

Plan CET ADA Paratransit 2 de noviembre de 2017

ACTA DE AMERICANOS CON DISCAPACIDADES

PLAN PARATRANSITO PARA

CASCADES EAST TRANSIT

Noviembre de 2017

1 | Página

**Contenido**

[Información de contacto del Plan Paratransporte CET ADA 2017](#) ..... 3

[Estado de la misión](#) ..... 4

[Descripción general del tránsito de Cascades East](#) ..... 4

[Definición del servicio de paratransito complementario](#) ..... 4

[Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 y 2008](#) ..... 4

[Descripción general de la población atendida](#) ..... 6

[Servicios de transporte provistos por COIC](#) ..... 7

[Doble los buses de ruta fija](#) ..... 7

[Bend Dial-A-Ride Paratransit ADA y más allá del servicio ADA](#) ..... 7

[Servicio Rural Dial-A-Ride](#) ..... 8

[Servicio de Community Connector](#) ..... 8

[Servicio de ruta fija desviado](#) ..... 9

[Transporte recreativo](#) ..... 9

[Cascades East Ride Center \(CERC\) - Transportación Médica No Emergente de Medicaid \(NEMT\)](#) ..... 9

[CET Proceso de solicitud de Dial-A-Ride de Bend](#) ..... 12

[Requisitos de elegibilidad](#) ..... 12

[Servicio de Paratransporte Complementario ADA de CET](#) ..... 14

[Cumpliendo con los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades](#) ..... 14

[Asistencia de origen a destino de CET](#) ..... dieciséis

[Políticas de Recogida, Cancelación y Apelaciones de CET](#) ..... dieciséis

[Descripción del proceso de participación pública](#) ..... 18

[APÉNDICE A: Solicitud de elegibilidad](#) ..... 19

**Información de contacto del plan de paratransporte CET ADA 2017**

Nombre de agencia: Cascades East Transit (CET)

Dirección de envío: 1250 NE Bear Creek Road  
Bend, Oregon 97701

Teléfono: (541) 385-8680

Fax: (541) 548-9548

Sitio web:	<a href="http://www.cascadeseasttransit.com">www.cascadeseasttransit.com</a>
Preguntas generales:	<a href="mailto:cet.comments@coic.org">cet.comments@coic.org</a>
Representante autorizado:	Karen Friend, Directora Ejecutiva <a href="mailto:kfriend@coic.org">kfriend@coic.org</a>
Contacto de actualización de ADA:	Michelle Rhoads, gerente de transporte <a href="mailto:Mrhoads@coic.org">Mrhoads@coic.org</a>  Jackson Lester, planificador de tránsito sénior <a href="mailto:jl Lester@coic.org">jl Lester@coic.org</a>

3 | Página

---

Página 4

Plan CET ADA Paratransit 2 de noviembre de 2017

### Estado de la misión

"Cascades East Transit conecta a las personas a lugares a través del servicio de tránsito de alta calidad. Nuestra misión es superar siempre las expectativas de los pasajeros con un servicio al cliente amable y cortés representantes, operadores de tránsito y personal".

### Descripción de Cascades East Transit

Cascades East Transit (CET) es operado por el Consejo Intergubernamental del Centro de Oregón (COIC), que es un Consejo de Gobiernos organizado bajo ORS-190 que sirve a Crook, Deschutes, y Condados de Jefferson. CET proporciona servicio de tránsito interurbano entre Bend, Culver, LaPine, Madras, Metolius, Prineville, Redmond, Sisters y Warm Springs junto con diez rutas fijas dentro de Bend. CET también ofrece servicios de Dial-A-Ride abiertos al público en LaPine, Madras, Prineville, Redmond, Sisters y Warm Springs, así como un servicio de paratransito complementario dentro de Bend. CET directamente opera todas las rutas interurbanas y los servicios de Dial-A-Ride fuera de Bend. CET emplea un contratista para operar sus rutas fijas de Bend y el servicio de paratransito complementario.

### Definición del servicio de paratransito complementario

Las regulaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades requieren CET, una entidad pública que opera un sistema de rutas en Bend, para proporcionar servicios de paratransito complementarios a personas con discapacidades (por ejemplo, servicio que es comparable al nivel de servicio brindado a personas sin discapacidades) que usan el sistema de ruta fijo). Ver 49 CFR Sec. 37.131 (a).

### Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 y 2008

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA) prohíbe la discriminación y garantiza la igualdad de oportunidad y acceso para personas con discapacidad. Proporciona el marco general y enfoque para terminar con la discriminación de las personas con discapacidad. Los objetivos nacionales establecidos de la ADA garantiza que las personas con discapacidad tengan igualdad de oportunidades, una oportunidad de participar en la sociedad, la capacidad de vivir de forma independiente y ser económicamente autosuficiente.

