

## Contenidos

Contenidos .....	1
<b>Políticas sobre el Paratrásito bajo la ADA .....</b>	<b>2</b>
<b>Aviso .....</b>	<b>2</b>
<b>¿Qué es LANtaVan? .....</b>	<b>2</b>
<b>Información importante sobre el paratrásito ADA .....</b>	<b>4</b>
<b>Para solicitar el servicio de LANtaVan .....</b>	<b>5</b>
<b>Normas para determinar la elegibilidad para el programa de Paratrásito ADA.....</b>	<b>6</b>
<b>Puntos clave sobre la determinación de elegibilidad .....</b>	<b>7</b>
<b>Si le deniegan la apelación.....</b>	<b>10</b>
<b>Duración del viaje.....</b>	<b>10</b>
<b>Viajes con niños.....</b>	<b>10</b>
<b>Acompañantes.....</b>	<b>11</b>
<b>Asistentes de cuidado personal (PCA).....</b>	<b>11</b>
<b>Si no se presenta: Políticas sobre los <i>no-shows</i> .....</b>	<b>11</b>
<b>Política sobre viajes no subvencionados por Asistencia Médica: .....</b>	<b>11</b>
<b>Política sobre viajes subvencionados por Asistencia Médica (MATP): .....</b>	<b>13</b>
En esta sección se encuentra información sobre las políticas generales del sistema de paratrásito LANtaVan. ....	16
<b>Horario de Servicio .....</b>	<b>16</b>
<b>Tarifas y boletos .....</b>	<b>16</b>
<b>Para programar su viaje .....</b>	<b>17</b>
<b>Para cancelar un viaje .....</b>	<b>17</b>
<b>Para hacer recomendaciones, reclamos y/o preguntas.....</b>	<b>18</b>
<b>Emergencias.....</b>	<b>24</b>
✓ En el caso improbable de que usted es un usuario a bordo de un vehículo involucrado en un accidente, le rogamos mantenga la calma y siga las instrucciones del conductor del vehículo LANtaVan. 24	
✓ Si hay lesiones, avisarán a los servicios de emergencia.....	24
✓ Si se lo piden, salga rápidamente del vehículo. ....	24
✓ Es posible que le pidamos que proporcione información como testigo; le pedimos su cooperación. 24	

# Políticas sobre el Paratrásito bajo la ADA

## Aviso

Este documento incluye las políticas, procedimientos, reglas y regulaciones para el uso del sistema de paratrásito LANtaVan. La información aquí contenida está sujeta a cambios. Comuníquese con el personal de Recursos Viajeros y Comunicaciones al 610-432-3200 para la información más actualizada. Una versión electrónica de este documento se encuentra en línea al [www.lantabus.com](http://www.lantabus.com).

## ¿Qué es LANtaVan?

LANtaVan es un servicio coordinado de paratrásito, un servicio de viajes compartidos de puerta a puerta, a demanda y basada en reservas, disponible para los residentes y visitantes de los condados de Lehigh y Northampton. Los vehículos de LANtaVan están especialmente equipados con elevadores para sillas de ruedas y otros recursos de accesibilidad que permiten la máxima movilidad para los pasajeros con discapacidades. El personal de Recursos Viajeros y Comunicaciones determina si los residentes y visitantes califican o no para este servicio.

## La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)

La Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) se promulgó como ley federal en 1990. Prohíbe toda discriminación contra las personas con discapacidades en el empleo y servicios públicos como el transporte, acomodaciones públicas, servicios particulares y telecomunicaciones. La ley ADA estipula que los operadores de transporte público brinden un servicio gratuito a las personas cuyas discapacidades les impidan utilizar el transporte público equipado con elevadores. La ley ADA requiere que este servicio especial, llamado el servicio de paratrásito, se ofrezca como complemento del transporte público de ruta fija. Por esto, funciona durante un horario similar y en áreas similares al transporte público (definidas por la ADA como dentro de  $\frac{3}{4}$  de una milla del recorrido actual del servicio de transporte de ruta fija). La ley ADA también exige que los operadores del sistema de transporte público establezcan criterios para determinar si califican o no los usuarios para el servicio de paratrásito y estipula que no se imponga ninguna prioridad en el servicio (por ejemplo, entre viajes a citas médicas y viajes de recreo). La ADA establece el nivel mínimo para el transporte que tiene que proveer LANTA.

## Programas

**El programa de viajes compartidos para personas de tercera edad de la Lotería del Estado de Pensilvania.**

Es un programa solo para personas mayores de 65 años, que no puedan viajar o que no tengan acceso al servicio regular de rutas fijas de LANtaBus. Se requiere completar una solicitud y presentar un comprobante

de edad para calificar. Los pasajeros pagan el 15% del costo total del viaje; el balance se subvenciona por los beneficios de la lotería estatal.

**El programa de transporte para Asistencia Médica (MATP, por sus siglas en inglés)**, subvencionado por el Departamento de Servicios Humanos de Pennsylvania (DHS, por sus siglas en inglés), proporciona acceso al transporte para que las personas de bajos recursos accedan a la atención médica que necesiten. Para calificar, los pasajeros deben cumplir con las categorías de ingresos establecidas por el DHS. El DHS paga la tarifa completa para los que califiquen para este programa. Se requiere completar una solicitud, así como un comprobante de elegibilidad dentro de la base de datos del DHS, tanto para la persona, como también los servicios pedidos. Si procede, pueden ser necesarias una entrevista y evaluación personal. Se selecciona el modo de transporte más eficaz y de menos costo para cada pasajero; esto puede abarcar el reembolso de los gastos de millaje de automóviles, el reembolso de las tarifas del servicio regular de autobuses LANtaBus de rutas fijas, hasta al acceso gratis al servicio de paratransito LANtaVan.

Si le aprueban para el reembolso de las tarifas de ruta fija pero no puede pagar su boleto por adelantado, LANTA puede brindarle pases para realizar sus viajes a citas cubiertas por la Asistencia Médica. Para recibir los pases que necesite, hay que llamar al Departamento de Finanzas de LANTA al 610-435-5693, ext. 137, o visitar la sede administrativa de LANTA al 1060 Lehigh Street, Allentown. Ud. tendrá que identificar la fecha, hora y nombre del proveedor médico de la cita para la cual necesita transporte. Le darán los pases pedidos y un formulario para verificar la cita, que firmarán en la consulta cuando acuda a la cita. Si no devuelve el formulario después de firmado no le darán más pases hasta entregar el documento firmado. Si le deniegan más pases, aun puede viajar por LANtaBus a sus citas cubiertas por la asistencia médica y recibir un reembolso del costo mediante un formulario de reembolso.

