



Guía del Usuario

2021



Able-Ride

947 Stewart Avenue

Garden City, NY 11530

(516)228.4000

(516)228.4002 TTY ó 711

(516)393.1553 Fax

www.nicebus.com

Facebook@ NICE Able Ride

Introducción.....	4
Elegibilidad y proceso de apelación.....	4
Servicio de puerta a puerta.....	5
Cómo solicitar el servicio.....	6
Qué áreas servimos	7
Traslados hacia el este y oeste.....	8
Tarjetas de identificación.....	9
Horarios de servicio.....	10
Política de modificación razonable.....	11
Declaración de derechos de los clientes y responsabilidades.....	12
Para programar un viaje.....	13
Política de negación de viajes.....	13
Política de viajes excesivamente largos.....	13
Visitantes.....	14
Política de ausencia y de cancelación.....	15
Suspensiones.....	16
Ayuda adicional.....	18
Acompañantes.....	19
Animales de servicio.....	20
Objetos perdidos y encontrados.....	21
Pago de tarifas.....	22
Suscripciones.....	24
Cancelaciones.....	25
Vehículos de Able-Ride.....	27
Quejas y procedimientos de ADA.....	27
Contáctenos.....	29

¿Qué es NICE Able-Ride?

Nassau Inter-County Express (NICE) Able-Ride es un servicio de transporte de viaje compartido para personas que no pueden usar el autobús de ruta fija debido a una discapacidad. “Viaje compartido” significa que varios pasajeros pueden viajar juntos en el mismo vehículo. **No** somos un servicio de transporte médico o de ambulancia.

NICE Able-Ride es un servicio complementario del Condado de Nassau que se brinda en cumplimiento con la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés). Esta guía proporciona información que usted necesitará cuando viaje con Able-Ride. Cumplir con las reglas y regulaciones es responsabilidad de los clientes, asistentes de cuidado personal (PCAs, por sus siglas en inglés) y acompañantes (o invitados).

Brindamos un servicio seguro y eficiente en la mayor parte del Condado de Nassau, con algunas excepciones. El transporte se ofrece en las mismas áreas de servicio y horarios de operación en base al servicio de autobús de ruta fija NICE. Tenga en cuenta que el área de servicio Able-Ride se puede ver afectada cuando se hagan modificaciones en el sistema de autobús de ruta fija. Por favor llame a la oficina de reservaciones de Able-Ride para confirmar si sus puntos de viaje deseados están dentro de nuestra área de servicio.

Horarios de Servicio

El servicio de Able-Ride es comparable al servicio de autobús de ruta fija programado de manera regular durante los mismos días y horarios, incluyendo los fines de semana y días festivos. Siempre que haya servicio de autobús de ruta fija también el servicio Able-Ride estará disponible. Si el servicio de autobús de ruta fija no está operando, tampoco lo estará el servicio de Able-Ride. El servicio Able-Ride variará dependiendo de la zona de destino o el punto donde usted sea recogido.

¿Quién es elegible para el Servicio Able-Ride y el proceso de apelación?

En cumplimiento con la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) de 1990, NICE Able-Ride es un servicio de viaje compartido de puerta a puerta para personas elegibles que no puedan viajar o subirse en un autobús regular de ruta fija. Todos los clientes deberán entregar una solicitud para su aprobación y posteriormente se les certificará para usar el servicio de paratransito. Estos usuarios potenciales a quienes se les niegue elegibilidad tienen derecho de apelar y de que su apelación sea escuchada. Otra persona distinta a aquella que haya determinado la elegibilidad original revisará la apelación y entregará por escrito el razonamiento base para la decisión de la apelación.

Servicio de puerta a puerta

El servicio de puerta a puerta significa que los conductores de Able-Ride ayudarán a los clientes desde la puerta exterior del domicilio para que el usuario suba al vehículo y de regreso lo bajará en es. Los clientes deberán estar presentes, listos en la puerta exterior para subir al vehículo desde que empiece su ventana de recogida. Cuando los conductores lleguen al domicilio y el usuario no estuviera presente para subir al vehículo, entonces, el conductor se dirigirá a la puerta y sonará el timbre y se identificarán que vienen de "Able-Ride." Esperarán en la puerta al usuario por (1) minuto. Si el usuario no estuviera presente para subir al vehículo en ese momento, los conductores se regresarán a su unidad y empezarán el proceso de no estuvo presente.

En las entradas públicas, los conductores entrarán por la primera o segunda puerta exterior y anunciarán que llegaron, pero en ningún momento deberán perder de vista el vehículo. Para recibir el servicio de puerta a puerta, se deben satisfacer los siguientes requisitos:

- El conductor en ningún momento deberá perder de vista al vehículo.
- Deberá haber acceso seguro desde el vehículo a la puerta.
- Deberá haber estacionamiento seguro, en la vía pública o en un estacionamiento público.
- El vehículo estacionado no deberá impedir u obstaculizar el tráfico.

Cuando no se satisfaga alguna de las condiciones antes indicadas, la ubicación se considerará no accesible para el servicio de puerta a puerta y el conductor prestará el servicio de acera a acera en la ubicación identificada. Si un conductor se encuentra en una ubicación en la que no se puede prestar el servicio de puerta a puerta, entonces el despachador intentará comunicarse por teléfono con el/los usuario(s) para avisarle(s) acerca de la situación y pedirles que se reúnan en la acera o en una área segura, accesible y adecuada.



¿Cómo solicitar el servicio

La solicitud de Able-Ride consta de dos partes:

- La parte (A) la puede llenar usted o su representante designado, como por ejemplo, alguien de su familia, un amigo o un consejero.
- La parte (B) deberá llenarla un profesional de la salud autorizado o con licencia, como por ejemplo, un médico, psiquiatra o trabajador(a) social.

Ambas partes A y B se deben llenar de manera apropiada de acuerdo con las instrucciones y se entregarán junto con una foto tamaño pasaporte para fines de elegibilidad. Únicamente aceptaremos documentos originales. No se aceptarán **copias o faxes**. La entrega de fotos que no cumplan con la política de Able-Ride retrasará el trámite de su solicitud. No PODEMOS ACEPTAR fotos retocadas en casa. No llenar completamente la solicitud o no entregar otros documentos o información faltantes retrasará el trámite de la solicitud.