La Sección 223 de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 requiere que las entidades públicas que operan el servicio de transporte de ruta fija no conmutador también brinda un servicio complementario de paratransito para personas que no pueden usar el sistema de ruta fija. Las regulaciones definen el servicio mínimo características que deben cumplirse para que este servicio se considere equivalente a la ruta fija servicio está destinado a complementar. Estándares ADA paratransit complementarios están provistos para 49 CFR Sec. 37.123 del Código de Regulaciones Federales.

En general, la ley prohíbe que los sistemas de tránsito público nieguen a las personas con discapacidad la oportunidad de utilizar los servicios de transporte público, cuando estén disponibles. Prohíbe al público entidades que brindan servicios que discriminan a las personas con discapacidad. La ADA requiere el desarrollo de programas que aseguren la integración de todas las personas en el público sistema de transporte, y por lo tanto todas las oportunidades de transporte hace posible. El objetivo es

4 | Página

---

Página 5

#### Plan CET ADA Paratransit 2 de noviembre de 2017

garantizar un transporte público no discriminatorio, equitativo, accesible y seguro que mejore la calidad de vida social y económica para las personas con discapacidad.

Las agencias de transporte público deben tomar acciones específicas para evitar la discriminación. Por ejemplo, el la ley requiere que:

1. Todos los vehículos recién comprados o arrendados utilizados en el servicio de ruta fija deben ser accesibles a Personas con discapacidades.
2. Las agencias públicas que brindan servicio de transporte público de ruta fija también deben ofrecer servicios de paratransito complementarios similares a personas con discapacidades que no pueden usar el sistema de ruta fija.
3. Las nuevas instalaciones deben ser accesibles.
4. Las modificaciones a las instalaciones deben incluir características para hacerlas accesibles.

***Cascades East Transit (CET) cumple con todos los requisitos de los estadounidenses con la Ley de Discapacidades. Este plan debe ser consultado y actualizado en cualquier momento allí son ajustes de servicio a cualquiera de los servicios de CET. Al hacerlo, cumplimiento futuro está garantizado y cualquier cambio en la prestación del servicio puede ser probado con precisión contra todos las regulaciones contenidas en el ADA en lo que respecta al transporte público servicios. La revisión y actualización de este plan se realizará anualmente.***

---

**Página 6****Plan CET ADA Paratransit 2 de noviembre de 2017****Descripción de la población servida**

La Encuesta de la Comunidad Estadounidense de 2015 estimó que la población combinada de Crook, Los condados de Deschutes y Jefferson fueron aproximadamente 220,000, un aumento de 4.5% durante el 2014 **estimación**. La Tabla 2-1 muestra el cambio en la población entre los subgrupos clave desglosados por edad grupo, estado de ingresos y estado de discapacidad. Las personas de bajos ingresos se definen como tener un ingreso familiar inferior o igual al 100% del umbral nacional de pobreza, según a las pautas del Departamento de Salud y Servicios Humanos. Para el área de tres condados, la población de personas de bajos ingresos creció en general en todos los grupos de edad en comparación con la población en general, especialmente para personas mayores y jóvenes. Además, los cambios en la población se examinan en función en discapacidades dentro de la población civil no institucionalizada. En general, la población con discapacidad es creciendo más rápido que la población en general en los condados de Crook, Deschutes y Jefferson, que pueden indicar una necesidad creciente de servicios en el área de servicio CET.

**Área de servicio Poblaciones objetivo y cambio desde 2014-2015**

## Plan CET ADA Paratransit 2 de noviembre de 2017

**Servicios de transporte proporcionados por COIC**

La siguiente sección describe todos los servicios de transporte provistos por COIC.