**El Programa de Paratransito de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA)**, surgió a partir de lo estipulado por la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades de 1990, que estableció una protección civil en virtud de la ley para que las personas con discapacidades tengan acceso a los servicios de transporte público subvencionados por el gobierno federal. Las personas con discapacidades que, debido a su condición, no pueden acceder a un servicio de autobús de ruta fija LANtaBus que opera dentro de  $\frac{3}{4}$  (tres cuartos) de una milla de su origen y de su destino, pueden montar al LANtaVan. El término "servicio de autobús de ruta fija" se refiere a la red de líneas de autobuses que operan en una alineación fija en un horario publicado públicamente de LANTA (el sistema LANtaBus, según lo llama LANTA). Para los más solicitantes, se requiere completar una solicitud, así como una entrevista y evaluación personal para determinar si califica para el programa de paratransito ADA.

**El programa de tarifa reducida para personas con discapacidades (PWD, por sus siglas en inglés),** está disponible para las personas de 18 a 64 años de edad que tengan una discapacidad y necesiten transporte público accesible más allá del servicio proporcionado por el Programa de Paratransito ADA. Se requiere una solicitud, al igual que una entrevista y evaluación personal, para determinar si califica para el programa de tarifa reducida PWD. El personal de Recursos Viajeros y Comunicaciones evaluará si hay otros programas en la comunidad que pudieran subvencionar o reducir la tarifa para el pasajero. Las tarifas para PWD son las mismas que las tarifas del Programa de transporte compartido para personas de tercera edad (con un copago del pasajero que representa el 15% del coste total del viaje).

Para más información sobre sus requisitos específicos con respecto al transporte, llame al personal de Recursos Viajeros y Comunicaciones al 610-432-3200 o escríbales por correo electrónico al [lantavaninfo@lantabus-pa.gov](mailto:lantavaninfo@lantabus-pa.gov).

## **Política sobre visitas**

Los visitantes procedentes de otras comunidades pueden hacer uso de los servicios LANtaVan si califican. Al visitante que solicita estos servicios, se le pedirán que presente un comprobante de su certificación para el paratransito. El personal de Recursos Viajeros y Comunicaciones respetará la certificación para el paratransito de otros sistemas de transporte. Una carta que indique las bases para calificar para el paratransito será aceptable.

La documentación debe incluir el nombre y la fecha de nacimiento del visitante que califica, el nombre de la empresa certificada para proveer el paratransito, el número de teléfono del coordinador del paratransito de esta empresa, una fecha de vencimiento (si tal hay) y cualquier condición o límite de la elegibilidad del individuo. Si la persona ha indicado la necesidad de un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés), así se hará constar en la documentación. Los visitantes también deben proporcionar la dirección del lugar al cual van a residir mientras estén en el área de servicios LANtaVan.

Si la persona no tiene una tarjeta de identificación u otra documentación de su área local, LANtaVan le exigirá que proporcione documentación de su lugar de residencia y su discapacidad, si la discapacidad no es evidente.

LANtaVan no le prestará servicio a un visitante por más de veintiún (21) días desde la fecha de su primer viaje de paratransito. Más allá de este período de veintiún (21) días, se les requerirá a los visitantes aplicar a LANtaVan con el fin de recibir el servicio de transporte. Sin embargo, los veintiún (21) días pueden ser consecutivos o divididos entre varias visitas más cortas. Un visitante que espere estar en el Valle del Lehigh durante más de veintiún (21) días debe solicitar una tarjeta de LANtaVan tan pronto como sea posible después de llegar en el área.

## **Información importante sobre el paratransito ADA**

La Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990 es una ley de derechos civiles que aseguró el derecho a utilizar los servicios de transporte público actuales subvencionados con fondos federales.

La ADA no exige un servicio de transporte separado ni tampoco nuevo. La ley requiere un acceso no discriminatorio al mismo nivel de movilidad que ofrecen al público en general mediante la ruta fija de transporte público local. Aunque el servicio complementario de paratransito se utiliza a menudo para proporcionar este acceso, la ADA no garantiza la disponibilidad del servicio de paratransito.

De acuerdo con la ADA, el servicio complementario de paratransito no está destinado a ser un sistema de transporte integral para las personas con discapacidades. Donde el servicio complementario de paratransito se utilice para proporcionar acceso a la movilidad que ofrece el sistema de transporte público de ruta fija, ese sistema de paratransito debe ser "equivalente" al sistema de ruta fija. Por ejemplo, el área de servicio y los días/horas del servicio de paratransito y el servicio de ruta fija deben ser los mismos; y las tarifas del paratransito no pueden ser más que el doble de la tarifa en efectivo para un viaje en las rutas de autobús de transporte público de ruta fija. Los pasajeros en el sistema complementario de paratransito deben poder hacer su viaje con un tiempo de viaje equivalente al tiempo que se tarda en hacer el mismo viaje en la red de rutas fijas.

De acuerdo con las normas de la ADA, el servicio complementario de paratransito de LANTA sólo está disponible para los viajes en los que el origen Y TAMBIÉN el destino del viaje se encuentren dentro de ¾ de milla de una ruta fija de LANTaBus y sólo durante las horas en que el correspondiente servicio de LANTaBus esté funcionando.

## **LANTaBus**

A partir de julio del 2006, todos los autobuses utilizados en el servicio LANTaBus de ruta fija están equipados con rampas para sillas de ruedas, y mecanismos de inclinación y otros elementos que hacen el sistema de transporte totalmente accesible para personas con discapacidades.

En abril del 2007, LANTA introdujo un programa de tarifas que permite a las personas con discapacidades la compra de un Day Pass (Pase Diario) de LANTaBus por \$1.00. Un Day Pass permite viajes ilimitados en el sistema LANTaBus para el día calendario en que se utilizó por primera vez. Se promulgó este programa para fomentar el uso del sistema LANTaBus lugar de los servicios de LANTaVan. Para los requisitos de elegibilidad para el Day Pass de \$1.00, llame al 610-776-7433. Las solicitudes para el Day Pass de \$1 están disponibles al [www.lantabus.com/applications](http://www.lantabus.com/applications). La aplicación puede imprimirse desde el sitio web, pero no se puede completar en línea.

## **Para solicitar el servicio de LANTaVan**

Para solicitar el servicio LANTaVan, hay que completar una solicitud. Para pedir que le envíen una solicitud por correo, llame al personal de Recursos Viajeros y Comunicaciones al 610-432-3200. Las solicitudes están disponibles en línea al [www.lantabus.com/applications](http://www.lantabus.com/applications). La aplicación puede imprimirse desde el sitio web, pero no se puede completar en línea.

Sólo se aceptarán las solicitudes originales, no se aceptan solicitudes duplicadas ni fotocopiadas. No se aceptan aplicaciones por fax. Las solicitudes completas pueden enviarse por correo o se pueden entregar en persona al personal de Recursos Viajeros y Comunicaciones, al 1060 Lehigh Street, Allentown, PA 18103. Las solicitudes completas también pueden ser escaneadas y enviadas por correo electrónico al [lantavanapps@lantabus-pa.gov](mailto:lantavanapps@lantabus-pa.gov).

Toda solicitud incompleta se devolverá para que se complete debidamente.