Toda la información que se proporcione en la solicitud se evaluará como parte del trámite para determinar la elegibilidad. Able-Ride podrá solicitar, según nos parezca mejor, que el solicitante acuda a nuestras oficinas para una evaluación interna o lo enviaremos con nuestro médico certificante para una evaluación funcional. Si el solicitante fuera elegible para el servicio de Able-Ride, se le enviará una tarjeta de identificación y los procedimientos a seguir al usarse el servicio de Able-Ride.

Si a usted se le niega la elegibilidad, se le proporcionará por escrito la razón por la que fue negada así como información relacionada con el proceso de apelación de Able-Ride

Para obtener una solicitud para los servicios de Able-Ride, por favor llame al número:

(516)228.4000,

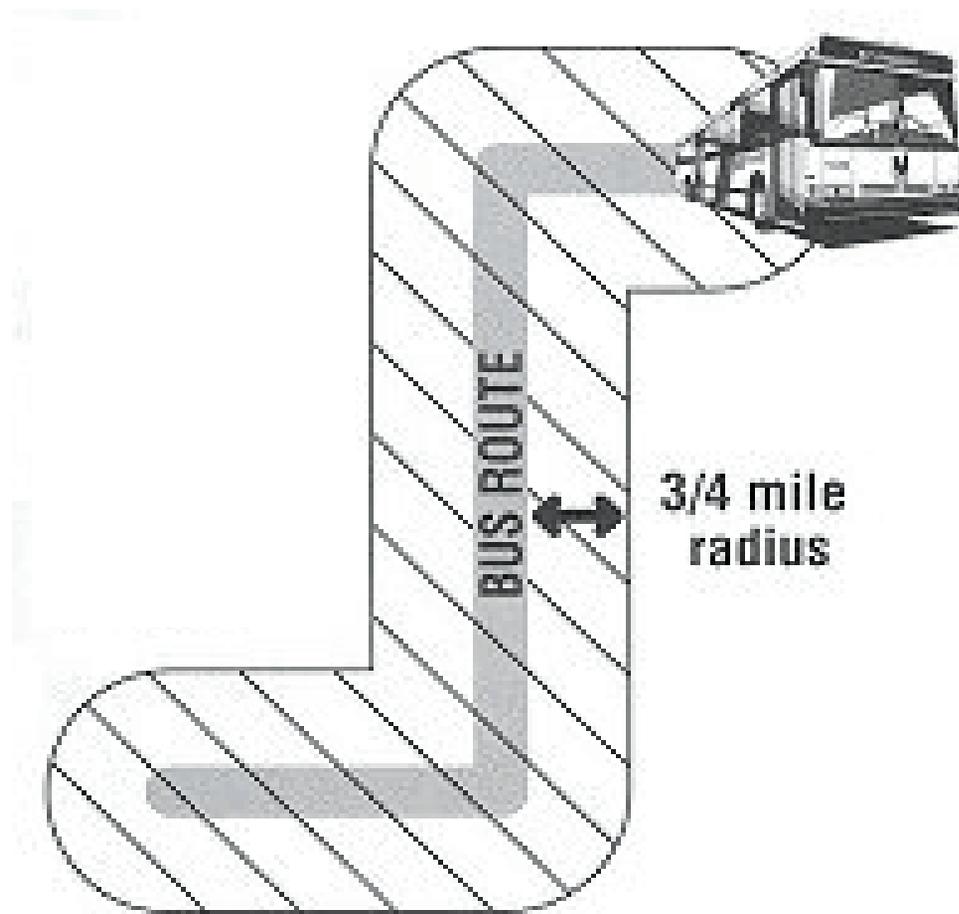
TTY (para personas con impedimento auditivo), marque
(516)228.4002 o 711

O visite nuestro sitio Web www.nicebus.com y descargue una solicitud.



¿Qué áreas servimos?

Able-Ride ofrece viajes que empiezan y terminan en un radio de $\frac{3}{4}$ de milla del servicio de autobús de ruta fija que esté operando al momento en que el cliente desee viajar. No se aceptan solicitudes de servicio que empiecen o terminen fuera del radio de $\frac{3}{4}$ de milla. Able-Ride lo llevará a cualquier ubicación comprendida dentro del área de servicio de ADA en el Condado de Nassau. Los viajes pueden ser por cualquier motivo, incluyendo fines educativos, personales, recreativos o relacionados con negocios.



El servicio se proporciona únicamente para viajes que empiecen y terminen dentro de un radio de $\frac{3}{4}$ de milla del servicio de autobús de ruta fija, el cual esté operando al momento en que el usuario desee viajar.



Traslados hacia el este y oeste del Condado de Nassau

Los clientes de Able-Ride pueden viajar también a los puntos este y oeste del Condado de Nassau usando los siguientes servicios de paratransito: Sistema de Suffolk County Accesible Transportation (SCAT, por sus siglas en inglés) o el New York City MTA (Access-A-Ride).

Viajes hacia el este

Usted podrá viajar a los puntos en el este del Condado de Nassau transbordando a Suffolk County Accesible Transportation (SCAT), en una de las siguientes ubicaciones:

- **Walt Whitman Mall** – Huntington, NY
- **Sunrise Mall** – Massapequa, NY

Para viajes entre los condados de Nassau y Suffolk, llame a Able-Ride y un agente de reservaciones coordinará los arreglos de viaje con SCAT:

- **Able-Ride** (516)228-4000
- **SCAT** (631)738-1150

Viajes hacia el oeste

Usted podrá viajar al oeste del Condado de Nassau a la Ciudad de Nueva York (5 distritos) transbordando a MTA Access-A-Ride en las siguientes ubicaciones:

- **Green Acres Mall** (entrada principal - lado sur de J.C. Penney) Valley Stream
- **Northwell Health** – 450 Lakeville Road, entrada D. New Hyde Park, NY

Para viajes hacia el lado oeste entre el Condado Nassau y la Ciudad de Nueva York (5 distritos), por favor llame a los siguientes números:

MTA Access-A-Ride (877)337-2017

Able-Ride (516)228-4000

Nota importante – Por favor tome en cuenta que los clientes de transbordo tienen que pagar la tarifa en ambas jurisdicciones.



