

Modificación Razonable de Políticas y Procedimientos

Las personas con discapacidades pueden solicitar a YVEDDI Transporte Público que modifique una política o procedimiento si consideran que dicha política o procedimiento es discriminatorio o les impide utilizar plenamente los servicios de YVEDDI Transporte Público.

YVEDDI Transporte Público revisará estas solicitudes y modificará las políticas a menos que determine que:

- La persona puede utilizar plenamente el servicio sin la modificación solicitada (es decir, que solo es por conveniencia).
- El cambio implicaría una amenaza directa para la seguridad de otras personas.
- El cambio alteraría fundamentalmente la naturaleza del servicio.
- El cambio causaría una carga financiera o administrativa indebida.

YVEDDI Transporte Público recomienda que las personas soliciten dichas modificaciones por adelantado cuando sea posible. Para solicitar una modificación de una política o procedimiento con anticipación, complete el Formulario de Solicitud de Modificación de Política/Procedimiento, disponible en línea en **[www.yveddi.com/public transportation](http://www.yveddi.com/public_transportation)** o llamando al **336-367-3532**, **TTY 800-555-1111** o **Relay NC 711**.

YVEDDI Transporte Público se guiará por los ejemplos incluidos en el Apéndice E de 49 CFR Parte 37 al tomar decisiones sobre solicitudes de modificación de políticas:

[http://www.ecfr.gov/cgi-](http://www.ecfr.gov/cgi-bin/textidx?c=ecfr&SID=d315855e2f2c9f940970f4c191349c12&rgn=div5&view=text&node=49:1.0.1.1.27&idno=49#ap49.1.37_1215.e)

[bin/textidx?c=ecfr&SID=d315855e2f2c9f940970f4c191349c12&rgn=div5&view=text&node=49:1.0.1.1.27&idno=49#ap49.1.37_1215.e](http://www.ecfr.gov/cgi-bin/textidx?c=ecfr&SID=d315855e2f2c9f940970f4c191349c12&rgn=div5&view=text&node=49:1.0.1.1.27&idno=49#ap49.1.37_1215.e).

Si YVEDDI Transporte Público niega una solicitud, considerará otras acciones o enfoques razonables que puedan satisfacer las necesidades de la persona.

YVEDDI Transporte Público ha designado a su Director de Transporte para coordinar la recepción y revisión de solicitudes de modificaciones razonables de políticas. Esta política será comunicada al público en el sitio web de YVEDDI Transporte Público y en la guía del pasajero, guía informativa del sistema, folleto, etc.

Apéndice E de la Parte 37 — Solicitudes de Modificación Razonable

A. Este apéndice explica la interpretación del Departamento sobre las secciones §§37.5(i) y 37.169. Está destinado a utilizarse como la posición oficial del Departamento respecto al significado e implementación de estas disposiciones. El Departamento también emite orientación por otros medios, según lo dispuesto en §37.15. Asimismo, el Departamento puede actualizar este apéndice periódicamente, en respuesta a consultas sobre situaciones específicas que sean de relevancia o interés general.

B. Las regulaciones de la ADA del Departamento contienen numerosos requisitos relacionados con los servicios de transporte de ruta fija, paratransito complementario y otros tipos de servicios de transporte. Las entidades de transporte necesariamente formulan políticas y prácticas para cumplir con estos requisitos (por ejemplo, proporcionar servicio de autobús de ruta fija que las personas con discapacidades puedan usar para desplazarse entre las paradas del sistema, proporcionar servicio de paratransito complementario que lleve a los usuarios elegibles desde su punto de origen hasta su punto de destino). Sin embargo, puede haber ciertas situaciones en las que las políticas y prácticas de las entidades, aunque razonables en general, no sean suficientes para cumplir los objetivos de la regulación. Implementar una política de ruta fija de manera normal puede no permitir que un pasajero con discapacidad acceda y utilice el sistema en un lugar particular. Implementar una política de paratransito de la manera habitual puede no permitir que un usuario llegue de su origen a su destino. En estas situaciones, sujeto a las limitaciones que se describen a continuación, el proveedor de transporte debe realizar modificaciones razonables en su servicio para cumplir con los requisitos fundamentales de la norma. Estas disposiciones establecen el objetivo que las entidades deben alcanzar; la disposición sobre modificaciones razonables les indica cómo lograr ese objetivo cuando las políticas y prácticas normales no lo logran.