***Doble los autobuses de ruta fija***

- Autobuses programados regularmente en 10 rutas fijas que sirven al público en general en Bend. El servicio es disponible de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 7:30 p.m. El servicio está disponible en 8 de los rutas los sábados con frecuencia reducida de 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
- Todos los autobuses de ruta fija son accesibles para sillas de ruedas con al menos dos sillas de ruedas designadas las ubicaciones y los conductores anuncian las principales ubicaciones de parada y transferencia.
- Las tarifas de pasaje para las rutas fijas de Bend son de \$ 1.50 (\$ 2.50 por un pase diario) para tarifa completa pasajeros, \$ 0.75 (\$ 1.25 por un pase de un día) para pasajeros con tarifa reducida que tienen 60 años de mayores de edad, titulares de tarjeta de Medicare o personas con una discapacidad. Hasta dos niños, cinco años y menos, viaje gratis con cada adulto pagando tarifa completa. Niños adicionales deben pagar tarifa completa. Los niños de seis años o más pagan la tarifa de adulto. Los jóvenes de entre seis y dieciocho años pueden comprar pases mensuales con descuento. Los pases de tarifa de varios períodos de tiempo y denominaciones también son Ofrecido. Los pases mensuales son de \$ 30.00 para pasajeros con tarifa completa y de \$ 15.00 para pases reducidos a personas mayores y personas con discapacidad. Pases mensuales son \$ 20.00 para niños de seis años a Dieciocho. Un boleto de pase de un día de seis pasadas cuesta \$ 12.00 y \$ 6.00 para pasajeros discapacitados y jinetes de 60 años en adelante.

***Bend Dial-A-Ride ADA Paratransit y más allá del servicio ADA***

- Bend Dial-A-Ride es el único servicio de tránsito requerido por ADA dentro del área de servicio CET; sin embargo, también sirve a personas mayores con bajos ingresos y personas con discapacidades fuera del Tampón obligatorio de ADA de las rutas fijas de Bend.

Dial-A-Ride es un servicio de transporte de origen a destino, de transporte compartido proporcionado a las personas con discapacidades y personas mayores con bajos ingresos que no viven cerca, o no pueden usar, rutas fijas. Los viajes pueden programarse con hasta 14 días de anticipación; sin embargo, paseos o cambios el mismo día pueden ser acomodados. El servicio se proporciona por encima y más allá del cumplimiento de la directrices de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) porque brinda un servicio más allá de  $\frac{3}{4}$  buffer de milla del sistema de ruta fija e incluye horas de operación más allá de las del Doble el sistema de bus de ruta fija. El servicio está disponible dentro de Bend City Limits. Doble Dial-A-Ride se opera los siete días de la semana y está cerrado en días festivos importantes (el día de Año Nuevo, Memorial Day, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad).

- Horario de servicio disponible para Bend Dial A-Ride Paratransit Service:
  - o De lunes a viernes: de 6:00 a.m. a 7:00 p.m.
  - o Sábado: 7:30 a.m. - 5:30 p.m.
  - o Domingo: 8:30 a.m. - 3:15 p.m.

7 | Página

---

Página 8

## Plan CET ADA Paratransit 2 de noviembre de 2017

- La tarifa estándar en efectivo es de \$ 2.50 por viaje de ida y es de \$ 1.25 por persona de bajos ingresos y / o pasajeros con discapacidad. Las tarjetas perforadas de diez viajes también están disponibles con un precio estándar de \$ 25.00 y un precio de \$ 12.50 para personas de bajos ingresos.

***Servicio Rural Dial-A-Ride Rural***

- Rural Dial-A-Ride es un servicio de transporte compartido de acera a acera que se ofrece al público en general en Redmond, La Pine, Sisters, Prineville, Madras y Warm Springs. Los viajes pueden ser programados hasta 30 días de antelación. El servicio puerta a puerta está disponible bajo petición.

- Rural Dial-A-Ride opera en los siguientes horarios:
  - o Redmond: de lunes a viernes de 6:30 a.m. a 6 p.m.
  - o La Pine: de lunes a viernes de 6 a.m. a 5:30 p.m.
  - o Madras: de lunes a viernes de 7:45 a.m. a 5:30 p.m.
  - o Prineville: de lunes a viernes de 7 a.m. a 5:30 p.m.
  - o Hermanas: martes solo de 9:30 a.m. a 10:30 a.m. y de 1 a 2 p.m.
- La tarifa estándar en efectivo es de \$ 1.50 por viaje de ida y es de \$ 1.25 por persona de bajos ingresos y / o pasajeros con discapacidad. Las tarjetas perforadas de diez viajes también están disponibles con un precio estándar de \$ 15.00 y un precio de \$ 12.50 para personas con bajos ingresos y / o discapacitados. Hasta dos niños, cinco años o menos, viaje gratis con cada adulto pagando tarifa completa. Los niños adicionales deben pagar la tarifa completa. Niños seis y mayores pagan tarifa de adulto. Estos servicios están abiertos al público en general y no son elegibles existe