Tarjetas de identificación con foto expedidas por Able-Ride

Los clientes llevarán con ellos su tarjeta de identificación con foto expedida por Able-Ride cuando viajen en nuestro servicio. Para proteger los derechos y la seguridad, cada vez que usted suba a un vehículo de Able-Ride se le pedirá que presente su tarjeta de identificación expedida por Able-Ride. Los clientes del servicio NICE Able-Ride tienen la responsabilidad de prevenir el mal uso del sistema de transporte. La tarjeta de identificación de Able-Ride se le expide solamente a la persona cuyo nombre aparece en la tarjeta la cual le permite viajar a bordo de los vehículos de Able-Ride junto con su Asistente de Cuidado Personal (PCA, por sus siglas en inglés) quien podrá acompañar al usuario sin cargo alguno. La tarjeta de Able-Ride no es transferible. Dar o prestar su tarjeta de identificación es contrario a la política de Able-Ride. El mal uso, alteración o falsificación de la tarjeta de identificación de Able-Ride se considerará no sólo como una violación a la política de Able-Ride, sino además, sería un robo o hurto de servicios sujeto a sanciones penales conforme a las leyes del Estado de Nueva York y a los Estatutos del Condado de Nassau.

Si pierde o le roban su tarjeta de identificación expedida por Able-Ride, denuncie de inmediato la pérdida o el robo. Por favor marque:

(516)228.4000 / TTY (Servicio para personas con impedimento auditivo) (516)228.4002 o 711.





Horarios de Servicio

El servicio de Able-Ride es comparable a un servicio de autobús de ruta fija programado de manera regular durante los mismos días y horas, incluyendo fines de semana y días feriados (festivos). Siempre que haya servicio de autobús de ruta fija disponible, habrá también servicio de Able-Ride disponible. Cuando no haya servicio de autobús regular, tampoco habrá servicio de Able-Ride. El servicio de Able-Ride varía dependiendo de su zona de destino o de recogida.

HORARIO DE RUTA FIJA

Si no hay servicio de autobús de ruta fija disponible en este momento, tampoco hay servicio de Able-Ride disponible.

WEST BURY Post Ave/ Rodland St	WEST BURY Privado/ Elison	GARDEN CITYNC College/ Erlo Blvd	GARDEN CITYRoose velt Field	HEN P ST EA DTransit Center	SOUTH HEN P ST EA DBaldwin/ Long Beach Road	BALDWING rand/ DeMott	BALDWING rand/ Merrick Rd	BALDWIN and Ave/ Atlantic Ave
A	B	C	D	E	F	G	H	I
-	-	-	-	5:45	5:51	5:59	6:07	6:10
-	-	-	-	6:15	6:21	6:29	6:37	6:40
-	-	-	-	6:45	6:51	6:59	7:07	7:10
6:45	6:51	6:55	7:02	7:15	7:21	7:29	7:37	7:40
7:05	7:14	7:19	7:27	7:40	7:49	7:58	8:06	8:09
8:45	8:51	8:55	9:02	9:19	9:25	9:33	9:41	9:43
9:15	9:21	9:25	9:32	9:49	9:55	10:03	10:11	10:13
9:45	9:51	9:55	10:02	10:19	10:25	10:33	10:41	10:43
10:15	10:21	10:25	10:32	10:49	10:55	11:03	11:11	11:13
10:45	10:51	10:55	11:02	11:19	11:25	11:33	11:41	11:43
11:15	11:21	11:25	11:32	11:45	-	-	-	-



Política de modificación razonable

El Código de Normas Federales (CFR, Título 49, parte 37.5(i)(3) en vigor desde el 13 de julio de 2015 establece para las entidades públicas de transporte público que deben hacer modificaciones razonables en las políticas, las prácticas o los procedimientos cuando tales modificaciones sean necesarias para impedir la discriminación basada en una discapacidad o para ofrecer la accesibilidad del programa a sus servicios. El proceso se usará para dar consideración a las solicitudes de modificación razonable según lo establecido en el Código de Normas Federales (CFR, Título 49 parte 37.169).

Los requisitos del proceso básico que deben satisfacerse son los siguientes:

- La información sobre el proceso de modificaciones razonables deberá estar fácilmente disponible y accesible al público.
- Se exige un aviso anticipado, pero la flexibilidad también es necesaria para manejar las solicitudes de atención inmediata.
- Para las modificaciones individuales solicitadas no es necesario utilizar el término “modificación razonable”.

Procedimiento

Los usuarios pueden solicitar modificaciones razonables para todas las modalidades (ruta fija, respuesta a la demanda pública general y el servicio de paratransito conforme a la ADA). A las personas que solicitan modificaciones no se les exigirá el uso del término “modificación razonable”.

Las solicitudes deben hacerse por lo menos un día antes, no obstante, la flexibilidad es necesaria para las solicitudes de atención inmediata. El Director de Seguridad o el Supervisor de Operaciones revisarán todas las solicitudes y darán la resolución correspondiente. Para las solicitudes de atención inmediata, el conductor tendrá que comunicarse con reservaciones o despacho. La documentación relacionada con la solicitud y el resultado de la decisión tomada deberá mantenerse guardada.

Para tratar asuntos relacionados con una modificación razonable, por favor llame a Able-Ride, a los siguientes teléfonos:

(516)228.4000

TTY (para personas con impedimento auditivo):

(516)228.4002 o 711

Por favor recuerde que su seguridad es nuestro principal interés.



Declaración de derechos de los clientes

Como cliente de Able-Ride, usted tiene los siguientes derechos:

- Esperar que lo recojan a tiempo en un periodo de 30 minutos.
- Que lo transporten de manera segura y a tiempo entre los puntos de viaje.
- Recibir un trato cortés y respetuoso.
- Viajar en un vehículo limpio y bien mantenido.
- Esperar que toda duda o queja sea planteada, investigada y resuelta.
- Que contesten sus llamadas de manera rápida y amable.