C. Como se indicó anteriormente, la responsabilidad de las entidades de realizar modificaciones razonables solicitadas no está exenta de limitaciones. Existen cuatro clases de situaciones en las que una solicitud puede ser legítimamente denegada.

1. La primera es cuando conceder la solicitud alteraría fundamentalmente los servicios, programas o actividades de la entidad.
2. La segunda es cuando conceder la solicitud crearía una amenaza directa para la salud o la seguridad de otros.
3. La tercera es cuando, sin la modificación solicitada, la persona con discapacidad puede utilizar plenamente los servicios, programas o actividades de la entidad para el propósito previsto.

4. La cuarta, que aplica únicamente a los beneficiarios de asistencia financiera federal, es cuando conceder la solicitud causaría una carga financiera y administrativa indebida.

En los ejemplos que siguen, estas limitaciones se toman en cuenta.

D. Los ejemplos incluidos en este apéndice no son exhaustivos ni exclusivos. Las entidades de transporte pueden necesitar tomar determinaciones sobre solicitudes de modificación razonable que no se describen aquí. Es importante señalar que la modificación razonable aplica a las políticas y prácticas propias de la entidad, y no a los requisitos regulatorios establecidos en 49 CFR Partes 27, 37, 38 y 39, como el servicio de paratransito complementario más allá de $\frac{3}{4}$ de milla de la ruta fija, proporcionar servicio de paratransito el mismo día, etc.

EJEMPLOS

1. Nieve y hielo.

Excepto en condiciones extremas que representen una amenaza directa para el conductor u otras personas, se debe otorgar la solicitud de un pasajero para que un operador de paratransito camine por un camino que no haya sido completamente despejado de nieve y hielo, con el fin de ayudar al pasajero con discapacidad a transitar por el área.

Por ejemplo, los pasajeros ciegos que caminan suelen tener dificultades en condiciones de hielo, y permitirles tomar del brazo al conductor aumenta tanto la velocidad como la seguridad del recorrido desde la puerta hasta el vehículo.

De igual manera, si la nieve o el hielo en una parada de autobús dificultan o impiden que un pasajero con discapacidad acceda a la plataforma elevadora, o que ésta se despliegue, el conductor debe mover el autobús a un área despejada para el abordaje, si tal área está disponible en una proximidad razonable a la parada (véase el Ejemplo 4 más adelante).

2. Puntos de recogida y descenso con múltiples entradas.

La solicitud de un pasajero de paratransito de ser recogido en su casa, pero no necesariamente en la puerta principal, debe ser concedida siempre que el punto solicitado no represente una amenaza directa.

De manera similar, en lugares públicos con múltiples entradas que los usuarios visitan con frecuencia (por ejemplo, centros comerciales, centros de trabajo, escuelas, hospitales, aeropuertos), el operador de paratransito debe recoger y dejar al pasajero en la entrada que éste solicite, en lugar de hacerlo en un punto predeterminado por la agencia de transporte, siempre que no implique una amenaza directa.

3. Propiedad privada.

Los pasajeros de paratransito pueden solicitar ser recogidos dentro de una propiedad privada (por ejemplo, en una comunidad cerrada, estacionamiento, parque de casas móviles, empresa o instalación gubernamental donde el acceso vehicular requiere autorización a través de una barrera de seguridad).

Incluso si el operador no tiene una política general de ingresar a dicho tipo de propiedad, debe hacer todo esfuerzo razonable para obtener acceso (por ejemplo, trabajar con el pasajero para obtener permiso del propietario para permitir el ingreso del vehículo).

El operador no está obligado a violar leyes o restricciones legales de acceso para cumplir la solicitud del pasajero.