#### ***Servicio de conector de comunidad***

- El servicio de autobús de Community Connector proporciona un horario fijo para los autobuses que conectan el comunidades de Bend, Redmond, Terrebonne, Prineville, Madras, Culver, Metolius, cálido Springs, La Pine y Sisters.
- Las tarifas de pasajero para viajar dentro de una zona única en las Zonas 2 y 3 son de \$ 1.50 por tarifa completa pasajeros y \$ 1.25 para pasajeros de tarifa reducida que tengan 60 años de edad o más, Tarjetahabientes de Medicare, o personas con una discapacidad.
- Dentro de la Zona 4 (Warm Springs), los pases de ida son de \$ 1.00 para tarifa completa y \$ 0.50 para pasajeros con tarifas reducidas que tengan 60 años de edad o más, tarjetahabientes de Medicare o personas con una discapacidad

Las tarifas de pasajero para un solo viaje y ninguna transferencia de viajes de zona múltiple son de \$ 3.75 tarifa completa y \$ 3.00 para pasajeros con tarifa reducida que tengan 60 años de edad o más, titulares de tarjeta de Medicare, o personas con una discapacidad. Para un pase de un día con viajes ilimitados entre múltiples zonas, la tarifa completa es de \$ 6.25 y la tarifa reducida es de \$ 5.00 para los pasajeros de 60 años de edad o más, Tarjetahabientes de Medicare, o personas con una discapacidad.

- Los boletos de 6 días para viajes en múltiples zonas cuestan \$ 30 para todos los pasajeros. Pases mensuales para los viajes en múltiples zonas cuestan \$ 100 para todos los pasajeros.

8 | Página

- Estos servicios están abiertos al público en general y no existe elegibilidad.

#### ***Servicio de ruta desviada***

- CET opera un servicio de ruta desviado dentro y entre Warm Springs y Madras de lunes a viernes.
- El servicio comienza en Madras con un viaje a Warm Springs. Luego comienza a brindar servicio en Warm Springs sirve cada una de sus paradas en puntos de tiempo específicos.
- Después de completar su ruta en Warm Springs, el autobús regresa a Madras para proporcionar un desvío servicio de ruta en Madras.
- El autobús continúa durante todo el día brindando servicio dentro y entre Madras y Warm Springs con la capacidad de hacer desviaciones en cada comunidad.
- Los pasajeros pueden programar recogidas y entregas desviadas programando un viaje sobre el telefonar con los Representantes de Atención al Cliente de CET antes de las 4 p. m. del día anterior al 541-385-8680.
- Estos servicios están abiertos al público en general y no existe elegibilidad.

#### ***Autobuses recreativos***

- Los servicios de recreación conectan a los residentes y visitantes de Central Oregon con algunos de los  
Las atracciones al aire libre más divertidas de Oregón. Estos servicios reducen la congestión, mejoran la movilidad, apoyar la vitalidad económica y preservar la habitabilidad de la comunidad. El monte Transporte de soltero a la montaña está disponible cuando el monte. Bachelor está operando durante el invierno. La Butte de Lava el servicio de transporte lleva a los pasajeros entre el Centro de visitantes de Lava Lands y la parte superior de Lava Butte. Paseo el río proporciona servicio a las personas que conectan el río Deschutes a través de la curva a lo largo de el verano. Estos servicios están abiertos al público en general y no existe elegibilidad.

***Cascades East Ride Center (CERC) - Transporte médico no emergente de Medicaid (NEMT)***

- Cascades East Ride Center (CERC) es un centro de llamadas que proporciona servicios médicos no de emergencia. transporte para personas cubiertas por Medicaid. CERC ofrece los siguientes servicios:
  - o Viajes programados para clientes elegibles de Oregon Health Plan (OHP) desde y hacia cubierto servicios médicos.
  - o Reclamos de reembolsos de viaje procesados para clientes del OHP que proporcionan los suyos transporte hacia y desde visitas médicas elegibles.

9 | Página

---

**Página 10**

Plan CET ADA Paratransit **2 de noviembre de 2017**

**Mapa de servicio de ruta fija de curva de CET**



10 | Página

---

**Página 11**

Plan CET ADA Paratransit 2 de noviembre de 2017

**Mapa del sistema regional de CET**

11 | Página

**CET Bend Dial-A-Ride Proceso de solicitud*****Requisitos de elegibilidad***

Un pasajero interesado en viajar en ADA Paratransit debe presentar una solicitud completa. Dentro de los 21 días posteriores a la recepción, la solicitud será revisada y se tomará una decisión. El completado La solicitud incluirá un profesional médico que acredite la discapacidad del pasajero y que la discapacidad impediría la capacidad del pasajero de utilizar de forma independiente el tránsito de ruta fija o acceder a una parada de autobús de tránsito de ruta fija. Una vez aprobado, el pasajero se agregará a la lista de elegibilidad El pasajero es elegible para viajar durante el período de solicitud. La aplicación es incluido como Apéndice A. Cascades East Transit tiene un proceso de solicitud y servicio por separado para personas mayores con bajos ingresos elegibles e individuos con discapacidades más allá del área requerida de ¾ de milla en Curva.

