

SANTA CRUZ METROPOLITAN TRANSIT DISTRICT

Número de Reglamento: AR-1024
Título Ordenador: Proceso de Apelación de ParaCruz
Fecha de Vigencia: 26 de julio de 2002
Páginas: 12

TÍTULO: PROCESO DE ELEGIBILIDAD Y APELACIÓN DE SERVICIO DE METRO PARACRUZ

Historia de Procedimiento

FECHA	RESUMEN DE LA REVISIÓN	APROBADO
7/26/02	Nuevo- Proceso de Elegibilidad y Apelación de METRO ParaCruz	S.A.
9/26/03	Cambios de póliza y revisión de procedimientos de necesidad inmediata	E.R.
3/28/06	Asignar nuevo Número de Reglamento - ningún cambio en el contenido	L.W.
6/22/07	Se agrego proceso de enmienda para el Plan de Paratrásito; Se conformo la regulación a las prácticas actuales; Se reemplazo MAC por MASTF como la autoridad designada al panel de apelación, y otros cambios	M.T.
07/19/07	Error corregido en la Sección 9.01	M.T.

I. PÓLIZA

1.01 Es la póliza de Santa Cruz METRO que, debido a que opera un sistema de ruta fija, deberá proporcionar un servicio de paratrásito que es comparable y complementario al servicio de ruta fija a pasajeros elegibles. El servicio de paratrásito de Santa Cruz METRO será conocido como METRO ParaCruz.

1.02 El proceso de elegibilidad y apelación de METRO ParaCruz se hará en conformidad con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y sus reglamentos federales y asegurará que todos los pasajeros elegibles disfruten de pleno acceso al servicio de ruta fija de Santa Cruz METRO o al servicio de METRO ParaCruz como apropiado. El proceso de elegibilidad y de apelación de METRO ParaCruz será equitativo, eficaz, preciso, respetuoso y libre de amenazas.

Proceso De Elegibilidad y Apelación de Servicio de METRO PARACRUZ

- 1.03 Santa Cruz METRO reconoce que el ADA establece un derecho civil a servicios de paratransito para las personas que no pueden utilizar el sistema de ruta fija ya sea debido a su discapacidad o por la inaccesibilidad del sistema de ruta fija. Por lo tanto, una determinación de inelegibilidad para este servicio es un asunto serio.

II. APLICABILIDAD

- 2.01 Este procedimiento es aplicable a todas las personas que están solicitando a METRO ParaCruz, presentando una apelación con respecto a elegibilidad de METRO ParaCruz y a los que son actuales pasajeros elegibles de METRO ParaCruz.
- 2.02 El presente Reglamento sirve en conjunción con la Guía del Cliente de METRO ParaCruz como el Plan Oficial de Paratransito de METRO. El Plan Oficial de Paratransito de METRO estará disponible sobre petición y se publicarán en el sitio Web de METRO.

III. PROCESO DE MODIFICACIÓN AL PLAN OFICIAL DE PARATRÁNSITO DE METRO

- 3.01 Cuando en la opinión del Director General, una modificación o cambio al Plan Oficial de Paratransito de METRO es requerido y / o necesario, las aportaciones del público en relación con la enmienda propuesta se obtendrán antes de que el asunto sea presentado a la Junta Directiva de METRO para acción.
- 3.02 El personal del METRO revisará las modificaciones propuestas con la Comisión Consultiva METRO (MAC) y dará a la Junta de Directores con sus observaciones y recomendaciones.
- 3.03 El personal del METRO también revisará la propuesta de cambio (s) y obtendrá aportaciones de los designados interesados de ParaCruz. La revisión de la propuesta de cambio (s) y la solicitud de aportaciones se puede hacer en persona o a través de correspondencia escrita. Estos interesados son designados de la siguiente manera:
- a. Comisión Consultiva de Transporte de Ancianos y Discapacitados; y
 - b. Las demás organizaciones de base comunitaria como designados por la Junta Directiva de METRO.
- 3.04 METRO también programara, como mínimo, por lo menos una audiencia pública en la que el personal de METRO examinará el propuesto cambio (s) con el público y obtendrá sus aportaciones. METRO deberá proporcionar una notificación adecuada de la audiencia al público, mediante anuncios en un

Proceso De Elegibilidad y Apelación de Servicio de METRO PARACRUZ

periódico de circulación general y la publicación de dicha notificación en la página web de METRO.