Responsabilidades de los clientes

- Estar listo y atento a la llegada de su autobús durante la ventana de recogida de 30 minutos.
- Presentar al conductor su tarjeta de identificación válida de Able-Ride al subir al vehículo.
- Tener la cantidad exacta de la tarifa antes de subir el vehículo. (El conductor NO PUEDE DAR cambio).
- Tratar con respeto a los conductores, a otros clientes y al personal de Able-Ride.
- Mantener en buenas condiciones de funcionamiento el equipo de movilidad para que conductor no tenga que intervenir.
- Asegurarse de que las rampas, las aceras y las pasarelas tengan buen mantenimiento y despejadas de basura, nieve o hielo.
- Usar los cinturones de seguridad obligatorios del vehículo en todo momento durante el viaje.
- Mantener control sobre los animales de servicio en todo momento.
- Cancelar las reservaciones dos o más horas antes de que se programe la ventana de recogida.
- Usar camisa y zapatos en todos los vehículos Able-Ride.
- Respetar a los demás usuarios de viaje compartido y usar audífonos para su radio y reproductores de música digital.
- No comer, beber o fumar en los vehículos de Able-Ride.
- Mantener una buena higiene personal.
- No comportarse mal o de manera abusiva.
- Mantener su información personal actualizada, como por ejemplo: contacto(s) de emergencia, dirección de la casa, direcciones de la citas, números de teléfono de las ubicaciones a las que viaja de ida y de regreso y la clase de equipo de movilidad que usa y le ayuda durante sus viajes.



Por favor tenga a la mano la siguiente información para los viajes de ida y vuelta:

- Nombre e identificación de cliente de Able-Ride disponible (los números de identificación de MTA no son válidos), dirección de recogida (nombre de la calle y número), incluyendo la calle de cruce más cercana, y si procede, el nombre del negocio o del centro o institución médica, así como instrucciones especiales necesarias que ayuden a programar su viaje de ida o de regreso.
- Su hora de recogida solicitada o la hora de la cita.
- La dirección para dejarlo (nombre de la calle y número), la calle de cruce más cercana; y si procede, el nombre del negocio o del centro o institución médica, así como la ubicación exacta de la entrada.
- Un número de teléfono o un número de teléfono celular del punto de destino en caso de que sea necesario contactarlo en relación con su viaje de regreso.
- Si va a viajar con un asistente de cuidado personal (PCA) aprobado, equipo de movilidad, acompañante, animal de servicio o un niño, por favor hable con un agente de reservaciones y avísele si su Asistente de Cuidado Personal/acompañante (invitado) viajarán con un equipo de movilidad.
- Si va a viajar con un niño, es obligatorio que usted proporcione su propio asiento para niños. Todos los **niños menores** de 8 años de edad que pesen 80 libras o menos, deberán viajar con un sistema de restricción de seguridad o un asiento de elevación. **Si no proporciona su propio asiento para niños, el viaje no podrá realizarse.**
- Los clientes elegibles de acuerdo con ADA tienen derecho de viajar por lo menos con un acompañante (invitado). Para asegurar la capacidad de asientos para los clientes elegibles exigidos por ADA, Able-Ride se reserva el derecho de limitar acompañantes o invitados adicionales en base a los espacios disponibles. Durante los periodos de máxima actividad de viajes, a usted podría limitársele a viajar con un solo acompañante (invitado).
- No podemos aceptar horarios de regreso “yo les llamo”.
- Los vehículos de Able-Ride acomodan todo equipo de movilidad que no exceda las especificaciones de la rampa o del vehículo o la capacidad del área de seguridad.
- A todos los viajes se les da la misma prioridad.
- El agente de reservaciones le informará, mientras habla con usted en el teléfono, si su solicitud de viaje puede ser atendida o no. Las reservaciones de viajes se negarán SOLAMENTE cuando nosotros no podamos programar el horario de recogida en un periodo o ventana de 2 horas. Si Able-Ride no pueda ofrecerle un viaje en el horario que usted solicita, el agente lo ayudará a escoger otro horario dentro de una hora de su horario solicitado originalmente.
- La duración de los viajes de Able-Ride debe ser igual o menor que la de los viajes de ruta fija comparables. En el caso de que la duración de los viajes sea más larga que la del viaje de ruta fija comparable, a este viaje se le considerará “excesivamente largo”. Able-Ride hace todo lo posible por limitar la reservación de viajes “excesivamente largos”.
- Able-Ride no ofrece elección del vehículo.



Confirmación de viaje

Después de que su agente complete su reservación, le leerá su itinerario de viaje. Cada viaje tendrá un número de confirmación el cual se usará para confirmar o cancelar su viaje usando el sistema IVR. Por favor escuche atentamente para asegurarse que su viaje ha sido programado de manera correcta.

Es necesario que sepa y tenga a la mano su **número de identificación de cliente** para cuando se lo pidan. Este es el número que deberá proporcionar cuando haya un problema con su viaje programado o cuando usted necesite cambiar o cancelar su reservación.

Visitantes

Los visitantes de otro estado podrán usar el servicio de Able-Ride durante 21 días en un periodo de 365 días, el cual empezará a contar desde el día de su primer viaje. Por favor comuníquese con la empresa de servicio local de paratransito de ADA en su área y solicite que le envíen su verificación de elegibilidad a Able-Ride. Para enviarlo por fax: (516)393.1553 o por favor llame a reservaciones de Able-Ride para el envío por correo electrónico.

Nota: Si sus viajes exceden los 21 días en un periodo dado de 365 días, a los visitantes se les pedirá que entreguen directamente la solicitud a Able-Ride para que el número de viajes continúe más allá de los 21 días.

Si usted **no tiene** una empresa de servicio local de paratransito en el lugar donde reside, va a necesitar que su proveedor de atención médica prepare una certificación de su discapacidad, que incluya la información que se detalla a continuación:

La información sobre la condición del visitante deberá contener lo siguiente:

- Nombre completo
- Dirección de la casa
- Fecha de nacimiento
- Números de teléfono de la casa o teléfono celular
- Número de identificación de la empresa de servicios de paratransito
- Fecha de vencimiento de la certificación de la empresa de servicios de paratransito
- Tipo de discapacidad
- Todo equipo de movilidad que se usa, como por ejemplo: animal de servicio, silla de ruedas, andador, elevador.
- Y si está autorizado para viajar con un Asistente de Cuidado Personal (PCA, por sus siglas en inglés).

La información de contacto de emergencia envíese a:

NICE /Able-Ride,

Atención: Departamento de Certificaciones

947 Stewart Avenue, Garden City, NY 11530

Tel. (516)228.4000/TTY (516)228.4002/

Fax(516)393.1553



Política de ausencia/cancelación tardía

Able-Ride entiende que los clientes algunas veces pudieran perder los viajes programados debido a que no pudieron cancelarlos oportunamente por razones ajenas a su voluntad. Sin embargo, en repetidas ocasiones, los viajes programados se pierden debido a que la cancelación no se hizo a tiempo. Lo anterior puede llevar a la suspensión del servicio. La siguiente información explica la política de ausencia.

