

# **Servicios para Personas Mayores, Discapacidades y Tránsito del Condado de Rockingham Transporte RCATS y el skat Bus Política para Solicitar y Recibir Modificaciones Razonables**

## **Propósito**

Este documento (en lo sucesivo denominada "Política de Modificaciones Razonables") establece la política y los procedimientos que los Servicios para Personas Mayores, Discapacitados y de Tránsito del Condado de Rockingham (en lo sucesivo denominados "ADTS") utilizarán para recibir y actuar sobre las solicitudes de modificaciones de las políticas y procedimientos de transporte (en lo sucesivo denominadas "Modificaciones Razonables" o "RM") realizadas por personas con discapacidades de acuerdo con los requisitos de Modificaciones Razonables de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).

ADTS se compromete a proporcionar modificaciones razonables a sus políticas, prácticas y/o procedimientos operativos de paratransito de ruta fija desviados, que respondan a la demanda y/o ADA para garantizar que sus servicios, programas e instalaciones sean accesibles y utilizables por personas con discapacidades.

## **Modificación razonable**

Una modificación razonable es un cambio en las políticas y prácticas de servicio de ADTS en circunstancias en las que las prácticas establecidas pueden impedir que las personas con discapacidades accedan y participen plenamente en los programas, servicios e instalaciones de ADTS.

## **Empleo razonable**

El Director de Tránsito de ADTS es responsable de implementar esta política y procedimientos dentro del departamento de transporte.

## **Anuncio de la póliza**

ADTS proporcionará un enlace al texto completo de la política y los procedimientos de RM en sus dos sitios web ([www.adtsrc.org](http://www.adtsrc.org) y [www.rideskat.org](http://www.rideskat.org)). La política incluye información sobre cómo realizar solicitudes de modificaciones razonables de sus políticas. También se incluirá un resumen de la Política de Modificación Razonable en las Políticas y Procedimientos de ADTS para el Tránsito.

## **Solicitar una modificación razonable**

Las personas pueden solicitar RM por correo electrónico, por escrito o por teléfono. Para facilitar este proceso, ADTS pondrá a disposición esta política y el Formulario de Solicitud de

Modificaciones Razonables (Anexo A) en copia impresa previa solicitud y en línea como archivo adjunto a este enlace de política.

ADTS también pondrá a disposición esta política y el Formulario de Solicitud de Modificaciones Razonables en los siguientes formatos alternativos: Letra grande, electrónica (formatos de archivo de Word o texto). Esta política y el Formulario de Solicitud de Modificaciones Razonables también estarán disponibles en español si se solicita.

- Por correo electrónico: el cliente debe enviar una copia completa del Formulario de Solicitud de Modificación Razonable a ADTS en [modell@adtsrc.org](mailto:modell@adtsrc.org) junto con cualquier información complementaria requerida por esta política.
- Por escrito: el cliente debe completar el Formulario de solicitud y adjuntar cualquier información complementaria requerida por esta política. El formulario completo y todos los archivos adjuntos deben enviarse por correo a: Transit Director, ADTS, PO Box 1915, Reidsville, NC 27323-1915.
- Por teléfono: el cliente puede solicitar una Modificación Razonable comunicándose con ADTS al (336) 347-2287, Opción 4, durante el horario comercial estándar de ADTS. El personal enviará esta política y el Formulario de Solicitud de Modificaciones Razonables al cliente. Solo si es necesario, el personal completará el formulario en función de la información proporcionada por el cliente.

### **Evaluación de solicitudes**

Al recibir una Solicitud de Modificación Razonable, el personal de ADTS evaluará cada solicitud de la siguiente manera:

- Revisión inicial para verificar que esté completa: El personal revisará la información en el Formulario de Solicitud de Modificaciones Razonables y toda la documentación complementaria para asegurarse de que la solicitud esté completa. Si una solicitud está incompleta, el personal hará un seguimiento con el cliente para informarle de la información faltante. Sin embargo, no se tomará ninguna medida sobre la solicitud hasta que se complete.
- Cuando la solicitud esté completa, el Director de Tránsito revisará la solicitud, en consulta con el Gerente de Operaciones/Despachador y otro personal necesario de la agencia para determinar el mejor curso de acción. Dentro de los 5 días hábiles, el Director de Tránsito decidirá si:
  - Conceder la modificación solicitada por el cliente
  - Denegar la modificación solicitada por el cliente. Si se rechaza a un cliente, se considerarán enfoques alternativos y/o modificaciones que permitan al cliente participar en los servicios y/o beneficiarse de los programas.
  - Negociar la solicitud y la oferta y alternar la modificación. Si se negocia una solicitud y se propone una modificación alternativa, se dará prioridad a las modificaciones alternativas que proporcionen servicios, programas y actividades en el entorno más integrado y apropiado para las necesidades de las personas con discapacidades.
- Debido a que los sistemas de tránsito y paratránsito tienen diferentes tipos de flotas, diferentes reglas de operación y operan en diferentes áreas, es posible que una