Las solicitudes para el servicio de paratransito complementario de CET están disponibles llamando a Bend Dial-A- de CET. Viaja al (541) 385-8680 o Voice-TTY al 7-1-1 para solicitar una solicitud. Las aplicaciones también son disponible para su descarga desde el sitio web de CET ubicado en [http://cascadeseastransit.com/wp-content/uploads/2016/06/DAR-Application-Eff-9.1.16\\_1.pdf](http://cascadeseastransit.com/wp-content/uploads/2016/06/DAR-Application-Eff-9.1.16_1.pdf); en persona en la instalación de Bear Creek de CET en 1250 NE Bear Creek Road, Bend, Oregon, 97701; y también en Antler Facility en 343 E. Antler, Redmond, Oregon, 97756. A los pasajeros también se les puede pedir que participen en persona o en exceso. entrevista telefónica para CET para comprender mejor y evaluar sus habilidades funcionales.

Los pasajeros deben cumplir con las condiciones establecidas por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) para calificar para Bend Dial-A-Ride de CET. La ley federal restringe la elegibilidad para el paratransporte Bend Dial-A-Ride de CET servicio a personas que no pueden, debido a una discapacidad, utilizar los servicios de autobús de ruta fija de CET. Los CET La aplicación de elegibilidad de Bend Dial-A-Ride contiene una serie de preguntas que ayudan a CET a determinar si usted es o no capaz de usar el servicio de autobús de ruta fija.

Si un ciclista se niega a proporcionar información sobre su grado de habilidad o no está dispuesto a participar en una evaluación profesional o evaluación en persona por el personal de CET, su elegibilidad puede ser denegada. La elegibilidad se basa en la capacidad de cada persona, no en un diagnóstico médico específico.

Una vez que se reciba la solicitud completa, CET notificará al solicitante dentro de los veintiún (21) días de su estado de elegibilidad. Si no se ha realizado una determinación dentro de los 21 días posteriores a la recepción la solicitud completa, el solicitante será tratado como elegible y se le proporcionará servicio complementario de paratransito hasta que el CET tome una determinación de elegibilidad. El solicitante recibir una carta que verifique si son elegibles para el servicio o no, y si es así, qué tipo de elegibilidad y por cuánto tiempo. Si la elegibilidad es limitada o denegada, CET indicará específicamente el motivo para la limitación o denegación y proporcionar información de apelación.

**Aplicaciones incompletas**

Las solicitudes incompletas serán devueltas a los solicitantes sin procesar. En condiciones donde solicitante muestra satisfactoriamente que la verificación profesional no se puede completar de manera razonable debido a fechas prolongadas de citas u otras causas fuera del control del solicitante, CET el personal puede hacer una determinación temporal con respecto a la elegibilidad basada únicamente en el Dial Bend Aplicación A-Ride. Si se concede, se extenderá hasta veintiún (21) días después del

día de la cita. Si no se concede, se reconsiderará como una nueva aplicación una vez que se complete Se recibe la verificación profesional.

### **Tipos de Elegibilidad**

Hay tres (3) tipos de elegibilidad: Elegibilidad Temporal, Elegibilidad Condicional y Elegibilidad Completa. La Elegibilidad temporal expirará en una fecha específica determinada por CET en función de la aplicación información. La Elegibilidad completa actualmente tiene un ciclo de recertificación de tres (3) años. Una elegibilidad condicional permite a las personas realizar viajes Bend Dial-A-Ride a ciertos destinos debido a que no se puede acceder barreras de infraestructura tales como la ausencia de aceras o cortes de acera, donde otros destinos pueden la persona que utiliza el sistema de ruta fija acceda con éxito. Cierta ambiente las condiciones climáticas como la nieve o las altas temperaturas también pueden ser un factor determinante para Elegibilidad.

### **Elegibilidad Vencimiento / Recertificación**

CET puede solicitar que cualquiera o todos los clientes vuelvan a presentar la solicitud en cualquier momento en función de las condiciones de salud o después cambios de política, entre otras razones, pero debe dar un aviso de vencimiento por escrito de al menos 90 días. En cualquier caso, estas solicitudes no serán arbitrarias o caprichosas, discriminatorias o irrazonables frecuente.