## **Normas para determinar la elegibilidad para el programa de Paratransito ADA**

La elegibilidad se determina a través de una entrevista personal y la evaluación por un profesional médico designado por LANTA. Después de presentar su solicitud completa, comunicarán con Ud. para fijar esta cita. El servicio de LANtaVan se puede utilizar de forma gratuita para viajar a y regresar de esta cita.

Como resultado de esta evaluación, la condición del solicitante será evaluada siguiendo las pautas a continuación:

- **Incapaz** – La evaluación puede determinar que un solicitante es *incapaz* de usar el sistema de autobuses de ruta fija, indicando que es elegible para el servicio de transporte ADA. Una determinación de incapaz puede basarse en lo siguiente:
  1. La persona es incapaz de abordar, viajar o desembarcar del autobús, incluso si son capaces de llegar a la parada del autobús y si éste es accesible. Las personas en esta categoría incluyen individuos con deficiencias mentales o visuales que no puedan navegar por el sistema de autobuses. Ejemplos de la navegación por el sistema de autobuses incluyen el reconocimiento de los destinos y la comprensión del proceso de transbordo.
  2. La persona no puede acceder al autobús sin elevadores para sillas de ruedas u otros elementos para facilitar el acceso. Estas personas son elegibles para el servicio de paratransito si los autobuses accesibles no están disponibles en el servicio de ruta fija que sirve el viaje que están haciendo. Esto no se aplica en el área de servicio de LANTA, ya que todos los autobuses de ruta fija de LANTA están equipados con rampas o elevadores para sillas de ruedas.
  3. Una persona con condiciones específicas relacionadas a su discapacidad, que cuando se combinan con las barreras del entorno arquitectónico y otras barreras ambientales, hace que sea imposible que la persona pueda viajar a una parada de autobús o de una parada de autobús hasta su destino final.
- **Condiciona**l - Un individuo con la elegibilidad *condicional* es aquel que está aprobado para el servicio de paratransito para algunos viajes o bajo ciertas circunstancias/condiciones.
- **Independiente** - El solicitante que se califica como *independiente* se considerará no apto para el servicio de paratransito. Sin embargo, bajo ciertas circunstancias, el solicitante evaluado como independiente puede ser elegible para el servicio de paratransito en base a los requisitos y regulaciones del programa que patrocina su viaje.

Dentro de veintiún (21) días de recibir una solicitud completada (incluyendo la entrevista y evaluación personal), la aplicación ADA será procesada y el personal de Recursos Viajeros y Comunicaciones le informará al solicitante de su determinación de elegibilidad. El solicitante recibirá la determinación de elegibilidad por correo.

Si se aprueba la solicitud, el solicitante recibirá una carta con la siguiente información:

1. El nombre de la persona elegible y su número de identificación único;
2. La determinación basada en la evaluación;
3. La fecha de vencimiento de la elegibilidad;
4. Cualquier condición, incluyendo el uso de un asistente de cuidado personal (PCA);
5. Una guía *Ya que califica (Now that You are Eligible)* con información útil; y
6. El número de teléfono del departamento de Recursos Viajeros y Comunicaciones.

Si se niega la elegibilidad, el solicitante recibirá una carta explicando el motivo o motivos de la denegación. También se incluirá instrucciones sobre cómo presentar una apelación.

Si el personal de Recursos Viajeros y Comunicaciones no ha tomado una determinación sobre la elegibilidad 21 días después de haber recibido una solicitud completa, el solicitante será tratado como elegible y se le proporcionarán servicios hasta que se determine que no es elegible para el servicio de paratransito.

### **Puntos clave sobre la determinación de elegibilidad**

- Casi todos los viajes por LANtaVan están subvencionados por algún programa patrocinador. Estos programas suelen requerir que se seleccione el modo de transporte al costo más bajo, siempre y cuando los pasajeros sean capaces de utilizarlo.
- La elegibilidad para LANtaVan no incluye a las personas a quienes les resulte incómodo o difícil viajar en autobús o ir o venir de las paradas de autobús.
- La elegibilidad para el Paratransito ADA es una decisión basada en la transportación, no la medicina. Una carta del médico que certifica la discapacidad no es el criterio para usar LANtaVan. Los criterios para determinar la elegibilidad se derivan de la entrevista y evaluación personal.
- El personal de Recursos Viajeros y Comunicaciones determina la elegibilidad para utilizar el paratransito.

## **Su derecho a apelar la determinación de su elegibilidad para utilizar el paratransito ADA de LANTA**

### **Aviso:**

La Ley sobre Estadunidenses con Discapacidades (ADA) de 1990 le concede el derecho a apelar una determinación que indica que no califica para el servicio de paratransito ADA o cualquier condición impuesta sobre su uso de dicho servicio.

¿Se siente satisfecho con la determinación que hicieron de su elegibilidad para utilizar el servicio de paratransito ADA?

- Si es así, **Ud. no tiene que hacer nada más.**
- Si no es así, **favor de seguir los pasos a continuación.**

**Paso 1:** Tiene que completar el formulario para Petición para Apelar la determinación de elegibilidad para el servicio de paratransito ADA de LANTA. El Comité de Apelación revisará las peticiones recibidas; este comité está compuesto de tres empleados de LANTA que no estaban involucrados en la determinación original de elegibilidad.

**Paso 2:** Según la preferencia que Ud. indique en el formulario, el Comité de Apelación o repasará la información adicional que Ud. entregue o fijará una audiencia personal para un día y hora de mutuo acuerdo. Las audiencias personales se celebran al:

LANTA  
1060 Lehigh Street  
Allentown, PA 18103

**Paso 3:** Se le comunica la decisión del Comité de Apelación al solicitante, por escrito y dentro de treinta (30) días corridos de finalizar el proceso de apelación. **La decisión del Comité de Apelación será definitiva.**

No se proveerá servicio de paratransito durante el proceso de apelación. Si circunstancias ajenas al Comité de Apelación le impiden tomar una decisión dentro de los treinta (30) días corridos, el solicitante podrá utilizar el servicio de paratransito hasta que se tome la decisión de denegar la apelación.

- ❖ El Comité de Apelación consistirá en personas que no estaban involucradas en la determinación original de elegibilidad.
- ❖ Si elige no apelar una decisión mediante el proceso de apelación de LANTA, pero si no está de acuerdo con la decisión, también tiene el derecho a apelar la decisión sobre su calificación para el Programa de Transporte para Asistencia Médica (MATP, por sus siglas en inglés), pidiendo una Audiencia Imparcial con la Oficina de Audiencias y Apelaciones (BHA, por sus siglas en inglés) del Departamento de Servicios Humanos (DHS, por sus siglas en inglés). El propósito de una Audiencia Imparcial es determinar si la decisión sobre su calificación para MATP fue basada en la debida aplicación de la ley de acuerdo con sus circunstancias particulares. La hoja e instrucciones para apelaciones a través de la BHA se encuentra al [matp.pa.gov/PDF/MATP\\_WrittenNotice.pdf](http://matp.pa.gov/PDF/MATP_WrittenNotice.pdf). LANTA también puede proveer esta hoja. Llame al 610-253-8333 para pedir una hoja de apelación de la Oficina de Audiencias y Apelaciones (BHA, por sus siglas en inglés) y se la enviarán por correo.