La **ventana de recogida** se define como (15) minutos antes y (15) minutos después del tiempo negociado para recoger al cliente. Los clientes deberán estar listos para subir al vehículo tan pronto este llegue dentro de la ventana de recogida. El conductor esperará máximo **cinco (5) minutos después de su llegada** para que el pasajero suba a la unidad.

Se considera que el pasajero estuvo ausente cuando el vehículo llegue a la ubicación dentro de la ventana de recogida y el conductor espera por lo menos 5 minutos y el pasajero no se ha presentado todavía para subir a la unidad, entonces el vehículo dejará el lugar y el chofer registrará la ausencia.

Una **cancelación tardía/cancelación en la puerta** se definen como cancelaciones hechas:

- **Cancelación tardía:** Se hace **dos horas** antes de la ventana de recogida programada;
- **Cancelación en la puerta:** Sucede cuando el vehículo llega dentro de la ventana de recogida y **el cliente se niega a subirse.**

Able-Ride NO contará como ausencia, cancelación tardía o cancelación en la puerta debido a circunstancias ajenas a la voluntad del cliente, las cuales previenen que se nos avise con anticipación que el viaje no se pudo realizar debido a ciertas circunstancias, como las siguientes:

- Emergencia o cita médica que surja tarde de forma inesperada
- Enfermedad repentina
- Se programó recoger al cliente en una ubicación incorrecta

En los casos en que los conductores lleguen o partan antes de que la ventana de recogida empiece o cuando los conductores lleguen tarde, no se contarán en contra en el expediente del cliente siempre y cuando este notifique lo ocurrido en un plazo de 48 horas.

Si usted estuvo ausente o canceló tarde debido a circunstancias ajenas a su voluntad, en estos casos los clientes se deben comunicar de inmediato con el centro de reservaciones de Able-Ride, pero en un plazo no mayor de 48 horas, para explicar las circunstancias y pedir que se elimine la ausencia o la cancelación tardía.



Todos los viajes subsiguientes del día en que se registra una ausencia o una cancelación tardía, el hecho es que no se cancelarán automáticamente. El cliente tiene la responsabilidad de cancelar todos los viajes subsiguientes de ese día porque de lo contrario permanecerán en el horario. Para evitar casos numerosos de ausencia el mismo día, los clientes tienen que cancelar todo los viajes subsiguientes llamando al centro de reservaciones de Able-Ride, al número 516-228-4000.

Suspensión del servicio

Able-Ride revisará todas las ausencias, las cancelaciones tardías y en la puerta documentadas para verificarlas antes de registrarlas en la cuenta del usuario. Una ausencia, cancelación tardía o en la puerta que se hayan verificado contarán como penalidad de un punto. Los clientes quedarán sujetos a suspensión después de que:

(1) hayan acumulado cuatro puntos de penalidad en un mes calendario, y (2) no hayan tenido “ausencias”, “tardías” o “en la puerta” que se hayan cancelado por lo menos en un (10) por ciento de esos viajes programados.

Ambas disposiciones, 1 y 2, deberán satisfacerse antes de que tenga lugar una suspensión de servicio.

Able-Ride les notificará por teléfono a los clientes y les enviará por correo una carta de advertencia después de que hayan acumulado tres puntos de penalidad. Toda violación posterior causará las siguientes suspensiones:

- Primera violación - 7 días de suspensión
- Segunda violación– 14 días de suspensión
- Tercera violación – 21 días de suspensión
- Cuarta violación y violaciones posteriores - 30 días de suspensión

Todos los avisos de suspensión incluirán una copia de la presente política y cómo apelar las suspensiones.

Como disputar las ausencia y las cancelaciones tardías

Los clientes que deseen disputar ausencias, cancelaciones tardías o en la puerta específicas lo deben hacer en un plazo de (48) horas de que hayan ocurrido. Los clientes deben comunicarse con el centro de reservaciones de Able-Ride, al 516-228-4000, de lunes a domingo de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. para explicar las circunstancias y solicitar la eliminación ya sea de las ausencias o de las cancelaciones tardías o en la puerta.



Suspensiones propuestas para apelación

Los clientes que deseen apelar suspensiones conforme a la presente política tienen derecho de presentar una solicitud de apelación, la cual **debe hacerse por escrito**. Los clientes pueden enviar una solicitud por escrito, una solicitud por correo electrónico a latoya.pippins@transdev.com o comuníquese con nosotros a través de Latoya pippins al 516-296-4157 dentro de los **60 días** posteriores a la recepción de las cartas de suspensión. Los clientes que pierdan el plazo para solicitar la apelación se les suspenderán los servicios de **Able-Ride** en la fecha descrita en el aviso de suspensión. Las suspensiones comenzarán el primer día después de que venza el plazo para las apelaciones.



Ayuda del conductor para los clientes

- El conductor **permitirá** que los clientes se apoyen en su brazo para equilibrarse.
- El conductor **podrá cargar** hasta 2 paquetes del cliente, los cuales no excederán 15 libras y que se puedan transportar de una sola vez hasta la puerta.
- El conductor acompañara al cliente a subir o bajar del vehículo, operará el elevador del vehículo, si fuera necesario, y se percatará de que el cliente esté adecuadamente seguro (incluyendo el cinturón) lo mismo que el equipo de movilidad.
- Es importante notar que el conductor **no** es un asistente de cuidado personal y no está autorizado para proporcionar más ayuda que la descrita en la presente guía. Los clientes son responsables de hacer arreglos para solicitar ayuda adicional.

Si necesita ayuda adicional

Dependiendo de la naturaleza y gravedad de la discapacidad, el cliente podría necesitar asistencia adicional de un Asistente de Cuidado Personal. Los clientes que no puedan viajar con seguridad o cómodamente sin ser acompañados por un Asistente de Cuidado Personal, o que el asistente se reúna con él/ella deben entender que los conductores de Able-Ride no pueden cumplir las obligaciones de un Asistente de Cuidado Personal.