- 3.05 Aportaciones recibidas del público a través del proceso de divulgación mencionadas anteriormente se presentarán a la Junta Directiva de METRO, junto con las recomendaciones del personal de METRO.

IV. CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

- 4.01 El Gerente de Operaciones o su designado / a deberá determinar si una persona solicitando a METRO ParaCruz puede utilizar el servicio de ruta fija dependiendo en sus propias circunstancias.
- 4.02 El proceso de elegibilidad se asegurará que sólo las personas que cumplan los criterios reguladores federales, aplicados estrictamente, se certificarán como elegibles para METRO ParaCruz.
- 4.03 Cuando una persona aplica para el METRO ParaCruz, el Gerente de Operaciones o su representante deberá presentar todos los formularios necesarios y / o instrucciones. Estos formularios e instrucciones pueden incluir una declaración sobre si la persona viaja con un asistente de cuidado personal (PCA).
- 4.04 Todos los documentos relativos a la elegibilidad serán disponibles en uno o más formatos accesibles, a petición de ésta. Formatos accesibles incluyen discos de computadora, documentos braille, disco compacto (CD), y en formato de impresión grande. Estos documentos también estarán disponibles a solicitud en español. Un documento no necesariamente debe estar disponible en el formato que un solicitante prefiere, pero sí tiene que estar a disposición en un formato que la persona pueda utilizar.
- 4.05 En caso de que un solicitante tenga una necesidad inmediata de los servicios de METRO ParaCruz antes de que él / ella tenga tiempo para someterse a una determinación de elegibilidad, el Gerente de Operaciones o su representante podrá certificar al solicitante sobre una base de necesidad inmediata.
- a. Esta certificación de necesidad inmediata se facilitará en sólo un número limitado de casos.
 - b. Certificación de necesidad inmediata, en un máximo, será válida por un período de tiempo no más de 14 días naturales a partir de la determinación inicial de necesidad inmediata.
 - c. Esta certificación de necesidad inmediata es a la sola discreción del Gerente de Operaciones o su representante y no puede ser apelada.
 - d. El Gerente de Operaciones o su representante podrá exigir documentación en apoyo de la evaluación de necesidad inmediata.

Proceso De Elegibilidad y Apelación de Servicio de METRO PARACRUZ

- e. Esta certificación será válida hasta que una determinación de elegibilidad se haga realizado, preferentemente dentro de siete días.
 - f. Certificación de una necesidad inmediata no será prueba de elegibilidad para el servicio de METRO ParaCruz.
- 4.06 Una persona deberá ser certificada para ser elegible para METRO ParaCruz en virtud de cualquiera de las siguientes circunstancias:
- a. Personas con una discapacidad que pueden utilizar un vehículo accesible, pero para quienes no pueden realizar cualquier viaje debido a que el servicio de ruta fija que necesitan para su uso aún no es accesible. Este concepto está basado en ruta, no en base de sistema.
 - b. Una persona con una discapacidad que no está en condiciones como resultado de un impedimento físico o mental y sin la ayuda de otra persona (salvo el operador de un elevador para sillas de ruedas u otro dispositivo de asistencia de embarque) para bordar, pasear, o desembarcar de un vehículo en el sistema que es fácilmente accesible y utilizable por personas con discapacidades. Esto incluye los que no pueden "navegar" el sistema.
 - c. Los individuos que tienen deficiencia relacionada con las condiciones que les impiden llegar al o desde un lugar de embarque o desembarque. Esto pretende ser una excepción muy precisa a la norma general de que la dificultad de viajar hacia o desde la ubicación de embarque o desembarque no es una base para la elegibilidad.
- 4.07 Una discapacidad para propósito de elegibilidad para METRO ParaCruz puede ser permanente o temporal.
- 4.08 Una persona cuya discapacidad es intermitente puede ser elegible para METRO ParaCruz.
- 4.09 Elegibilidad a METRO ParaCruz se basa en un modelo funcional, más que un modelo médico. Las personas no se califican o descalifican sobre la base de un diagnóstico o discapacidad específico.
- 4.10 La aplicación de la elegibilidad de una persona se determinará en una manera práctica si la persona puede utilizar el servicio de ruta fija en sus propias circunstancias. Esta es una decisión fundamentalmente de transporte, no una decisión médica.
- 4.11 En el momento que se determine la elegibilidad de METRO ParaCruz, también se decidirá si el solicitante necesita los servicios de Asistente de Cuidado Personal (PCA) cuando viaja en Metro ParaCruz. A fin de que el PCA viaje sin costo, el