### **Proceso de Determinación de Elegibilidad**

La elegibilidad será determinada por personal capacitado de CET y se basará en los estándares de elegibilidad de ADA. descrito en 49 CFR 37.123 y 49 CFR 37.125. La Regulación 49 CFR 37.125 (a) declara, "El proceso limitará estrictamente la elegibilidad de paratransporte de ADA a las personas especificadas en 37.123 de esta parte. "El CET revisará las aplicaciones para garantizar que se haya observado el debido proceso. El solicitante recibirá una carta describiendo su elegibilidad. Si la elegibilidad es denegada o limitada, la carta describirá por qué se les negó o se les brindó un servicio limitado, y cómo pueden apelar la decisión. La carta será enviado en el formato solicitado en la aplicación.

### **Proceso de Apelaciones para Elegibilidad ADA**

Si el solicitante no está de acuerdo con la determinación, él / ella puede apelar la decisión. Las apelaciones El proceso será cuidadosamente explicado a todos los solicitantes que son rechazados o se les concede una elegibilidad limitada. Los siguientes pasos se usarán para apelar la determinación de elegibilidad:

- El solicitante tendrá sesenta (60) días para presentar una apelación ante el Departamento de Operaciones, que puede enviarse por correo electrónico o presentarse en persona.

13 | Página

- Un Comité de Apelaciones, compuesto por miembros independientes de CET, investigará todas las apelaciones de elegibilidad. El Departamento de Operaciones puede recopilar información adicional como parte de la revisión. El solicitante tendrá la oportunidad de ser escuchado en persona o puede presentar todo sus argumentos por escrito o un formato accesible. El comité de apelaciones tendrá treinta (30) días a partir de la fecha de la apelación para tomar una decisión. Después de treinta (30) días, el solicitante será elegible temporalmente hasta que se haya llegado a una decisión. El solicitante será notificado por carta, y otros métodos solicitados.
- Si se deniega la apelación de un cliente y el solicitante cree que la elegibilidad paratransporte ADA proceso fue injusto, el solicitante puede presentar una queja ante la Administración Federal de Tránsito Oficina de Derechos Civiles, 1200 New Jersey Avenue, SE, Washington DC 20590 (866) 377-8642 (Voz) (800) 877-8339 (TTY)

Miembros de la comunidad interesados en ser un miembro homólogo del Comité de Apelaciones, por favor, póngase en contacto con (541) 385-8680.

### **Política de visitantes elegibles de ADA**

Los visitantes de fuera de la ciudad pueden usar los servicios de Bend Dial-A-Ride cuando visitan otra área. Visitantes que son elegibles para ADA con otro sistema de tránsito o pueden demostrar que tienen una discapacidad que

les impediría usar el servicio de autobús de ruta fija de CET, se les otorgará 21 días de servicio de paratransito por un (1) año. Las necesidades de servicio más allá del periodo de 21 días requerirán que el visitante solicite el Bend Dial-A-Ride programa.

### **Servicio de Paratransporte Complementario ADA de CET**

#### ***Cumpliendo con los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades***

Según el Plan de servicio de Paratransit de CET, el nivel de servicio brindado a las personas que se determina que son ADA elegible es equivalente al servicio de autobús de ruta fija de CET. La siguiente es una descripción de cómo el Curva de CET El servicio de paratransporte Dial-A-Ride cumple o excede los criterios del servicio ADA:

#### ***Área de servicio***

CET proporciona un servicio de marcación A más allá del  $\frac{3}{4}$  de milla requerido desde el centro de cada ruta de autobús fijo. En cambio, opera dentro de los límites de la ciudad de Bend.

#### ***Tiempo de respuesta***

Como se establece en las reglamentaciones, los horarios de recogida se negociarán con los pasajeros elegibles para ADA para mantener o aumentar las eficiencias Como un servicio de viaje compartido, CET puede negociar dentro de una ventana de una hora en cualquiera de los lados del tiempo de recogida solicitado. Conocida como la "ventana de recogida", un vehículo CET puede llegar hasta quince minutos antes o después del tiempo acordado para recogerlo.

#### ***Estructura de tarifas***

Las tarifas que se cobran por un viaje de servicio complementario elegible según la ADA para usuarios elegibles de la ADA pueden ser hasta dos veces el monto de la tarifa base en efectivo pagada por los pasajeros del sistema de autobuses de ruta fija de CET. La tarifa de 2017 por un

14 | Página

### **Plan CET ADA Paratransit 2 de noviembre de 2017**

El viaje de paratransporte complementario ADA de ida es de \$ 2.50. Personal Care Attendants (PCA) que viajan con un No se le cobrará a un cliente elegible para ADA, tal como se define en las reglamentaciones. Huéspedes que viajan con un ADA elegible al cliente se le cobrará la tarifa estándar de \$ 2.50 paratransit.

#### ***Propósitos del viaje***

No hay prioridades en viajes basados en el propósito del viaje.