LOS OPERADORES DE ABLE-RIDE TIENEN ESTRICTAMENTE PROHIBIDO DESEMPEÑAR LO SIGUIENTE:

- Ayudar al cliente a que se quite la chaqueta o que se cambie de posición en la silla de ruedas.
- Ayudar al cliente a cambiar los contenedores de oxígeno.
- Permanecer con un cliente que no puede ser dejado sin atención en el punto de destino.
- Permanecer con clientes que no pueden ser dejados sin atención por un tiempo corto mientras están a bordo del vehículo de Able-Ride sin riesgo alguno para ellos o para otras personas.
- Ayudar a los clientes que viajan con un animal de servicio, pero que no pueden subir o desembarcar al animal del vehículo sin ayuda.
- Entrar, quitar candados o abrir las residencias privadas de los clientes.
- Ayudar al cliente a que use la silla de ruedas para subir o bajar escalones o banquetas, por arriba y más allá del servicio de “puerta a puerta” ordenado por las regulaciones de la ADA.
- Operar cualquier equipo de auxilio vital.
- Operación de equipo de movilidad que opera electrónicamente.

Lo que debe traer con usted

El equipo de auxilio vital, como por ejemplo: respirador, equipo portátil de oxígeno o algún otro equipo de auxilio vital mientras que no se infrinjan las leyes de transportación de material peligroso. El equipo deberá ser lo suficientemente pequeño como para que quepa en el vehículo y pueda ir afianzado.



Acompañantes

Los clientes podrán viajar con un Asistente de Cuidado Personal (PCA, por sus siglas en inglés) sin cargo alguno. TODOS los acompañantes (invitados) quedan sujetos a pagar el pasaje (boleto) aplicable al momento de subir. Cuando se hace una reservación para varios acompañantes, se le informara que la reservación se basará en la disponibilidad de espacio. Asegúrese de avisar al agente de reservaciones si el acompañante (invitado) viajará con usted y si usa algún equipo de movilidad. Los acompañantes (invitados), incluso los niños que midan más de 48 pulgadas deberán pagar el boleto completo. Los Asistentes de Cuidado Personal viajarán gratis con clientes certificados.



Animales de Servicio

El Departamento de Transporte (DOT, por sus siglas en inglés), la Administración Federal del Transporte (FTA, por sus siglas en inglés) se encarga de dirigir a las empresas de tránsito público para que cumplan con la definición del DOT respecto a los animales de servicio como lo establece el Código de Regulaciones Federales [Capítulo 49, Subtítulo 49, Parte 37.3].

El término “animal de servicio” se define como “todo animal guía, animal de señal, o algún otro animal entrenado de manera individual para realizar tareas a favor de una persona con una discapacidad, incluyendo, entre otras, guiar a las personas que tienen impedimentos visuales graves, alertar a las personas con impedimento auditivo acerca de intrusos o sonidos, proporcionar protección mínima o trabajo de rescate, jalar la silla de ruedas o recuperar objetos que se han caído.” Los animales de servicio están “entrenados de manera individual para trabajar o desempeñar tareas.” Este entrenamiento lo puede hacer una organización o una persona, incluso la persona con una discapacidad. A las agencias de tránsito no se les exige transportar animales que no han sido entrenados individualmente para desempeñar trabajos o tareas específicas. Si la única función de un animal fuera proporcionar apoyo emocional o confort para el pasajero, por ejemplo, que el animal no estuviera bajo la definición basada en el entrenamiento reglamentario de un animal de servicio.

No se permiten mascotas en ningún vehículo de Able-Ride. Solo se permitirán animales de servicio como se describe anteriormente.

Las agencias de tránsito pueden negarse a transportar animales de servicios que pudieran significar una amenaza directa a la salud o a la seguridad de los conductores o de otros pasajeros, crear un ambiente problemático, o que de otro modo, no estuvieran bajo el control del pasajero. Los animales de servicio tienen que estar todo el tiempo bajo el control de los usuarios.

Cuando no sea obvio el servicio que el animal proporciona, el operador podrá hacer dos preguntas:(1) ¿es necesario el animal de servicio por la discapacidad?, y (2) ¿en qué tipo de trabajo o tarea ha sido entrenado para desempeñar el animal de servicio? Los operadores bajo ninguna circunstancia preguntarán acerca de la discapacidad de la persona, exigirán documentos médicos, tarjeta de identificación especial o documentos de entrenamiento del animal de servicio, tampoco pedirán que el animal de servicio demuestre su habilidad para desempeñar el trabajo o la tarea.

Los animales de servicio no pueden ocupar un asiento y deberán quedarse echados en los pies de su dueño y permanecer bajo su control en todo momento.



Condiciones climatológicas adversas o peligrosas

Durante condiciones climatológicas adversas o condiciones de carretera peligrosas o congeladas o situaciones de emergencia, Able-Ride podrá modificar al servicio o suspenderlo en su totalidad. En caso de que el servicio de transporte no se pueda proporcionar debido a una emergencia por el tiempo, los mensajes de cancelación del servicio se transmitirán por las estaciones de radio WHLI 1100 AM y WKJY 98.3 FM; y en la estación de televisión News 12 de Long Island. Asimismo, usted puede llamar a Able-Ride, al número (516) 228-4000 para cancelar o confirmar un viaje.

Amenazas directas y conducta abusiva

Cuando alguien presente una denuncia de amenazas directas o conducta abusiva contra una persona, como por ejemplo, contra el conductor de Able-Ride, pasajeros, empleados u otras personas o por algún tipo de conducta ilícita de parte de un cliente, Asistente de Cuidado Personal o acompañante (invitado), su servicio Able-Ride puede ser suspendido o sujeto a mayor disciplina.. Las suspensiones de servicio pudieran resultar también debido a una conducta abusiva, como por ejemplo, agresión verbal o intencional o por infringir de manera repetida las políticas de Able-Ride.

Las solicitudes de apelación se pueden presentar por escrito o comunicándose con latoya pippins al 516-296-4157 y/o enviando un correo electrónico a latoya.pippins@transdev.com Se le enviará una copia del proceso de apelación con su carta de suspensión.

