrito con razones específicas para la decisión y un aviso de su derecho a apelar.

### ADA Paratransit Política de Apelación de Elegibilidad

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

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

### Coste (se requiere el cambio exacto)

\$ 3.00 - Unidireccional

\$ 4.00 - Viajes del mismo día

El pase 10-Ride con descuento se puede

comprar en línea en HARTransit.com o en la oficina de HARTransit por \$27, (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.

### Reservas de Hoteles en Advance

Para solicitar un viaje, llame al (203) 744-4070 y oprima la opción 3, entre las 7:00 am y las 4:30 p.m. de Lunes a Viernes. Usted puede hacer reservas por adelantado para cualquier propósito tan pronto como 2 semanas calendario antes de su viaje, o tan tarde como 4:30 p.m. el día antes de su viaje.

Puede dejar un mensaje para reservar excursiones los fines de semana o días festivos para el día siguiente llamando al 203-744-4070 x232 o siguiendo las indicaciones del sistema telefónico.

Cuando llame, el planificador le dará una ventana de 30 minutos de tiempo dentro de la cual su autobús llegará para su recogida.

### Período máximo de llamada

HARTransit ofrece a los que llaman temprano una oportunidad de hacer sus peticiones rápidamente con menos tiempo en el teléfono. HARTransit identifica un período máximo de llamadas del lunes por la mañana de 7 a 11 a.m. para los viajes de la semana siguiente.

Todos los viajes elegibles para ADA llamados con dos semanas de antelación o durante el período de llamadas de pico se consideran igual en cuanto al tiempo

de la llamada. 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.

Además, HARTransit procesa estas solicitudes de viaje exactamente como los llamantes las piden sin tenerlas en el teléfono mientras los planificadores buscan los buses para los horarios disponibles.

Si hay un conflicto entre las solicitudes de viaje hechas antes o durante el período de llamada de pico, la prioridad para el tiempo preferido se da al pasajero con el historial de conducción más fiable durante los últimos 60 días. Sin embargo, cualquier viaje ajustado ADA elegible siempre será honrado dentro de una hora de la solicitud inicial y programado para cumplir con cualquier hora de cita. HARTransit informará a los pasajeros de los ajustes a su tiempo negociado o preferido con al menos un día de anticipación, y antes si es posible.

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.

### Solicitudes de reserva permanente

Si tiene un viaje regular, puede configurar una solicitud de reserva permanente, lo que elimina la necesidad de llamadas telefónicas recurrentes para programar. Las solicitudes de reserva permanente

son apropiadas para los clientes que normalmente cancelan menos del 20% de los viajes programados dentro de un período de dos meses.

### **Prioridad de programación de viaje**

En general, los pasajeros elegibles para el Servicio Complementario de Paratrán-sito de ADA tienen prioridad de programación sobre los pasajeros sin dicha elegibilidad, siempre y cuando el origen y el destino del viaje estén dentro del área de servicio de la ADA. Sin embargo, la coordinación de los viajes puede requerir que algunas solicitudes de viaje se ajusten hasta una hora del tiempo solicitado, siempre y cuando el tiempo alternativo permita al pasajero cumplir con citas, como una visita médica o un turno de trabajo. Generalmente, la probabilidad de obtener el intervalo de tiempo exacto preferido para la recogida mejora cuanto antes se solicite el viaje.

### **Excursiones en el 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 horario de su viaje de regreso es incierto, puede dejar su viaje de regreso no programado y llamar cuando esté listo. El número

para llamar cuando está listo es (203) 744-4070, luego presione la opción 2.

El próximo autobús disponible le recogerá después de llamar. Por favor, tenga en cuenta que los viajes de llamada de voluntad dependen de la disponibilidad de los autobuses en el momento de la llamada y, por lo tanto, puede requerir un tiempo de espera de más de 30 minutos.

Las llamadas de voluntad no están disponibles los domingos, noches o para viajes desde o hacia New Milford.

### **Cancelar su viaje**

Para cancelar su viaje, llame al (203) 744-4070, y presione la opción 2. Por favor, cancele con al menos dos horas de antelación. Las cancelaciones de última hora dejan espacio abierto en los autobuses que podrían haber sido utilizados por los pasajeros que no sean de la ADA y que no hayan recibido reservas.

### **Política de No-Shows y Cancelaciones Tardías**

Las pólizas a continuación se refieren a pasajeros que frecuentemente no se muestran para viajes programados o cancelan con aviso insuficiente. Los excesos de no-shows y las cancelaciones tardías son un inconveniente para otros pasajeros y reducen 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 1) Dos horas de antelación para los viajes con origen y destino dentro del área de servicio de ADA, o 2) Doce horas de antelación para viajes fuera del área de servicio de ADA.