**Formulario:**

**Petición para Apelar la determinación de elegibilidad para el servicio de paratransito ADA de LANTA**

Favor de completar este formulario si desea apelar la decisión sobre su elegibilidad para el servicio de paratransito ADA de LANTA. Cuando lo haya completado, envíelo a la dirección que aparece a pie de esta página. Hay que entregar el formulario y cualquier información adicional dentro de sesenta (60) días corridos de la fecha de la carta que comunica la determinación de elegibilidad. **Si se pierde este límite de sesenta (60) días corridos, se pierde la oportunidad de apelar.**

**Nombre y apellido:** \_\_\_\_\_

**Dirección:** \_\_\_\_\_ **# Apto:** \_\_\_\_\_

**Ciudad:** \_\_\_\_\_ **Estado:** \_\_\_\_\_ **Código postal:** \_\_\_\_\_

**Teléfono:** ( \_\_\_\_\_ )- \_\_\_\_\_

**Nombre del representante, si hay:** \_\_\_\_\_

**Teléfono del representante:** ( \_\_\_\_\_ ) - \_\_\_\_\_

**Seleccione una respuesta:**

\_\_\_\_\_ Elijo entregar más información para que el Comité de Apelación la tome en cuenta, pero prefiero no comparecer en persona para apelar. (Si elige esta opción, debe entregar los cuestionarios aquí adjuntos o bien otra información que desee que el Comité de Apelación tome en cuenta junto con este formulario.)

\_\_\_\_\_ Elijo comparecer ante el Comité para apelar. Si elige esta opción ¿A quién debemos contactar para programar una fecha y hora de mutuo acuerdo para la audiencia?

\_\_\_\_\_ Por favor comuníquese conmigo

\_\_\_\_\_ Por favor comuníquese con mi representante: Si prefiere que nos comuniquemos y hagamos todo arreglo con su representante, hay que completar la Autorización de Divulgación de Información Personal, adjunta; se entrega junto con este formulario. Puede traer información adicional a la audiencia y puede llevar a otras personas que puedan proveer información de su parte.

**Firma del solicitante:** \_\_\_\_\_

**Firma del representante, si hay:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

Envíe este formulario al:

**LANTA**  
**1060 Lehigh Street**  
**Allentown, PA 18103**  
**Attn: Accessibility Programs Administrator**

## **Si le deniegan la apelación**

Si deniegan la apelación de un solicitante, puede volver a solicitar el servicio de LANtaVan. En este caso, si le han hecho una evaluación personal del solicitante durante los previos 12 meses, los resultados de esa evaluación se volverán a usar para determinar si califica en la segunda solicitud y no se hará otra evaluación personal.

## **Recertificación**

A veces los pasajeros del paratransito LANtaVan tendrán que volver a certificarse, en intervalos razonables de tiempo, generalmente cada tres años. Cuando se requiere, se enviará por correo una nueva solicitud para certificación con mucha anticipación para proveer un máximo de tiempo para el proceso.

## **Duración del viaje**

Como punto de referencia, el estándar de la duración del viaje en el Programa LANtaVan de Paratransito ADA es programar tiempos de viaje que son equivalentes a lo que se tardaría en llegar desde un origen a un destino mediante el servicio LANtaBus - incluyendo transbordos entre autobuses - y la cantidad de tiempo para recorrer la distancia del hogar a la parada de autobús y de la parada de autobús hasta el destino. LANTA establece un estándar para lo que se considera un servicio equivalente. Para los viajes que no son del programa de Paratransito ADA, no existen reglamentos ni requisitos específicos en cuanto a la duración de los viajes. Tratamos de hacer el viaje lo más eficiente posible para cada usuario, para que nadie se encuentre a bordo del vehículo durante un período exagerado de tiempo. Sin embargo, es importante señalar que LANtaVan no puede garantizar ninguna cantidad máxima de tiempo que un usuario estará en el vehículo. Si un usuario tiene circunstancias bajo las cuales la duración del viaje pudiera causarle problemas de salud u otras condiciones (por ejemplo, la necesidad de tomar medicamentos en ciertos intervalos o la incapacidad de estar sentado durante un período de tiempo indeterminado), el usuario debe hacer sus propios arreglos para hacer frente a estas limitaciones.

Con cualquier duda sobre los horarios de sus viajes, favor de llamar al personal de Recursos Viajeros y Comunicaciones al 610-432-3200 para compartir sus inquietudes.

## **Viajes con niños**

Si va a viajar en un vehículo LANtaVan con un niño menor de 8 años y de menos de 80 libras de peso, Ud. debe proporcionar un asiento de seguridad para niños, del tamaño adecuado para el niño y de conformidad con la ley de Pennsylvania. Ud. debe sentar y sujetar de forma adecuada al niño en el asiento de seguridad. No se transportará al niño si el usuario no trae el requisito asiento de seguridad o si no está preparado para asegurar el asiento y asegurar al niño en el asiento.

Los niños menores de 12 años tienen que estar acompañados por un adulto en los vehículos LANtaVan.

Los niños de 12 - 17 años pueden viajar sin un acompañante adulto solo si pueden demostrar que son capaces de utilizar el transporte público de forma independiente, lo cual se determinará a través de la evaluación personal, como parte del proceso de aplicación.

Los niños que son usuarios registrados tienen que pagar las tarifas debidas y tienen que respetar todas las reglas que se aplican a los pasajeros adultos. No hay tarifas reducidas para niños en LANtaVan.

## **Acompañantes**

A los usuarios que califiquen para el programa de paratransito ADA se les permitirá viajar con un invitado o acompañante, como un amigo o familiar. La tarifa para el acompañante será la misma que la tarifa para el usuario calificado para el transporte en paratransito ADA.

Otros invitados que acompañen al usuario serán permitidos en función del espacio disponible y se les cobrará la misma tarifa que el usuario calificado para el transporte en paratransito ADA.

Tenga en cuenta que LANtaVan requiere que el usuario reserve un espacio para su acompañante cuando reserve su propio viaje. El acompañante debe tener el mismo origen y destino de viaje que el usuario.

## **Asistentes de cuidado personal (PCA)**

Un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés) es una persona designada o empleada específicamente para ayudar a satisfacer las necesidades del usuario que califique para el servicio de paratransito. LANtaVan reconoce al PCA como una ayuda de movilidad para el usuario.

LANtaVan no proporciona asistentes de cuidado personal. Si necesita un PCA, usted debe proporcionar su propio/a asistente.

Un PCA tiene que ser mayor de 12 años. El PCA que viaje con el usuario debe tener el mismo lugar de origen y destino que el usuario. Además, LANtaVan requiere que el espacio para el PCA se reserve al mismo tiempo cuando el usuario reserve su viaje. No se le cobra el viaje al PCA.