modificación solicitada sea factible para un proveedor, pero no para otro. Al comunicar la decisión final de ADTS con respecto a la modificación solicitada, el Director de Tránsito proporcionará una explicación de cualquier limitación impuesta en la medida en que se puede cumplir con una solicitud.

### **Factores a tener en cuenta en la evaluación de las solicitudes de modificación razonable**

El Director de Tránsito y/o la persona que éste designe tendrán en cuenta los siguientes factores al revisar y responder a las Solicitudes de Modificaciones Razonables:

1. ¿El solicitante tiene una discapacidad? ¿La persona que solicita la modificación tiene alguna discapacidad? ¿Es la discapacidad "aparente"? (Esto podría incluir el uso de un dispositivo de movilidad, animal de servicio, bastón, etcétera). Si se observa que la discapacidad no es evidente, ¿se proporciona documentación adecuada de la discapacidad? (Esto podría incluir alguna documentación razonable enviada por el solicitante desde un centro médico o médico). Si el solicitante tiene una discapacidad, proceda. De lo contrario, la modificación solicitada será denegada.
2. ¿Es necesaria la modificación solicitada para permitir un uso no discriminatorio del servicio? Tenga en cuenta la política/procedimiento que el solicitante ha solicitado que se modifique. También considere la discapacidad del solicitante y la razón declarada por la que no puede usar el servicio de manera no discriminatoria. ¿La política/procedimiento actual impide que el solicitante use el servicio de manera no discriminatoria debido a la discapacidad? ¿El solicitante no puede utilizar el servicio de manera no discriminatoria debido a la política/procedimiento actual, o se solicita la modificación razonable por conveniencia o preferencia personal? Si la política/procedimiento actual impide el uso no discriminatorio del servicio, continúe. De lo contrario, la modificación solicitada será denegada.
3. ¿La modificación solicitada cambiaría fundamentalmente la naturaleza del servicio, programa o actividad? Si la respuesta es no, continúe. En caso afirmativo, se denegará la modificación.
4. ¿La implementación de la modificación solicitada crearía una situación que representaría una amenaza directa para la salud o la seguridad de otros? Si la respuesta es no, continúe. En caso afirmativo, la amenaza exacta debe documentarse por escrito y la modificación debe ser denegada. (Tenga en cuenta que las posibles amenazas de seguridad para el solicitante no se pueden utilizar como razón para denegar la modificación solicitada. Sin embargo, si existen posibles riesgos de seguridad para el solicitante, estos deben ser comunicados claramente y reconocidos por el solicitante antes de realizar cualquier modificación).
5. ¿La implementación de la modificación solicitada crearía una carga administrativa o financiera indebida? Esto podría ser una carga para ADTS, una comunidad participante o los contratistas que brindan el servicio. Si la respuesta es no, continúe. En caso afirmativo, la carga excesiva debe explicarse en detalle, por escrito, y la modificación solicitada será denegada.

### **Ejemplos de modificaciones razonables**

La siguiente lista, desarrollada por el USDOT, proporciona ejemplos de cuándo se deben realizar modificaciones razonables en general. Esta lista está destinada solo a proporcionar ejemplos y no constituye una lista exhaustiva de las modificaciones razonables que ADTS puede proporcionar, ni la aparición de cualquier modificación razonable en esta lista sugiere o garantiza que ADTS pueda o vaya a proporcionar la modificación en todas las circunstancias.