#### ***Horas y días de servicio***

El servicio ADA paratransito complementario se ofrecerá durante los mismos días y horas que el servicio fijo de paratransito de CET. servicio de ruta. CET también ofrece este servicio los domingos cuando las rutas fijas de Bend no están funcionando. Como de diciembre de 2016, el horario de atención permite dejar y recoger pasajeros programados de lunes a viernes De 6:00 a.m. a 7:00 p.m., sábados de 7:30 a.m. a 5:30 p.m., y domingos de 8:30 a.m. a 3:15 p.m.

#### ***Horas y días de solicitudes de reserva para Bend ADA Paratransit Dial-A-Ride Service***

Las solicitudes de reserva telefónica Bend Dial-A-Ride se aceptan de lunes a viernes de 7:00 a. M. A 5:00 p. M.

Como cliente elegible para los paseos ADA complementarios de Bend, puede solicitar un viaje de uno (1) a catorce (14) días antes llamando al centro de llamadas de CET al [\(541\) 385-8680](tel:541-385-8680) . Para hablar con un servicio al cliente representante, llame de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. También puede dejar una mensaje después de las 5:00 p.m. de lunes a viernes o el sábado o el domingo. La fecha y hora de cada la llamada tiene marca de tiempo. Después de las 5:00 p.m. de lunes a viernes, las líneas telefónicas del centro de llamadas permanecen abiertas hasta las 7:30 p. m. para información general y cancelaciones de viaje.

Si deja un mensaje fuera del horario de lunes a viernes de 7:00 a. M. A 5:00 p. M., Proporcione lo siguiente información al solicitar un viaje:

- Nombre, dirección y número de teléfono.
- Dirección de recogida.
- Nombre de destino, dirección y número de teléfono.
- Recolección deseada, cita, si corresponde, y horarios de devolución.
- Si viajará con un Personal Care Attendant (PCA), animal de servicio y / o invitado (s).

- Cualquier equipo de asistencia que usted, su PCA o su (s) invitado (s) puedan estar usando.
- Cualquier instrucción especial: cómo encontrar ubicaciones, una entrada específica en la que estarás, etc.

#### ***Horas y días de solicitudes de reserva para Rural Public Dial-A-Ride***

Las solicitudes de reserva pública rural Dial-A-Ride se toman de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. llamando al centro de llamadas de CET al [\(541\) 385-8680](tel:541-385-8680). Las solicitudes de correo de voz se aceptan en cualquier momento la línea de reserva está cerrada; no se aceptarán solicitudes para el mismo día o el transporte del día siguiente a través de correo de voz que no sean solicitudes de correo de voz del domingo para el lunes, dependiendo de la disponibilidad.

15 | Página

Página 16

#### **Plan CET ADA Paratransit 2 de noviembre de 2017**

#### ***No hay solicitud de excepción en el mismo día***

No se aceptan solicitudes de transporte el mismo día. Todos los viajes deben hacerse, como mínimo, el día antes para recibir servicios de transporte.

#### ***Restricciones de capacidad***

Actualmente, no hay limitaciones de capacidad para el servicio de paratransito. El programa Bend Dial-A-Ride tiene estrictos estándares de servicio y se esfuerza por aceptar cada solicitud de viaje. Si surgen restricciones de capacidad, solo los viajes que están fuera del buffer ADA de ¼ de milla desde las rutas fijas de Bend serán denegadas.

#### ***Política de asistente de cuidado personal***

Los asistentes de cuidado personal (PCA) pueden acompañar a los pasajeros elegibles de ADA en viajes elegibles para ADA en sin cargo. CET solicita que los clientes declaren la necesidad de una PCA cuando programan su viaje. CET no proporciona PCA. Un invitado puede acompañar a un cliente de paratransito complementario elegible según ADA en su viaje elegible para ADA. Se permitirá más de un invitado según el espacio disponible. Una PCA no es considerado como un "invitado" o compañero. Todos los invitados, familiares, compañeros o amigos son requerido para pagar la tarifa de paratransito aplicable. Los niños menores de seis (6) pueden viajar gratis con un adulto elegible para ADA que paga la tarifa, límite de dos (2) niños.

#### ***Asistencia de origen a destino de CET***

CET proporciona servicios de paratransporte con una flota de furgonetas accesibles y se brinda servicio dentro de Bend's límites de la ciudad. CET proporciona todos los viajes como origen a destino a menos que se solicite lo contrario. Los conductores pueden ofrecer una estabilizar el brazo o empujar una silla de ruedas manual desde la entrada de una dirección de recogida al vehículo o ayudar con el transporte de artículos permitidos. En el destino, los conductores ofrecerán el mismo nivel de asistencia desde el vehículo hasta la entrada del destino.