## **Si no se presenta: Políticas sobre los *no-shows***

### **Política sobre viajes no subvencionados por Asistencia Médica:**

LANtaVan tiene un proceso para suspender el servicio a los usuarios que establecen un patrón de faltar a viajes programados de antemano. Un viaje perdido puede ser un no-show o bien una cancelación tardía.

La definición de un no-show

Se anota un no-show cuando un usuario reserva un viaje y cuando llega el vehículo el usuario no está disponible para viajar o rehúsa el servicio. El conductor esperará sólo 5 minutos después de haber llegado a un lugar de recogida, dentro del margen del tiempo acordado (+/-15 minutos de la hora programada).

Un no-show también se anota cuando el usuario cancela un viaje menos de dos (2) horas antes de la hora de recogida programada.

Los no-shows pueden ocasionar interrupciones en el servicio para otros usuarios. Los usuarios deben hacer todo lo posible para evitar los no-shows.

#### Política sobre las cancelaciones

Los usuarios pueden cancelar un viaje cuando reciban la llamada recordatoria la víspera del día del viaje, si han elegido recibir estas llamadas, o pueden llamar al central de reservas LANTA al 610-253-8333. Un viaje se considera cancelado si el usuario lo cancela durante la llamada recordatoria de la víspera del viaje o si llama al central de reservas LANTA un mínimo de dos (2) horas antes de la hora programada del viaje. Un viaje que se cancela en menos de dos (2) horas antes de la hora programada del viaje se considera una cancelación tardía.

Una cancelación tardía se anota como no-show. Los no-shows no resultan en la cancelación automática de otros viajes programados para ese mismo día. Los usuarios tienen que cancelar todos los viajes programados para ese mismo día para evitar otro no-show.

#### Los no-shows fuera del control del usuario

LANTaVan anota y revisa todos los no-shows válidos para asegurar la precisión del registro. Los no-shows no incluyen viajes que se han perdido por razones fuera del control del usuario. Éstas pueden incluir, por ejemplo, urgencias médicas, problemas o errores de programación, atrasos debidos a recogidas anteriores y otros problemas de operación. Si un vehículo LANTaVan no ha llegado dentro de los 30 minutos que constituyen el margen de tiempo para la recogida y el usuario ya no está disponible para viajar, no se anotará un no-show; por lo mismo, si llega un vehículo antes de la hora programada, y el vehículo se retira antes de los cinco (5) minutos dentro del margen de tiempo para la recogida, tampoco se anota como no-show.

#### La definición de un patrón de excesivos viajes no-show

LANTA define un patrón de excesivos viajes no-show según los siguientes criterios:

- Un usuario ha programado 20 viajes o más en un solo mes;
- Dicho usuario acumula una cantidad de viajes no-show que representan el 20% o más de sus viajes programados para ese mes; y
- Han anotado seis (6) viajes no-show o más durante ese mes para dicho usuario.

Por ejemplo: Un usuario tiene programados 20 viajes en un mes y le han anotado 6 no-shows válidos. 6 no-shows válidos representan más del 20% de sus viajes programados para el mes.

#### La suspensión de servicio debida a un patrón de excesivos viajes no-show

LANtaVan tomará las siguientes acciones como respuesta a un patrón de excesivos incidentes de no-show, de acuerdo con la definición anterior:

**En el caso de excesivos no-shows en un período de 1 mes:** LANtaVan enviará al usuario una carta de advertencia anotando las fechas de los no-shows y una copia de la política sobre no-shows.

**En el caso de excesivos no-shows en un segundo (2º) mes consecutivo:** LANtaVan le enviará al usuario una carta de advertencia, anotando las fechas de los no-shows y una copia de la política sobre no-shows.

**En el caso de excesivos no-shows en un tercer (3º) mes consecutivo:** LANtaVan le enviará una carta al usuario anotando las fechas de los no-shows e informándole que su acceso a los servicios de LANtaVan ha sido suspendido durante un período de 3 días, el cual entrará en vigor diez (10) días corridos desde la fecha de la carta. \*No se aceptarán reservas durante esos 3 días.

#### Apelación de la Suspensión de Servicios

Cuando LANtaVan suspende o cancela el servicio de un usuario, el usuario que desee apelar la decisión lo tiene que hacer mediante el proceso de Apelación de la Suspensión de Servicios descrito en la Guía del Usuario / Manual de Políticas sobre el Paratrásito bajo la ADA.

#### **Política sobre viajes subvencionados por Asistencia Médica (MATP):**

LANtaVan tiene un proceso para suspender el servicio de viajes por suscripción a los usuarios que establecen un patrón de faltar a viajes programados de antemano. Un viaje perdido puede ser un no-show o bien una cancelación tardía.

#### La definición de un no-show

Se anota un no-show cuando un usuario reserva un viaje y cuando llega el vehículo el usuario no está disponible para viajar o rehúsa el servicio. El conductor esperará sólo 5 minutos después de haber llegado a un lugar de recogida, dentro del margen del tiempo acordado (+/-15 minutos de la hora programada).

Un no-show también se anota cuando el usuario cancela un viaje menos de dos (2) horas antes de la hora de recogida programada.

Los no-shows pueden ocasionar interrupciones en el servicio para otros usuarios. Los usuarios deben hacer todo lo posible para evitar los no-shows.

#### Política sobre las cancelaciones

Los usuarios pueden cancelar un viaje cuando reciban la llamada recordatoria la víspera del día del viaje, si han elegido recibir estas llamadas, o pueden llamar al central de reservas LANTA al 610-253-8333. Un viaje se considera cancelado si el usuario lo cancela durante la llamada recordatoria de la víspera del viaje o si llama al central de reservas LANTA un mínimo de dos (2) horas antes de la hora programada del viaje. Un viaje que se cancela en menos de dos (2) horas antes de la hora programada del viaje se considera una cancelación tardía. Una cancelación tardía se anota como no-show. Los no-shows no resultan en la cancelación automática de otros viajes programados para ese mismo día. Los usuarios tienen que cancelar todos los viajes programados para ese mismo día para evitar otro no-show.

#### Los no-shows fuera del control del usuario

LANTaVan anota y revisa todos los no-shows válidos para asegurar la precisión del registro. Los no-shows no incluyen viajes que se han perdido por razones fuera del control del usuario. Éstas pueden incluir, por ejemplo, urgencias médicas, problemas o errores de programación, atrasos debidos a recogidas anteriores y otros problemas de operación. Si un vehículo LANTaVan no ha llegado dentro de los 30 minutos que constituyen el margen de tiempo para la recogida y el usuario ya no está disponible para viajar, no se anotará un no-show; por lo mismo, si llega un vehículo antes de la hora programada, y el vehículo se retira antes de los cinco (5) minutos dentro del margen de tiempo para la recogida, tampoco se anota como no-show.