Una entidad pública o privada que deniegue de manera irrazonable el acceso a un vehículo

de paratransito puede estar sujeta a una queja ante el Departamento de Justicia de los EE. UU. o el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano por discriminar contra servicios para personas con discapacidad.

4. Obstáculos.

Para servicios de ruta fija, se debe conceder la solicitud de un pasajero para que el conductor posicione el vehículo evitando obstáculos que impidan el acceso o descenso del pasajero en la parada designada, tales como vehículos estacionados, montículos de nieve o zonas de construcción, siempre que reposicionar el vehículo no represente una amenaza directa.

Para que se conceda la solicitud, el vehículo debe detenerse en una proximidad razonablemente cercana a la parada oficial.

Las entidades de transporte **no están obligadas** a recoger pasajeros con discapacidad en lugares que no son paradas designadas.

Los operadores de ruta fija **no están obligados** a establecer paradas a demanda ni modificar rutas, ya que esto constituiría una alteración fundamental del sistema de ruta fija.

Del mismo modo, y considerando las limitaciones mencionadas en la introducción del apéndice, los operadores de paratransito deben ser flexibles para establecer puntos de recogida y descenso que eviten obstrucciones.

5. Manejo de tarifas.

Se debe conceder la solicitud de un pasajero para que el personal de tránsito (por ejemplo, conductor o asistente de estación) maneje el medio de pago cuando el pasajero con discapacidad no pueda pagar la tarifa mediante el método establecido (por ejemplo, cuando un pasajero de autobús no pueda alcanzar o insertar la tarifa en la caja).

El personal de tránsito **no está obligado** a introducir las manos en bolsillos o mochilas para extraer el medio de pago.

6. Comer y beber.

Si un pasajero con diabetes u otra condición médica solicita comer o beber a bordo de un vehículo o en una instalación de tránsito para evitar consecuencias adversas para su salud, la solicitud debe ser concedida, incluso si el proveedor de transporte tiene una política que prohíbe comer o beber.

Por ejemplo, una persona con diabetes puede necesitar consumir una pequeña cantidad

de jugo de naranja en un envase cerrado o una barra de dulce para mantener niveles adecuados de glucosa en la sangre.

7. Medicamentos.

Se debe conceder la solicitud de un pasajero para tomar medicamentos mientras está a bordo de un vehículo de ruta fija o paratransito, o en una instalación de tránsito.

Por ejemplo, las agencias de tránsito deben modificar sus políticas para permitir que las personas administren inyecciones de insulina y realicen pruebas de glucosa mediante pinchazo en el dedo.

Sin embargo, el personal de tránsito no está obligado a proporcionar asistencia médica, ya que esto constituiría una alteración fundamental de sus funciones.

8. Abordar por separado de la silla de ruedas.

La solicitud de un usuario de silla de ruedas para abordar un vehículo de ruta fija o paratransito separado de su dispositivo, cuando el peso ocupado de la silla excede la capacidad de diseño de la plataforma elevadora del vehículo, generalmente debe ser concedida.

(No obstante, bajo §37.165(b), las entidades están obligadas a acomodar pesos y dimensiones del usuario/dispositivo que excedan el antiguo estándar de “silla de ruedas común”, siempre que el vehículo y la plataforma elevadora puedan acomodarlos).

9. Vehículos dedicados o equipo especial en un vehículo.

La solicitud de un pasajero de paratransito para instalar equipo especial (por ejemplo, pasamanos específicos o un asiento delantero para evitar náuseas o dolor de espalda) puede ser denegada siempre que dicho equipo no sea requerido por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) o las normas del Departamento.

Asimismo, puede negarse una solicitud de un vehículo dedicado (por ejemplo, para evitar olores químicos residuales) o de un tipo o apariencia específica de vehículo (por ejemplo, un sedán en lugar de una camioneta para mayor comodidad).

En todos estos casos, el Departamento considera que cumplir con la solicitud implicaría una alteración fundamental del servicio proporcionado.

10. Viajes exclusivos o con capacidad reducida en paratransito.

Puede denegarse la solicitud de un pasajero para un viaje exclusivo en paratransito, ya que

esto constituiría una alteración fundamental de los servicios de la entidad.
El paratransito es, por naturaleza, un servicio de viaje compartido.