- Detener un autobús de ruta fija desviado a una corta distancia de la señal de parada para permitir que un usuario de silla de ruedas evite un obstáculo, como la construcción de una carretera, para abordar usando el ascensor (suponiendo que la ubicación alternativa no cree una situación de tráfico insegura).
- Permitir que los pasajeros aborden una ruta fija desviada o un vehículo de respuesta a la demanda separado de su dispositivo de movilidad para no exceder la carga de peso del ascensor (suponiendo que el conductor pueda hacerlo de manera segura y que el vehículo pueda soportar el peso combinado del pasajero y su dispositivo de movilidad).
- Hacer que el operador del vehículo espere con un pasajero de Respuesta a la Demanda en un lugar de transferencia hasta que llegue el vehículo de conexión, o proporcionar un viaje directo sin transferencia, si el pasajero no puede quedarse desatendido en un lugar de transferencia.
- En instalaciones grandes, como centros comerciales y complejos hospitalarios, los pasajeros de Demand Response que, debido a una discapacidad, no puedan llegar o salir de los lugares designados para recoger y dejar, serán dejados y/o recogidos en las entradas solicitadas dentro de las instalaciones.
- En el caso de los pasajeros cuya discapacidad les impida utilizar de forma independiente el sistema de cobro de tarifas en rutas fijas desviadas o vehículos de respuesta a la demanda, el conductor ayudará con el manejo de efectivo o medios de pago y con la inserción de efectivo en la caja de tarifas, o con el paso del boleto a través de la caja de tarifas. (Esto NO incluye meter la mano en las mochilas del pasajero, bolsillos, etcétera).
- Los pasajeros pueden comer, beber o tomar medicamentos en los vehículos de tránsito o en las instalaciones de tránsito cuando hacerlo sea médicamente necesario para la seguridad del conductor y esté relacionado con una discapacidad documentada.

### **Responder a solicitudes de modificaciones razonables**

- El Director de Tránsito (en consulta con los proveedores involucrados en una modificación solicitada) tendrá cinco (5) días hábiles para revisar y decidir sobre cada solicitud de RM.
- El Director de Tránsito tendrá cinco (5) días hábiles adicionales para proporcionar una respuesta final al cliente

La respuesta se proporcionará por correo electrónico si la solicitud se envió por correo electrónico, y por carta (USPS) si la solicitud se realizó por teléfono o carta. Se utilizarán formatos alternativos apropiados si se solicita. Se solicitará acuse de recibo para todas las respuestas.

Si una solicitud es denegada, o si se propone una modificación alternativa, la respuesta detallará las razones de la denegación. Los solicitantes también serán informados de su derecho a apelar y cómo iniciar una apelación (consulte "Apelaciones").

## **Notificación de Decisión/Resultado**

El Director de Tránsito enviará una copia de la respuesta a los proveedores participantes para que se difunda según corresponda.

## **Modificación del Procedimiento Operativo**

Si se concede una Solicitud de modificación razonable, el personal de Operaciones apropiado preparará documentos de procedimiento operativo nuevos o modificados y los distribuirá según corresponda. Por lo general, se implementarán modificaciones razonables en Operaciones dentro de los siete (7) días calendario, a menos que el Director de Tránsito negocie un plazo más largo con el cliente. Si se necesita un plazo más largo, el personal informará al Director de Tránsito e indicará una fecha en la que la modificación razonable puede estar en vigor.

## **Registros de solicitudes y resultados**

El Director de Tránsito mantendrá los siguientes registros por un período no menor de cinco (5) años:

- Copia del Formulario de Solicitud de Modificaciones Razonables completado con toda la información complementaria
- Copia de la decisión final comunicada al cliente
- Copia de cualquier apelación con toda la información complementaria y la decisión final del Panel de Apelaciones
- Cualquier otra información pertinente recopilada en relación con la solicitud

## **Apelaciones**

Si ADTS niega la Modificación Razonable solicitada, o en caso de que el cliente no esté de acuerdo con la modificación ofrecida por ADTS, el cliente puede apelar la decisión de ADTS. Las solicitudes de apelación deben hacerse por correo electrónico, [modell@adtsrc.org](mailto:modell@adtsrc.org) o enviando una solicitud por escrito a: Transit Director, ADTS, PO Box 1915, Reidsville, NC 27323-1915.

Una solicitud de apelación debe recibirse a más tardar sesenta (60) días después de la fecha de la denegación de ADTS o de la oferta de una modificación alternativa. Después de sesenta (60) días, el cliente debe iniciar una nueva Solicitud de Modificación Razonable.

Las personas tendrán la oportunidad de ser escuchadas en persona y de llevar defensores. Si un cliente decide no comparecer en persona, se le permitirá presentar documentación adicional.