Proceso De Elegibilidad y Apelación de Servicio de METRO PARACRUZ

- solicitante debe estar registrado con la necesidad de un PCA con METRO ParaCruz.
- 4.12 El término de elegibilidad para METRO ParaCruz se concederá por un máximo de tres años. La determinación inicial de la elegibilidad deberá incluir un análisis de si es más probable que no que la capacidad funcional del individuo para utilizar el servicio de ruta fija mejorará con el tiempo. El proceso de renovación, en la mayoría de los casos, se limitará a un simple proceso de un formulario de una página indicando que no hay cambios en la capacidad funcional o localización residencial que afectan el estatus de elegibilidad del individuo. Sin embargo, las personas que fueron evaluadas en el momento de la determinación inicial de elegibilidad de que es más probable que no que sus capacidades funcionales para utilizar la ruta fija mejoren con el tiempo o cuya localización residencial está decidido a ser accesible por el servicio de ruta fija o que han cambiado de dispositivos de movilidad llevaran a cabo su determinación de renovación ya sea a través de una evaluación en persona o por teléfono, a discreción del Gerente de Operaciones o su representante. Una evaluación en persona también puede ser necesaria para renovación cuando circunstancias y hechos conocidos y documentados indican que el estado de elegibilidad del pasajero ha cambiado y ya no es elegible para el servicio cuando la fuente de dicha información está específicamente identificable y fiable. Si una determinación de inelegibilidad o una determinación de elegibilidad más restrictiva (incondicional de viaje por viaje) se realiza a la conclusión del proceso de recertificación, la persona afectada tendrá derecho a apelar esas determinaciones de acuerdo con esta póliza. Servicio de ParaCruz deberá continuar hasta que la decisión final sea hecha por el Panel de Apelaciones.
- 4.13 En caso de que una persona permita que su elegibilidad expire y después desee utilizar los servicios de METRO ParaCruz, la solicitud deberá ser tratada como una nueva aplicación de elegibilidad.

V. SERVICIO DE VISITANTES

- 5.01 METRO ParaCruz proveerá a los visitantes de fuera del Condado de Santa Cruz en la misma base que ese servicio se presta a los residentes locales. Un visitante puede ser elegible para METRO ParaCruz mediante la presentación de la documentación de elegibilidad del sistema de paratransito en su jurisdicción "hogar." Si la persona no tiene esta documentación, el Gerente de Operaciones o su representante deberá exigir la prueba de la condición de visitantes (lugar de residencia del individual) y, si la discapacidad de la persona no es evidente, prueba de la discapacidad. Una vez que esta documentación se presente y es satisfactoria, METRO ParaCruz se pondrá a disposición por un máximo de 21 días sobre la base de la declaración de la persona que él / ella no puede utilizar el sistema de tránsito de rutas fijas. Después de 21 días, el servicio de PARACRUZ

Proceso De Elegibilidad y Apelación de Servicio de METRO PARACRUZ

se proveerá solo si el visitante aplica para METRO PARACRUZ y se decide que es elegible para este servicio a través del proceso ordinario de elegibilidad.

- 5.02 Los visitantes deberán ser provistos con servicio METRO ParaCruz sobre la base de elegibilidad de visitante por no más de 21 días dentro de un periodo flotante de 365-días. Después de 21 días (consecutivos o en parcelas), el individuo debe aplicar para elegibilidad METRO ParaCruz como dispuesto en estos procedimientos.