#### Limitación de acceso a las reservas por suscripción

LANTaVan tomará las siguientes acciones como respuesta a repetidos incidentes de no-show:

En el caso de un (1) no-show o más en un período de 1 mes: LANtaVan enviará al usuario una carta de advertencia anotando la fecha del no-show y una copia de la política sobre no-shows.

En el caso de un (1) no-show o más en un segundo (2º) mes consecutivo: LANtaVan le enviará al usuario una carta de advertencia, anotando las fechas de los no-shows y una copia de la política sobre no-shows.

En el caso de un (1) no-show o más en un tercer (3º) mes consecutivo: LANtaVan le enviará una carta al usuario anotando las fechas de los no-shows y, de ser relevante, la suspensión de su suscripción por tres (3) días. La carta también incluirá las fechas del inicio y final de la suspensión, la cual entrará en vigor diez (10) días corridos desde la fecha de la carta. Se le informará al usuario que tendrá que llamar y reservar cada viaje individualmente durante los tres días de suspensión.

En el caso de un (1) no-show o más en un cuarto (4º) mes consecutivo: LANtaVan le enviará una carta al usuario anotando las fechas de los no-shows y, de ser relevante, la suspensión de su suscripción por tres (3) días. La carta también incluirá las fechas del inicio y final de la suspensión, la cual entrará en vigor diez (10) días corridos desde la fecha de la carta. Se le informará al usuario que tendrá que llamar y reservar cada viaje individualmente durante los tres días de suspensión.

En el caso de un (1) no-show o más en un quinto (5º) mes consecutivo: LANtaVan le enviará una carta al usuario anotando las fechas de los no-shows y, de ser relevante, la suspensión de su suscripción por cinco (5) días. La carta también incluirá las fechas del inicio y final de la suspensión, la cual entrará en vigor diez (10) días corridos desde la fecha de la carta. Se le informará al usuario que tendrá que llamar y reservar cada viaje individualmente durante los cinco días de suspensión.

En el caso de un (1) no-show o más en un sexto (6º) mes consecutivo: LANtaVan le enviará una carta al usuario anotando las fechas de los no-shows e informándole que tendrá que llamar y reservar sus viajes individualmente durante un período indefinido, el cual entrará en vigor diez (10) días corridos desde la fecha de la carta.

Los usuarios cuyo servicio por suscripción ha sido suspendido por un exceso de no-shows podrán pedir que LANTA reestablezca su permiso para reservar sus viajes por suscripción después de un mínimo de un mes.

## Ya que califica para LANtaVan

En esta sección se encuentra información sobre las políticas generales del sistema de paratransito LANtaVan.

### Horario de Servicio

El servicio LANtaVan está disponible durante las horas indicadas en la siguiente tabla. El servicio para pasajeros que califiquen bajo el programa de paratransito ADA es diferente del servicio de los otros programas de patrocinio, o de lo que está disponible al público en general, porque el servicio de paratransito ADA debe estar disponible durante las horas en las que el servicio correspondiente de autobuses de ruta fija esté disponible. Estas horas representan la hora de la primera recogida y de la última parada que puede ser programada por un pasajero.

	Servicio NO ADA	SOLO Servicio ADA
lunes-sábado	7:00 AM – 7:30 PM	5:30 AM – 11:00 PM  Favor de notar que esto representa las horas generales cuando servicio está disponible. La disponibilidad del servicio en lugares específicos se determina de acuerdo con el horario de los autobuses LANTA de la ruta fija más cercana.*
domingo	7:30 AM – 6:45 PM	7:30 AM – 6:45 PM

No hay servicio de LANtaVan en el Día de Acción de Gracias (el cuarto jueves de noviembre); y Navidad (25 de diciembre). Para otros días festivos, LANtaVan funciona según el horario dominical: el Día del Año Nuevo (1 de enero); Domingo de Pascua; el Día de los Caídos (Memorial Day, el último lunes de mayo); el Día de la Independencia (4 de julio) y el Día del Trabajo (el primer lunes de septiembre).

### Tarifas y boletos

LANtaVan no es un servicio gratuito. Si procede, se espera el pago del viaje cuando se realiza y debe pagarse con boletos LANtaVan. Los boletos deben comprarse por adelantado. Los boletos están disponibles en el Departamento de Recursos Viajeros y Comunicaciones de LANTA, en varios lugares de los condados de Lehigh y Northampton, y se pueden comprar por correo. Una lista de los puntos de venta está disponible al [www.lantabus.com/lantavan-fares](http://www.lantabus.com/lantavan-fares)

Las tarifas de LANtaVan también se encuentran al [www.lantabus.com/lantavan-fares](http://www.lantabus.com/lantavan-fares).



## **Para programar su viaje**

Para programar su viaje, llame a la central de reservas de LANtaVan al 610-253-8333.

Al programar un viaje en LANtaVan, la persona que llame debe ser capaz de proporcionar la siguiente información: el nombre del usuario de LANtaVan; el número de identificación del usuario de LANtaVan; la fecha del viaje y la hora de la cita; la dirección del punto de recogida y destino; el número de acompañantes, si los hubiere; si habrá un asistente de cuidado personal (PCA); y si se desea un viaje de vuelta, la hora del retorno.

No se permiten reservas del mismo día en LANtaVan. Los usuarios pueden hacer reservas hasta catorce (14) días por adelantado, y no más tarde que las 4:30 pm el día antes de la fecha deseada para viajar. Solo para para casos de "cuidados urgentes" bajo el programa MATP puede LANtaVan proporcionar servicio el mismo día.

Un viaje se define por el trayecto entre un lugar de recogida y el lugar del destino. Se puede hacer reservas para varios viajes durante una misma llamada telefónica. El usuario también puede preparar una reserva de 'suscripción' para eliminar la necesidad de llamar múltiples veces para un viaje de rutina. Por ejemplo, si el usuario viaja a una cita médica tres veces a la semana, puede fijar ese viaje por adelantado, arreglando que se repita hasta que el usuario llame para cancelarlo. De forma similar, un horario de trabajo se beneficia de una reserva diaria.

No hay que esperar los horarios de viaje en ninguna "lista de espera", los viajes están programados sólo para las horas disponibles en el momento de hacer la reserva.

## **Consejos para programar los viajes**

Al hacer planes de viaje, favor de recordar que el servicio se basa en lo que haya disponible. LANtaVan no siempre puede acomodar al usuario en el momento exacto cuando desee viajar. Los viajes programados en el sistema de LANtaVan no se priorizan en función de la finalidad del viaje.

Para mejorar las posibilidades de que su servicio esté disponible, trate de programar las citas médicas o de otro tipo para después de las 9:00 de la mañana y antes de las 2:00 de la tarde.

Además, para evitar llegar al lugar de la cita antes de que abra el local, o tener que esperar afuera después de que haya cerrado, los usuarios deben tratar de no programar sus citas en las primeras o últimas horas del horario de la oficina.