Objetos perdidos y encontrados

Able-Ride no se hace responsable de objetos perdidos o robados. Si usted cree haber perdido algo en Able-Ride, por favor llame a reservas durante el horario normal de servicio. Si alguien encontrará algún objeto, este se registrará adecuadamente y se pondrá al cuidado de Able-Ride. Para recoger objetos perdidos, por favor comuníquese con la línea de reservas y haga una cita. Es necesario presentar identificación apropiada para recoger algún objeto recuperado. Todo objeto no reclamado se desechará después de 30 días.



Política sobre el pago de tarifas

Para todos los viajes se requiere el pago exacto y completo de las tarifas de Able-Ride. Se debe pagar la cantidad exacta, antes de que el cliente o su Asistente de Cuidado de Salud o (invitados) suban al vehículo. No aceptamos cheques personales o pasajes para viajes redondos.

El agente de reservaciones le informará el importe total de su tarifa al momento en que usted reserve su viaje.

El pasaje sencillo es de \$3.75 para los clientes registrados e invitados. Si usted está certificado y requiere de un Asistente de Salud Personal (PCA) para que lo acompañe, el PCA viajará sin cargo adicional. Su PCA tendrá que estar anotado y autorizado en su tarjeta de identificación. Usted puede pagar en efectivo (el pasaje exacto solamente) o usar boletos que usted haya comprado con anticipación.

Para obtener una forma o formulario para ordenar un libro de boletos de Able-Ride, por favor llame al número siguiente:

Able-Ride (516)228.4000.

o visite NICEBUS.com

Los clientes con sordera o que tienen un impedimento auditivo, por favor usen su servicio de relé preferido. El relé gratis es 711 o use nuestra línea TTY (para personas con impedimento auditivo) marcando (516)228.4002.





Puntos a recordar al programar un viaje

- Arregle su viaje de regreso al mismo tiempo en que hace la reservación para que lo recojan.
- Si necesita llegar a su destino a una hora específica, por favor méncionele a su agente de reservaciones que le gustaría reservar su viaje a la hora de una cita.
- Por favor proporcione un número de teléfono en el cuál se le pueda localizar a cualquier hora.

Able-Ride no ofrece elección de vehículo

Confirmación del viaje

Después de que su reservación haya sido completada, el agente le leerá su itinerario de viaje. Por favor escuche atentamente para asegurar que su viaje sea programado de manera adecuada.

Es necesario que sepa y tenga a la mano su número de identificación de cliente para cuando se lo pidan. Se le pedirá que proporcione este número en caso de que haya algún problema con su viaje programado o cuando usted necesite cambiarlo o cancelarlo.

Cómo cancelar un viaje

Se espera que los clientes cancelen viajes al menos dos horas antes de que empiece la ventana de recogida. Los viajes que no se cancelen en un plazo de dos horas quedan sujetos a la política de ausencia o cancelación tardía.

Usted puede cancelar un viaje, utilizando una de las maneras siguientes:

1) Si tiene dirección electrónica y acceso a internet, use la forma en línea para cancelar viajes con anticipación:

<https://www.nicebus.com/Able-Ride/Able-Ride-Trip-Cancellation-Form-and-Policy>

O

Llame a su agente de reservaciones los 7 días de la semana de 8:30 am a 5:00 pm

(516)228.4000

TTY (Para personas con impedimento auditivo) (516)228.4002 o al 711



Viajes de suscripción de Able-Ride

Si usted viaja de ida y vuelta a la misma ubicación a la misma hora, al menos dos veces a la semana, usted podría solicitar el Servicio de Suscripción. Este servicio le permite hacer viajes regulares sin llamar a reservaciones o confirmar viajes a menos de que haya una modificación o cancelación. El Servicio de Suscripción está sujeto a disponibilidad.

Su ventana de recogida y cuándo estar listo

Able-Ride programa recogidas en una ventana de 30 minutos para prevenir retrasos por el tráfico o de otro tipo. En lugar de darle una hora exacta, nosotros le daremos un periodo de 30 minutos para nuestro arribo. Por ejemplo, si usted escoge que se le recoja a las 8:00 am, la llegada de su vehículo se programará entre las 7:45 am y las 8:15 am.





A qué hora lo recogemos

Tiene que estar listo al empezar la ventana de recogida. Por ejemplo, si su plazo para recogerlo empieza a las 7:45 am, esté listo a las 7:45 am.

Cuando su conductor llegue, a él o a ella **solo se le exige que espere cinco minutos** dentro de la ventana de recogida. Por ejemplo, si su plazo para recogerlo es de 7:45 am a 8:15 am y el conductor llega a las 7:45 am o más temprano, usted tendrá que estar presente para subirse a las 7:50 am.

A usted no se le pedirá que se suba al vehículo hasta que comience el plazo para hacerlo, pero usted podrá subirse antes si así lo desea. Los conductores de Able-Ride usan gafetes de identificación. Si alguna vez tuviera dudas acerca de la identidad de su conductor, llame a Able-Ride al (516)228.4000.

Tiempo de espera del vehículo y clientes ausentes

Los conductores tienen obligación de esperar a los clientes durante cinco minutos de haber llegado a la ubicación de abordar dentro de la ventana de recogida. Si el cliente no se presenta en esos cinco minutos, el personal de despacho verificará que el conductor esté en la ubicación correcta y se esforzará de buena fe para llamar al cliente antes de autorizar al conductor a que proceda al siguiente punto de destino.

Cancelaciones

Las cancelaciones afectan nuestra habilidad de brindar una oportunidad de viajar a otros clientes. Si usted ha programado un viaje que ya no necesita, por favor llame de inmediato al despachador de Able-Ride o al departamento de reservaciones para cancelar su viaje. Esto ayudará a que haya espacio para que otros clientes viajen y de este modo los costos del programa se mantienen bajos. Para cancelar su viaje llame al 516.228.4000, TTY (para personas con impedimento auditivo) 516.228.4002 o 711.

Cancelación tardía

Las cancelaciones que se hagan con 2 horas o más de anticipación de la hora de viaje programado, se considerarán como una cancelación anticipada, por lo cual, no se impondrá penalidad alguna. Se considerarán como cancelaciones tardías aquellas que se hagan con menos de dos (2) horas de anticipación de la hora programada para el viaje. Las cancelaciones tardías se tratarán como ausencias lo cual puede causar la suspensión del servicio.



Lo que usted necesita saber

Se le pedirá que presente su tarjeta de identificación de Able-Ride antes de subir a los vehículos de Able-Ride.