VI. PROCESO DE APLICACIÓN Y ELEGIBILIDAD

- 6.01 Para solicitar a METRO ParaCruz, un solicitante se pondrá en contacto con el Gerente de Operaciones o su representante y pedirá una cita para una entrevista de evaluación en persona. Entrevistas normalmente tardan unos 30 minutos e incluyen una evaluación de tránsito. No se le cobrarán costos de aplicación o usuarios al solicitante. Durante la evaluación, se le harán preguntas al solicitante sobre la elegibilidad, las capacidades funcionales, incluyendo la capacidad de utilizar la ruta fija y habilidades de viaje en detalle. La entrevista también proporcionará una oportunidad para que el solicitante pueda hacer preguntas acerca de METRO ParaCruz. En la entrevista, se le puede pedir al solicitante que participe en una nueva evaluación, incluso una evaluación funcional.
- 6.02 Entrevistas de evaluación de elegibilidad se programarán dentro de 7 días del contacto inicial.
- 6.03 A petición del solicitante se proporcionará transporte desde y hacia la entrevista, sin costo alguno.
- 6.04 La determinación de elegibilidad se hará por escrito y se mandará con sello postal dentro de siete (7) días hábiles de la evaluación en persona.
- 6.05 Si por alguna razón no se hace una decisión dentro de 21 días naturales, servicio de METRO ParaCruz será proporcionado hasta que una decisión de inelegibilidad sea prestada.
- 6.06 Si se encuentra que es elegible, una carta de elegibilidad y una tarjeta de identificación se le proporcionará al solicitante. Para aquellos individuos que se le concede la elegibilidad, la documentación de elegibilidad deberá incluir como mínimo la siguiente información: nombre de la persona, el nombre de Santa Cruz METRO, el número de teléfono del administrador de paratransito del Santa Cruz METRO, una fecha de vencimiento de la elegibilidad y las condiciones o limitaciones la elegibilidad del individuo en particular si la persona requiere el uso de un PCA.
- 6.07 Si es considerado no elegible y, por tanto, se le niega el servicio, una carta de explicación de inelegibilidad, junto con todos los derechos de apelación y los

Proceso De Elegibilidad y Apelación de Servicio de METRO PARACRUZ

procedimientos se le entregará al solicitante. El solicitante también puede apelar la elegibilidad restringida o condicional de viaje por viaje. Información adicional, que el solicitante considera que ayudará al panel de apelaciones reconsiderar su decisión, debe presentarse al panel de apelaciones para su consideración. Las razones expuestas para la inelegibilidad o restricción deben relatar específicamente la prueba en el asunto a los criterios de elegibilidad. Esta información estará disponible previa solicitud en formatos accesibles incluyendo braille, disco de computadora, CD y formato de impresión grande. También estará disponible en español a solicitud.

VII. DETERMINACIÓN DE LA APELACIÓN DE ELEGIBILIDAD

- 7.01 Los solicitantes que creen que una determinación de elegibilidad para METRO ParaCruz se hizo por error o que no esté de acuerdo con la decisión original de la certificación pueden apelar la determinación de elegibilidad y decisión de certificación dentro de los 60 días siguientes a la denegación de una aplicación del solicitante.
- 7.02 El solicitante deberá completar el Formulario de Apelación adjunto o deberá proporcionar la siguiente información al Santa Cruz METRO, aunque el Formulario de Apelación debe ser firmado por el solicitante antes o durante la audiencia para confirmar que el contenido de la apelación es exacto:
- a. Nombre, dirección y número de teléfono del solicitante;
 - b. Razón por la cual la determinación es incorrecta;
 - c. Cualquier información que apoye a la apelación.
- 7.03 Una audiencia de apelación se programará dentro de los 30 días siguientes a la recepción de la Apelación con una decisión sobre la apelación proveída al solicitante durante un plazo de 10 días de la Audiencia de Apelación. Si el solicitante desea continuar con la audiencia de apelación, la audiencia se continuará a tiempo. Si una decisión sobre la apelación no se ha dictado dentro de los 30 días de la finalización de la audiencia de apelación, el solicitante será provisto con servicio de METRO ParaCruz hasta que una decisión de inelegibilidad de la apelación sea dictada.