## **Para cancelar un viaje**

El usuario o su representante tiene la responsabilidad de cancelar cualquier viaje que no necesite. Para cancelar un viaje, hay que llamar a la central de reservas del departamento de Recursos Viajeros y Comunicaciones al 610-253-8333 o cancele el viaje mediante la llamada de confirmación la víspera del viaje.

## **Política sobre Conductas Negativas**

LANTA tiene una Política sobre Conductas Negativas. Para hacer preguntas sobre esta políticas o para pedir una copia de esta política, comuníquese con el personal de Recursos Viajeros y Comunicaciones al 610-432-3200.

## **Para hacer recomendaciones, reclamos y/o preguntas**

Si tiene una recomendación o comentario sobre nuestros servicios, llame al departamento de Recursos Viajeros al 610-253-8333. También puede comunicarnos por correo electrónico al [lantavaninfo@lantabus.com](mailto:lantavaninfo@lantabus.com) o por escrito al Rider Resources and Communications, 1060 Lehigh Street, Allentown, PA 18103. Por lo mismo tenemos un sitio en línea para comentarios y reclamos al <http://www.lantabus.com/lanta-comment-and-complaint-form>.

Si desea hacer un reclamo o comentario sobre un viaje específico, los detalles concretos ayudan a que el personal de Recursos Viajeros y Comunicaciones as siguientes cuando llame o escriba:

- El nombre y apellido del usuario, su dirección y teléfono;
- El día y hora del suceso;
- El número del vehículo y/o el nombre del conductor, si procede;
- El nombre del agente de la central de reservas, si se trata de una conversación por teléfono; y
- Una explicación del incidente, su recomendación o su comentario.

Si Ud. se encuentra en un vehículo de LANTaVan o si está esperando el servicio de paratransito en casa o en su destino y necesita asistencia inmediata para su viaje, llame directamente a la central de reservas del departamento de Recursos Viajeros y Comunicaciones al 610-253-8333.

LANTa está comprometida con asegurar que no se excluya a nadie de sus servicios ni que se le niegue los beneficios de los mismos por motivo de raza, color u origen nacional, de conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según enmendada, ni tampoco por motivo de una discapacidad, de conformidad con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990. Hay que presentar las denuncias por Título VI o ADA dentro del plazo de 180 días contados desde la fecha del presunto acto de discriminación.

Para entregar una denuncia por discriminación, imprima y complete el formulario consolidado para Denuncias por Derechos Civiles de LANTA al <http://www.lantabus.com/wp-content/uploads/2018/01/Consolidated-Civil-Rights-Complaint-Form.pdf>. Envíe el formulario completado al Responsable de Derechos Civiles / Director Ejecutivo de LANTA al LANTA, Civil Rights Officer/Executive Director, 1060 Lehigh Street, Allentown, PA 18103.

Si necesita ayuda para completar este formulario, comuníquese con el Responsable de Derechos Civiles al 610-435-4052.

## Cómo viajar en LANtaVan

LANtaVan es un servicio de transporte de puerta a puerta, desde un punto de origen hasta el destino. En esta sección se encuentra la información básica que todos los usuarios deben saber para viajar en LANtaVan.

### **Sobre la asistencia del conductor**

#### El conductor:

- ✓ Se identifica verbalmente como un conductor de LANtaVan y se presenta con su nombre.
- ✓ Si se lo piden, ofrece ayuda para caminar entre la puerta del lugar y el vehículo. El conductor brindará esta ayuda extendiendo su antebrazo a modo de pasamanos y soporte para el usuario.
- ✓ Se queda a la vista de su vehículo.
- ✓ Si se lo piden, ofrecerá ayuda entre la puerta exterior o principal del punto de origen y destino. A veces habrá que usar una puerta diferente, siempre que sea por motivos operativos o de seguridad.
- ✓ Si se lo piden, ayudará a los pasajeros ambulatorios con subir o bajar los escalones o usar el elevador.
- ✓ Para los usuarios con silla de ruedas u otro aparato de movilidad, les ayudará a subir o bajar un (1) escalón o usar el elevador, dentro de lo posible.
- ✓ Ayuda a los usuarios con no más de tres (3) bolsas de compra o de supermercado. Al conductor no se le permite llevar artículos dentro de la residencia del usuario ni dentro de cualquier otro lugar.

#### El conductor:

- ✓ No cierra ni abre ninguna puerta con llave para el usuario.
- ✓ No entra ni pasa por ninguna puerta, ni en la casa ni en el destino, para ayudar al usuario.
- ✓ No levanta ni toma ninguna medida extraordinaria para ayudar al usuario a entrar en ni bajarse del vehículo.
- ✓ No transporta a ningún usuario que esté tan enfermo que es incapaz de mantenerse erguido y asegurado en su asiento; tampoco transporta a quien vomite ni sangre. Los conductores no han sido capacitados para proveer ninguna asistencia médica a los usuarios.

**LOS CONDUCTORES NO SE RESPONSABILIZAN DEL CUIDADO DE LOS USUARIOS**

**EN CUANTO LLEGUEN AL PUNTO DE ORIGEN O DESTINO.**

**(O sea, si no hay nadie para acoger al usuario en el destino, el conductor no se puede quedar con el usuario.)**

## **Al llegar el vehículo**

- ✓ El usuario tiene que asegurarse de que su silla de ruedas u otro aparato de movilidad esté en buenas condiciones.
- ✓ El vehículo puede llegar quince (15) minutos antes o quince (15) minutos después de la hora programada para la recogida. Este tiempo se llama el *pickup window*, el intervalo aceptable. Se considera que el conductor ha llegado a tiempo si llega dentro de este intervalo de tiempo.
- ✓ Si el vehículo llega dentro del intervalo aceptable, el usuario debe subirse al vehículo tan pronto como llegue; tiene que subirse al vehículo en menos de cinco (5) minutos. Si el usuario no se sube al vehículo dentro de estos cinco (5) minutos, el conductor puede abandonar el lugar sin recoger al usuario.
- ✓ Si el vehículo llega antes del intervalo aceptable, el usuario debe subirse al vehículo si ya está listo. Si el usuario no está listo todavía, el conductor esperará cinco (5) minutos durante el intervalo aceptable. Si el usuario no se sube al vehículo dentro de estos cinco (5) minutos, el conductor puede abandonar el lugar sin recoger al usuario.

Si el vehículo abandona el punto de recogida sin el usuario al origen del viaje programado, no enviarán otro vehículo para recogerlo.

Si el vehículo abandona el punto de recogida sin el usuario en el destino del viaje programado, el usuario puede llamar la central de reservas al 610-253-8333 para pedir una nueva hora para la recogida. No se garantiza una nueva hora para la recogida, se determina en base de los vehículos que estén disponibles.