Las apelaciones serán escuchadas por un Panel de Apelación de Modificaciones Razonables compuesto por (1) un miembro del Departamento de Tránsito, (2) un miembro designado por un asesor legal, (3) un miembro de la Junta Directiva de ADTS, (4) el Director Ejecutivo de ADTS y (5) el Director de Recursos Humanos de ADTS. Ninguno de los miembros del Panel de Apelación de Modificaciones Razonables estará directamente involucrado en la toma de

decisiones y el resultado original, ni estará en una línea directa de autoridad con ninguno de los que tomaron la determinación original.

Las apelaciones se programarán tan pronto como sea posible, pero no más de treinta (30) días después de la recepción de una solicitud de apelación por escrito. El resultado de la apelación se hará por escrito dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la fecha en que se escuche la apelación. Si una apelación confirma la(s) determinación(es) original(es) de ADTS, el razonamiento detrás del resultado se incluirá en la notificación escrita.

### **En Solicitudes de servicio**

Se alienta a las personas a solicitar Modificaciones razonables antes de usar el servicio siempre que sea posible, y si el problema se conoce de antemano. Si se encuentran problemas con las políticas y procedimientos al usar los servicios, las personas pueden solicitar una modificación razonable al empleado apropiado en el lugar (por ejemplo, el conductor del autobús de ruta fija desviado o el conductor de Respuesta a la Demanda). El empleado en el lugar se pondrá en contacto e informará al despacho de la solicitud. El despacho proporcionará instrucciones sobre si realizar o no la modificación solicitada, y documentará la solicitud y cualquier acción (s) tomada(s). Se alienta a las personas a hacer solicitudes formales para que se les proporcionen los servicios adecuados a partir de entonces.

### **Adiestramiento**

Dentro de los noventa (90) días calendario posteriores a la emisión de esta política y procedimientos, todo el personal de gestión de operaciones del servicio de tránsito y paratránsito recibirá capacitación sobre esta política y procedimientos.

Se desarrollará una capacitación adecuada con respecto a las solicitudes de Modificación Razonable realizadas "en servicio" (o "en el sitio") para todo el personal de primera línea. Esta capacitación se incorporará a la capacitación de actualización y nueva contratación dentro de noventa (90) días calendario adicionales.

**Anexo A**  
**Formulario de Solicitud de Modificación Razonable de ADTS**

Nombre del piloto: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

Teléfono: (336) \_\_\_\_\_

Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_

Si la solicitud la realiza otra persona en nombre del ciclista, proporcione el nombre, la relación con el pasajero y el número de teléfono:

Nombre del defensor: \_\_\_\_\_

Relación con el ciclista: \_\_\_\_\_

Teléfono: (336) \_\_\_\_\_

1. Describa la discapacidad o discapacidades del ciclista.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Describa la política o programa de servicio que puede necesitar ser modificado para permitir que el pasajero tenga acceso completo a los servicios de tránsito proporcionados.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿De qué manera la política o programa de servicio actual impide que el pasajero use el servicio o programa de tránsito?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Describa la modificación específica de la política/procedimiento actual que está solicitando.

---

---

---

---

5. ¿Cómo le gustaría que ADTS respondiera a su solicitud?

In por escrito a la dirección indicada anteriormente

By correo electrónico a la dirección indicada anteriormente

Si es necesario enviar comunicaciones futuras con respecto a esta solicitud en un formato alternativo, indique el formato apropiado a continuación:

Large Imprimir (tamaño de fuente necesario: \_\_\_\_\_)

Español

\*\*Este formulario se puede solicitar en letra grande o en español llamando al (336) 349-2343; Relé TTY 711; o enviando un correo electrónico [modell@adtsrc.org](mailto:modell@adtsrc.org)

Envíe el formulario completo y cualquier documentación requerida de discapacidad a:

Director de Tránsito  
ADTS  
Apartado de correos 1915  
Reidsville, NC 27323-1915

Las versiones electrónicas del formulario completado y los escaneos de la documentación requerida de discapacidad deben enviarse a [modell@adtsrc.org](mailto:modell@adtsrc.org)

ADTS proporcionará una respuesta por escrito a su Solicitud de Modificación Razonable dentro de los siete (7) días posteriores a su recepción. Para verificar el estado de la solicitud, llame a ADTS al (336) 349-2343; Relé TTY 711.