La tarjeta de identificación de Able-Ride se expide solamente a la persona cuyo nombre aparece en la tarjeta. Esta tarjeta le permite viajar a bordo de los vehículos Able-Ride junto con un Asistente de Cuidado Personal (PCA) que puede acompañarlo sin cargo alguno. La tarjeta de identificación de Able-Ride no es transferible. Es una violación a la política de Able-Ride dar o prestar a alguien su tarjeta de identificación de Able-Ride. El mal uso, alteración o falsificación de su tarjeta de identificación de Able-Ride infringen la política de Able-Ride y se considerarán como robo de servicio, sujeto a las penalidades criminales aplicables conforme a las leyes del estado de Nueva York y las leyes del Condado de Nassau.

La tarjeta de identificación siempre se otorga libre de cargo cuando se aplica por primera vez con Able-Ride o para recertificación. Habrá un cargo de \$5.00 por las tarjetas de reemplazo.

**Si se le pierde o le roban su tarjeta de identificación de Able-Ride,
reporte de inmediato la pérdida, llamando al (516) 228.4000 /
TTY (para personas con impedimento auditivo) (516) 228.4002 o 711**





Vehículos de Able-Ride

Able-Ride tiene camionetas vans equipadas con elevador y un número limitado de vehículos tipo sedán. Nuestra compañía está afiliada con el servicio de camionetas Super Shuttle que también se usan para el servicio de Able-Ride. Able-Ride no acomoda solicitudes para vehículos específicos de cierta clase, incluyendo solicitudes de vehículos tipo sedán. Los vehículos accesibles se pueden usar para transportar clientes en sillas de ruedas, scooters o clientes ambulatorios que requieran o que quizá no requieran elevador para subir al vehículo.

Los vehículos de Able-Ride requieren transportar equipo de movilidad que no exceda las especificaciones de la rampa, de la rampa o la capacidad del área de seguridad. **Los auxiliares de movilidad más allá de estas especificaciones pudieran no ser transportables. Nos reservamos el derecho de negar el transporte si fuera inseguro.** Por favor asegúrese que los frenos y las otras partes de su silla de ruedas o equipo de movilidad están en buen funcionamiento.

Si usted necesita asistencia para abordar el vehículo, el conductor le ayudará. Todos los conductores están capacitados para operar un elevador y los dispositivos de seguridad de movilidad. Los clientes ambulatorios que utilizan el elevador del vehículo deberán usar o proporcionar rieles de mano para abordar de manera segura.

Quejas y Procedimientos de Ada

Toda persona que crea haber sido discriminada o que se le ha negado la total participación en el transporte por parte de Nice Able-Ride puede presentar una queja de ADA.

Las quejas de ADA deben presentarse ante un Oficial de Quejas de ADA, como sigue:

Por correo:

ADA Complaint Officer (Oficial de Quejas de ADA)

Latoya Pippins

NICE Bus/Able-Ride

700 Commercial Ave.

Garden City, NY 11530

Por correo electrónico: latoya.pippins@transdev.com

Por teléfono: 516.296.4157



Todas las quejas de ADA que NICE Bus recibe se investigan en un plazo de 90 días de sucedido el incidente alegado. Las quejas de ADA se pueden entregar a NICE Bus mediante Formulario de Quejas de ADA llenado en línea, por correo electrónico, teléfono o correo postal de los Estados Unidos. Para poder acceder al formulario de quejas en línea, utilice el enlace proporcionado abajo o por favor comuníquese con NICE Bus al teléfono (516) 296.4157 y solicite que le envíen una copia por correo. Los formularios deben entregarse a la atención del Oficial de Quejas de ADA, en la dirección arriba mencionada.

Al recibirse la queja de ADA, Nice Bus revisará la información entregada y le enviará al querellante una carta acusando recibo e informándole si la queja se investigará o no como una queja de ADA.

NICE BUS puede pedir hasta 30 días calendario para investigar una queja. En caso de que se necesitare información adicional para resolver la queja, NICE Bus podría contactar al querellante, quien tendrá 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de la carta en la cual se le pide entregar la información requerida al oficial de NICE Bus que investiga la queja. Si el querellante no se comunica con el investigador de NICE Bus o no envía la información adicional en un plazo de 10 días hábiles, NICE Bus tiene derecho de cerrar el caso administrativamente. Asimismo, un caso puede ser administrativamente cerrado cuando el querellante ya no desea continuar con su caso.

Una vez que el investigador ha revisado una queja, expedirá una o dos cartas acerca de la queja: 1) una carta de cierre, o 2) una carta de resultados de la investigación. Una carta de cierre resume los alegatos que establecen que no ocurrió una violación a la Ley ADA y que el caso será cerrado, mientras que una carta de resultados de la investigación resume los alegatos y las entrevistas relacionados con el incidente alegado y explicará lo relativo a alguna acción correctiva a aplicarse, si procediera, como por ejemplo, capacitación adicional del personal o de alguna otra acción a emprenderse. Si el querellante desea apelar la decisión de NICE Bus, tendrá 10 días hábiles para hacerlo y ese plazo empezará a contar desde la fecha de la carta.

Las quejas se pueden también presentar directamente ante la Administración Federal de Transporte en:
Federal Transit Administration Headquarters
Complaint Team
1200 New Jersey Avenue S.E.
Washington, DC, 20590

Número de Teléfono: 202-366-4043

Una versión impresa del formulario de Quejas de ADA está disponible en inglés y en español en www.nicebus.com/passengerinfo/riding-with-a-disability.

Nota: Las quejas deben incluir información de contacto.

Nadie puede intimidar, amenazar, obligar o participar en conducta discriminatoria en contra de alguien debido a que la persona ha presentado una queja para asegurar derechos protegidos por las leyes antidiscriminación que NICE Bus hace cumplir. Toda persona que alegue intimidación

u hostigamiento puede presentar una queja con NICE Bus o con la Administración Federal de Transporte para que se conduzca una investigación.



CONTÁCTENOS

Los agentes están disponibles todos los días de la semana desde las 8:30 a.m. hasta las 5:00 p.m., teléfono (516) 228.4000 / TTY al (516) 228.4002 o el 711. Para clientes sordos o con impedimento auditivo, por favor use su proveedor de servicios de relé preferido o el relé gratis 711.