## **Accesibilidad en los puntos de origen y destino**

- ✓ Tiene que haber un camino seguro y accesible entre el vehículo y la puerta externa o principal en el punto de origen y del destino.
  - Un camino seguro y accesible:
    - está libre de hielo y nieve
    - está libre de ramas, arbustos y maleza
    - es lo suficientemente ancho para acomodar una silla de ruedas u otro aparato de movilidad si hace falta
    - está libre de mascotas u otros animales (aparte de los animales de servicio) que no estén sujetos

- ✓ Si hace falta el elevador del vehículo, hay que haber suficiente espacio para utilizarlo de forma segura.
- ✓ Los espacios de estacionamiento, calles, entradas, etcétera... tienen que ser lo suficientemente grandes para que el vehículo pueda maniobrar, doblar y estacionarse de forma segura. Si el vehículo no puede maniobrar ni doblar, el usuario tiene que salir a buscar el vehículo en un lugar seguro. Los conductores no pueden retroceder.
- ✓ Los vehículos transitan solo sobre calles pavimentadas; **no** transitan sobre grava, grama ni piedras.
- ✓ Cuando está estacionado, el vehículo no puede bloquear ni impedir el flujo de tráfico.

## **Cinturones de seguridad, aparatos de movilidad, otro equipo & animales de servicio**

- ✓ Los usuarios de LANtaVan tienen que usar los debidos cinturones de seguridad u otros dispositivos de sujeción mientras están a bordo. Cualquier negativa a usar el cinturón de seguridad o el sistema de sujeción apropiado dará lugar a la denegación del servicio y el usuario no podrá viajar.
- ✓ Las sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad tienen que estar asegurados en todo momento, al subirse o bajarse del vehículo y durante el viaje. Si la silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad tiene reposapiés, el usuario debe utilizarlo.
- ✓ Las sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad tienen que estar sujetos en las áreas designadas para ellos.
- ✓ Los usuarios que utilizan un aparato de movilidad tipo *scooter* y que son capaces de trasladarse a un asiento en el vehículo, deben hacerlo durante su viaje.
- ✓ Los usuarios que necesitan utilizar el elevador pero no utilizan ni silla de ruedas ni otro dispositivo de movilidad, pueden utilizar el elevador de pie, siempre que puedan mantener el equilibrio al hacerlo.
- ✓ Los usuarios pueden viajar con oxígeno portátil u otro equipo médico, siempre que el equipo no viole las normas del estado de Pennsylvania sobre el transporte de materiales peligrosos. Los tanques de oxígeno y otro equipo médico tienen que ser de un tamaño que permita que quepan y se acomoden en el vehículo; deben estar asegurados mientras se transporten. El conductor no tocará, conectará ni ajustará el equipo bajo ninguna circunstancia.
  - Si utilizan el oxígeno portátil, los usuarios deben proporcionar su propio suministro de oxígeno suficiente para la duración del viaje y por si hay cualquier retraso.
- ✓ Los animales de servicio se permiten en todo vehículo.

- A la hora de programar un viaje, el usuario debe informar al agente de reservas que está viajando con un animal de servicio.
- Se espera que los dueños mantengan sus animales de servicio bajo completo control en todo momento, y que se aseguren de que los animales de servicio no constituyan ningún peligro para los conductores ni otros pasajeros o animales de servicio a bordo. En caso de que un animal de servicio exhiba comportamientos agresivos o inapropiados, LANtaVan se reserva el derecho de rechazar la prestación de este servicio en el futuro.
- Los conductores no tocan a los animales de servicio.

### **Límites de los elevadores**

- ✓ Los elevadores tienen límites con respecto al tamaño y peso que cargan.
- ✓ Si el tamaño de la silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad supera el tamaño del elevador, no será posible transportarlo.
- ✓ Si el peso combinado del usuario y la silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad supera el límite de lo que aguanta el elevador, el usuario tendrá la opción de subir y bajarse del vehículo aparte de su silla de ruedas o dispositivo de movilidad, siempre que esto se pueda hacer de forma segura y razonable.

### **Misceláneo**

- ✓ Los animales que no son de servicio se permiten en los vehículos siempre que estén asegurados en un transportín (caja, bolsa o jaula) de tamaño apropiado, y que el usuario se responsabilice de montarlos en y bajarlos del vehículo.
  - A la hora de reservar el viaje, hay que informarle al operador que va a viajar con un animal debidamente asegurado en su caja, bolsa o jaula.
- ✓ Se permite llevar los carritos de compras en el vehículo, con tal que no midan más de 21" x 24.5" x 40.12" y que sean plegables.

### **Lo que hay que hacer y lo que no hay que hacer en el vehículo**

- ✓ **HAY** que usar los cinturones de seguridad u otros dispositivos de sujeción.
- ✓ **HAY** que permanecer sentado en el vehículo.

- ✓ **HAY** que usar audífonos cuando escucha cualquier dispositivo electrónico.
- ✓ **HAY** que vestir ropa y calzar zapatos apropiados.
  
- ✓ **NO HAY** que comer ni beber. Puede hacerse excepciones por razones médicas, siempre que se presente la debida documentación de un médico
- ✓ **NO HAY** que fumar. Esto incluye los cigarrillos electrónicos y *vaping*.
- ✓ **NO HAY** que decir palabrotas ni emplear lenguaje o conductas abusivos.
- ✓ **NO HAY** que portar armas en una manera que viole la política sobre armas de LANTA.
- ✓ **NO HAY** que tener contacto físico con los demás usuarios.
- ✓ **NO HAY** que charlar con el conductor— esto puede distraerle.

### **Emergencias**

- ✓ En el caso improbable de que usted es un usuario a bordo de un vehículo involucrado en un accidente, le rogamos mantenga la calma y siga las instrucciones del conductor del vehículo LANtaVan.
- ✓ Si hay lesiones, avisarán a los servicios de emergencia.
- ✓ Si se lo piden, salga rápidamente del vehículo.
- ✓ Es posible que le pidamos que proporcione información como testigo; le pedimos su cooperación.

### **Inclencias del tiempo**

- ✓ A veces hay que reducir o cancelar los servicios de paratransito de LANtaVan debido a inclencias del tiempo.
- ✓ La mejor manera de encontrar información sobre las interrupciones de servicio está al [www.lantabus.com](http://www.lantabus.com) o siguiendo LANTA en Facebook o Twitter.
- ✓ LANTA también notificará a la radio, los periódicos y la televisión local sobre los trastornos y cancelaciones relacionados con el servicio debido a las inclencias del mal tiempo.

### **Otros servicios**

El Programa de Transporte para Asistencia Médica (MATP) incluye una provisión para transporte a servicios de atención urgente. Los “servicios de atención urgente” se definen para incluir cualquier enfermedad que



podiera convertirse en una crisis o emergencia si no reciba tratamiento en un período de 24 horas o después del alta del hospital. Si Ud. recibe el transporte subvencionado por el programa MATP y necesita transporte para un asunto de atención urgente, debe llenar y entregar el formulario de Servicios de Atención Urgente en nuestro sitio web, al [www.lantabus.com](http://www.lantabus.com). Siga las instrucciones que aparecen allí para entregarlo.

\*Notar bien: hay que dejar tres horas para toda petición de servicios de atención urgente.\*