Los conductores no pueden ayudar a los pasajeros a subir o bajar escaleras o a través de la puerta (más allá del umbral). Los jinetes lo harán necesita ser acompañado por un asistente de cuidado personal (PCA) si necesitan asistencia personalizada mientras viajando en Bend Dial-A-Ride de CET o si necesitan ayuda cuando llegan a su destino. A garantizar un servicio eficiente y oportuno, los clientes son alentados a traer solo lo que pueden llevar a sí mismos o con la asistencia de un PCA o invitado.

#### ***Políticas de retiro, cancelación y apelaciones de CET***

#### ***Políticas de recogida***

Bend Dial-A-Ride tiene una ventana de recogida de 30 minutos que permite que un vehículo llegue 0 minutos antes a 30 minutos después de la hora de recogida programada. Los clientes deben abordar dentro de los 5 minutos de la llegada de los vehículos cuando está dentro de la ventana de recogida de 30 minutos. Los conductores pueden irse después de esperar 5 minutos si el cliente lo hace no aparece. Los conductores deben primero notificar el despacho antes de cargar un no show para determinar si es especial las condiciones existen El envío puede hacer esfuerzos para contactar al cliente.

- A los clientes se les cobrará un "No Show" si no abordan el vehículo dentro de los 5 minutos posteriores al vehículo llega. Si el conductor no se fue después de 5 minutos, al cliente se le seguirá cobrando un "No Espectáculo"

16 | Página

## Plan CET ADA Paratransit 2 de noviembre de 2017

- Si el vehículo Bend Dial-A-Ride llegará más de 30 minutos después de un horario programado para recogerlo, CET hará todo lo posible para informar al cliente.

**Cancelaciones**

To cancel trip requests, clients should notify the scheduling line as soon as possible, but at least thirty (30) minutes before their scheduled transport time. Cancelling within thirty (30) minutes of the schedule time will result in a “No Show.”

The client may be considered a “No Show” if:

- No Show – client does not show up for a scheduled ride
- Late Boarding – boards more than 5 minutes after the vehicle arrives (if no special condition exists)
- Cancel at Origin – chooses not to ride once the vehicle arrives
- Late Cancellation – Cancels the ride within thirty (30) minutes of scheduled time

No shows will not be imposed for circumstances beyond the client's control. Clients who do not show up for their initial ride starting at their home must contact the Bend Dial-A-Ride program and cancel any other scheduled trips no longer needed to avoid receiving additional no shows. Clients receiving three (3) no shows or no shows which are at least ten (10) percent of their total completed trips (whichever is greater) may have their transportation service suspended. Clients with two (2) no shows or more will receive a warning letter stating additional no shows may result in a suspension of service. The standard service suspension is ten (10) service days. Clients will be given at least 14 days before a service suspension takes place.

**No Show Appeals**

If a rider's service is scheduled for suspension due to a series of no-show trips, he/she may request a review of the decision by calling CET's Bend Dial-A-Ride at (541) 385-8680. A CET manager will conduct an independent review of the decision. The manager will review the file and, if necessary, gather additional information. The rider may be asked to participate in an in-person interview. CET's Manager will make every effort to complete the review process as soon as possible and provide written notification within five (5) business days of the review decision. If the rider is not satisfied with the outcome of the review, he/she may initiate an appeal.

**Suspension Appeals**

The client may appeal suspensions within fourteen (14) calendar days of receipt of the suspension letter. Appeals may be initiated by the client or by another person on the client's behalf and submitted to CET Transportation Manager, 1250 Bear Creek Rd, Bend, OR 97701. The appeals must document the specific reason that the incident was beyond the client's control or other reasons the appeal should be granted.

Suspension hearings will be heard by an Appeals Committee comprised of members independent of CET personal. The client will have the opportunity to be heard in person or may submit all his/her arguments in writing or an accessible format. The appeals committee will issue a response in writing within fifteen

## CET ADA Paratransit Plan November 2, 2017

(15) calendar days of the receipt of the appeal. During the appeals process, the client's eligibility will remain until the outcome of the appeal.

***Description of the Public Participation Process***

In an effort to solicit full public participation, CET has defined a comprehensive public participation process through its Regional Public Transit Advisory Committee (RPTAC). Additionally CET solicits the input of persons with disabilities through membership in the Central Oregon Coalition for Access, which consists of service agencies and disabled citizens, many of whom utilize CET's paratransit services.

**APPENDIX A – Eligibility Application**

19 | Página

---

**Página 20**





---

**Página 22**

---

**Página 23**