VIII. COMPOSICIÓN DEL PANEL DE APELACIÓN

- 8.01 Un panel de tres miembros escuchará la apelación de elegibilidad para METRO ParaCruz. Cada panel incluirá el Gerente General o su representante, un representante designado de la Comisión Consultiva METRO (MAC), y un individuo que trabaja con personas con discapacidades. La Abogada del Distrito proporcionará entrenamiento sobre una base anual. Entrenamiento para miembros del panel de apelaciones se centrará en los criterios de elegibilidad federales de paratransito ADA y los procedimientos para llevar a cabo una audiencia de apelación. Cada miembro del panel recibirá \$ 25.00 por audiencia de apelación, salvo empleados del METRO.

Proceso De Elegibilidad y Apelación de Servicio de METRO PARACRUZ

- 8.02 Los miembros del panel de apelación deberán conservar la información con relación a la apelación de una persona confidencial, incluso toda la información médica a menos que la liberación de la información sea ordenada por un tribunal de jurisdicción competente. Se le permitirá a Santa Cruz METRO utilizar la información proporcionada durante el proceso de elegibilidad y de apelación o generada como consecuencia del proceso de elegibilidad y de apelación para defender la determinación emitida por el panel de apelaciones.
- 8.03 Este panel de apelación también puede ser utilizado para otras cuestiones relacionadas con el servicio de METRO ParaCruz incluyendo declarar a un pasajero de METRO ParaCruz inelegible para el servicio, la suspensión de servicio de un pasajero de METRO ParaCruz y para determinaciones "No Show".

IX. PAPEL DEL GERENTE DE OPERACIONES

- 9.01 El Gerente de Operaciones o su representante actuará como anfitrión en la audiencia de apelación y prestará apoyo administrativo a cada audiencia de apelación, pero no participará directamente en las deliberaciones y determinaciones hechas por el panel. El Gerente de Operaciones o su representante se encargará de las siguientes:
- a. Recepción de las apelaciones de los solicitantes;
 - b. La programación de las audiencias de apelación dentro de los treinta días del inicio de la apelación;
 - c. Notificar a los miembros del panel y los solicitantes de la fecha, hora y lugar previsto para las audiencias de apelación;
 - d. La organización de transporte gratuito hacia y desde la audiencia de apelación para todos los candidatos que lo soliciten;
 - e. Mantener un registro exacto de las actividades de las apelaciones, incluyendo las determinaciones definitivas y los estados de la justificación para cada determinación;
 - f. Proporcionar una notificación por escrito a los solicitantes de la determinación de apelación dentro de los diez (10) días de la audiencia de apelación; y
 - g. Atender a la Audiencia de Apelaciones (en consonancia con los requisitos de la Sección 10.03), para explicar la determinación de elegibilidad de METRO y responder a las preguntas del Panel de Apelaciones.

X. PROCEDIMIENTOS DE LA AUDIENCIA

- 10.01 Cada miembro del panel de apelación recibirá una copia de los registros de evaluación de la elegibilidad de cada solicitante haciendo una apelación. Los solicitantes serán bienvenidos a presentar documentación escrita de su elección en favor de la apelación. Los solicitantes deben asistir a la audiencia de apelación y responder a las preguntas hechas por el panel de apelación. Solicitantes, sin embargo, tienen derecho a ser asistidos por cualquier persona de su elección en la audiencia de apelación.
- 10.02 Para ayudar a garantizar que la audiencia de apelación no sea amenazante, uno de los miembros del panel de apelaciones será designado/a como presidente para cada audiencia de apelación. Este miembro del panel que será el principal responsable de hacer preguntas y de conducir las audiencias de apelación en una manera profesional y amistosa. Cualquier miembro del panel podrá formular preguntas o pedir aclaraciones cuando sea necesario, pero, en su mayor parte, el presidente se encargará de comunicar directamente con el solicitante y / o abogado. Cuando sea necesario, el panel de apelación podrá remitir al solicitante a una evaluación funcional para determinar la elegibilidad.
- 10.03 El presidente dará la bienvenida a todos los participantes para cada audiencia de apelación. El siguiente proceso será seguido:
- a. Tras la introducción, el presidente invitará al Gerente de Operaciones o su representante, quien actúa como anfitrión, para resumir la naturaleza de los criterios de elegibilidad de paratransito ADA y las bases para la determinación.
 - b. El Gerente de Operaciones o su representante deberá presentar verbalmente o por escrito, cualquier prueba en apoyo de la determinación, sin embargo, todas las pruebas escritas se deberán proporcionar a los solicitantes por lo menos diez (10) días antes de la audiencia.
 - c. El solicitante puede pedir que la persona anfitriona de la determinación de elegibilidad ParaCruz no permanezca en la audiencia después de la presentación inicial. El Panel de Apelaciones deberá decidir si concede la petición después de haber ofrecido a las partes para hacer frente a la petición.
 - d. El solicitante y / o su abogado tendrá la oportunidad de expresar por qué él o ella no está de acuerdo con la determinación original.
 - e. El resto de la evaluación de apelación se llevará a cabo haciendo una serie de preguntas abiertas que se centran en los aspectos de la capacidad funcional de los solicitantes a utilizar los servicios de transporte público accesible en Santa Cruz.