Las no presentaciones o cancelaciones tardías que están fuera del control del pasajero no violan la póliza. Los pasajeros deben explicar las razones por las no presentaciones o cancelaciones tardías para recibir tal consideración. HARTransit también llamará a los pasajeros que no se presentaron para preguntar por la razón. Del mismo modo, las personas que llaman pueden ser interrogadas sobre el motivo de la cancelación cuando llamen con menos de dos horas de anticipación.

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

Las no presentaciones de pasajeros y las cancelaciones tardías violan la política de HARTransit cuando:

- Hay 6 o más no presentaciones y cancelaciones tardías combinadas o 3 o más

no-shows solo durante los 60 días calendario previos? período.

- Las violaciones ascienden al 15% o más de todos los viajes programados para el período.

Los pasajeros que cumplan con el umbral serán notificados según el siguiente calendario:

- Primera ocasión: Advertencia escrita
- Segunda ocasión: Segundo escrito advertencia
- Tercera ocasión: Suspensión de una semana
- Cuatro o más ocasiones: Dos semanas suspensión

Las sanciones 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 en el primer nivel.

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 una oportunidad para solicitar una audiencia con el Director de Desarrollo de Servicios para apelar la suspensión antes de que se haga cumplir. La audiencia le brinda al pasajero o a su representante la oportunidad de explicar cualquier circunstancia atenuante que pueda provocar una reconsideración de la suspensión. La solicitud de audiencia puede hacerse



verbalmente o por escrito, y la suspensión se retrasa hasta que el Gerente de Operaciones tome una decisión final por escrito explicando el motivo de la decisión. Las solicitudes verbales de apelaciones deben hacerse al Director de Desarrollo de Servicios llamando al (203) 744-4070. Las solicitudes escritas de apelaciones deben hacerse a:

HARTransit, 62 Federal Road,  
Danbury, CT 06810.

### **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 escoltarán 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 angos-

tos, 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:

- Objetos grandes que restringen el movimiento dentro del autobús
- Artículos peligrosos o ofensivos a otros pasajeros
- Equipaje que requiere tiempo excesivo cargar o descargar
- Artículos que no podrían ser controlados si el autobús frenó 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.

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 al menos un compañero que no sea elegible para SweetHART. Se puede acomodar más de un compañero si hay espacio disponible. Los acompañantes deben tener el mismo origen y destino y pagar la misma tarifa que el pasajero registrado.

**Política extrema del tiempo**

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 HARTransit. 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, enviadas por correo a HARTransit en el

62 Federal Road, Danbury, CT 06810 o llamando al 203.744.4070.

**Información de la ADA**

Los pasajeros visitantes pueden usar el Servicio de Transporte Parcial ADA de HARTransit hasta 21 días cada 12 meses. La información del visitante de ADA se puede encontrar en [www.hartransit.com/sweethart/paratransit](http://www.hartransit.com/sweethart/paratransit)

**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 HARTransit al 203-744-4070 ext. 200 en horario comercial.

**2023**  
**SweetHART**  
CALENDARIO DE VACACIONES

**Solicitudes de reserva permanente**  
No se procesarán para la Vacaciones abajo.

- Domingo, 1 de enero:**  
Día de Año Nuevo - horario del domingo
- Lunes, 2 de enero:**  
Día de Año Nuevo - horario del domingo
- Lunes, 16 de enero:**  
Cumpleaños de Martin Luther King -  
Horario del domingo
- Domingo, 9 de abril:**  
Pascua - No hay servicio disponible
- Lunes, 29 de mayo:**  
Memorial Day - horario del domingo
- Martes, 4 de julio:**  
Día de la Independencia - horario del domingo
- Lunes, 4 de septiembre:**  
Día del Trabajo - horario del domingo
- Jueves, 23 de noviembre:**  
Acción de Gracias - No hay servicio disponible
- Viernes, 24 de noviembre:**  
Black Friday - horario del domingo
- Domigo, 24 de diciembre:**  
Nochebuena - horario de domingo
- Lunes, 25 de diciembre:**  
Día de Navidad - no hay servicio disponible
- Domingo, 31 de diciembre:**  
Nochevieja - horario de domingo

**2024**

**Lunes, 1 de enero:**  
Día de Año Nuevo - horario del domingo

**Que Es SweetHART**  
**ADA Paratransit**  
**Servicio** 2023



**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)