XI. LISTA DE CONTROL DE APELACIONES

11.01 Para ayudar a asegurar equidad y coherencia, una lista de cuestiones será revisada por los miembros del panel de apelación al comienzo de la audiencia de apelación y las preguntas se le pedirán al solicitante y / o el abogado, si es aplicable. El presidente podrá frasear preguntas específicas, en cualquier forma que parezca adecuada o útil, teniendo en cuenta la aparente capacidad de comunicación del solicitante y de las cuestiones particulares que surjan.

11.02 Las cuestiones que se abordarán en cada una audiencia de apelación, si procede, incluirán lo siguiente:

- a. Confirmar la información recopilada durante la evaluación de determinación de elegibilidad:

Nombre
Dirección y Numero de Teléfono
Condición
Dispositivo de Movilidad

- b. ¿El solicitante es capaz de caminar o rodar independientemente hacia y desde las paradas de autobús?
- c. ¿El solicitante es capaz de embarcar / desembarcar de un autobús accesible (con escaleras, una rampa o un ascensor)?
- d. ¿El solicitante es capaz de viajar en el autobús, ya sea parado, o sólo si sentado, o si sólo sentado y sujetado?
- e. ¿El solicitante es capaz de obtener y entender información de rutas de tránsito?
- f. ¿El solicitante es capaz de contar y manejar el dinero para pagar la tarifa de autobús, incluyendo billetes y monedas?
- g. ¿Hay circunstancias especiales que a veces impiden que el solicitante complete el viaje que desee en el autobús?

11.03 El presidente de la audiencia de apelación invitará al solicitante y / o su abogado a hacer declaraciones adicionales sobre los factores que pueden impedir que el solicitante utilice los servicios de tránsito accesibles de forma independiente.

11.04 Después de todas las preguntas y las declaraciones, el presidente dará las gracias al solicitante y su abogado por su cooperación. Posteriormente, el panel de tres miembros deliberará en privado y tratará de llegar a un consenso adecuado para una determinación. Si el consenso no es posible, entonces la determinación se

Proceso De Elegibilidad y Apelación de Servicio de METRO PARACRUZ

basará en una votación de al menos dos a uno, para mantener la decisión inicial de la negación, de elegibilidad condicional limitada o restringida viaje por viaje. La determinación del panel de apelaciones será definitiva. El Presidente preparará una decisión escrita, que expondrá la decisión y las pruebas orales y escritas que fueron examinadas por el panel, incluso las razones de por que la apelación fue negada, si esa es la decisión. Una copia de la decisión escrita se proporcionará al solicitante.

Proceso De Elegibilidad y Apelación de Servicio de METRO PARACRUZ

**FORMA DE APELACIÓN DE ELEGIBILIDAD DE SERVICIO
ADA PARACRUZ**

A: ADA Ride

Santa Cruz METRO

19300 S. Hamilton Ave, Suite 120

Gardena, CA 90248

Nombre del Solicitante: _____

Dirección del Solicitante: _____

Dirección Postal (si es diferente a la anterior): _____

Número de teléfono: _____

Dirección E-mail: _____

Razón por la cual la determinación es incorrecta: _____

Firma del Solicitante (o de los padres si el
Solicitante es menor de edad)

Fecha

* ADJUNTE TODA LA DOCUMENTACIÓN DE APOYO QUE USTED

DESEA QUE CONSIDERE EL PANEL DE APELACIONES.