11. Fuera del área de servicio u horario de operación.

Puede denegarse la solicitud de una persona para un servicio de ruta fija o paratransito cuando honrarla requeriría que el proveedor de transporte viaje fuera de su área de servicio o opere fuera de su horario de operación.

Esta solicitud no sería una modificación razonable, porque constituiría una alteración fundamental del servicio de la entidad.

12. Asistente de cuidado personal (PCA).

Aunque los PCAs (asistentes de cuidado personal) pueden viajar con un pasajero con discapacidad, las agencias de transporte no están obligadas a proporcionar un PCA o servicios de PCA para satisfacer las necesidades de los pasajeros con discapacidad, ya sea en viajes de paratransito o de ruta fija.

Por ejemplo, puede denegarse la solicitud de un pasajero para que el conductor permanezca con él al llegar a su destino debido a que, por su discapacidad, no puede quedarse solo sin un asistente.

Proveer este tipo de servicio constituye una alteración fundamental de la función del conductor.

13. Paradas intermedias.

El Departamento considera opcional conceder la solicitud de un pasajero de paratransito para que el conductor realice una parada intermedia en la que deba esperar.

Por ejemplo, un pasajero con discapacidad programa un viaje desde un centro médico hasta su casa. En el trayecto, desea detenerse en una farmacia y solicita que el conductor estacione afuera, espere a que regrese y luego continúe hacia su hogar.

Aunque esto puede resultar útil para el pasajero y, en algunos casos, ahorrar tiempo y recursos al proveedor (al evitar un viaje adicional), este tipo de parada no es obligatoria en un sistema de viaje compartido.

Dado que el paratransito es, por naturaleza, un servicio compartido, solicitudes que puedan alterar horarios o afectar a otros pasajeros podrían considerarse una alteración fundamental.

14. Pago.

Puede denegarse la solicitud de un pasajero para que un conductor de ruta fija o de paratransito proporcione el servicio de transporte cuando el pasajero con una discapacidad no pueda o se niegue a pagar la tarifa.

Si la agencia de transporte requiere el pago para viajar, entonces proporcionar el servicio de manera gratuita constituiría una alteración fundamental del servicio de la entidad.

15. Cuidado de animales de servicio.

Puede denegarse la solicitud de un pasajero de paratransito o de ruta fija para que el conductor se haga cargo de un animal de servicio.

El cuidado de un animal de servicio es responsabilidad del pasajero o de un PCA (asistente de cuidado personal).

16. Apertura de puertas de edificios.

Para los servicios de paratransito, se debe conceder en general la solicitud de un pasajero para que el conductor abra una puerta exterior de un edificio con el fin de brindar asistencia para abordar o descender a un pasajero con una discapacidad, siempre que proporcionar esta asistencia no represente una amenaza directa ni implique dejar el vehículo desatendido o fuera de observación visual durante un período prolongado.

Debe tenerse en cuenta que una solicitud de servicio “puerta-a-puerta-interior” (es decir, asistir al pasajero más allá de la puerta del edificio) generalmente no es obligatoria, ya que podría constituir una alteración fundamental.

Nota: Existe orientación emitida sobre este tema por el Departamento de Transporte de los EE. UU., “Origin-to-Destination Service”, 1 de septiembre de 2005.

17. Exposición del vehículo a peligros.

Si un pasajero solicita que un vehículo siga un camino hacia un punto de recogida o descenso que expondría al vehículo y a sus ocupantes a peligros —como salirse del camino, atascarse, golpear objetos elevados o retroceder por un callejón estrecho— la solicitud puede ser denegada por constituir una amenaza directa.

18. Paradas de difícil acceso.

Un pasajero puede solicitar que un vehículo de paratransito llegue a un punto de recogida al que sea difícil maniobrar.

La solicitud de recoger al pasajero en un lugar que es difícil, pero no imposible o impracticable, de acceder generalmente debe ser concedida, siempre que hacerlo no exponga al vehículo a peligros que impliquen una amenaza directa (por ejemplo, que no sea seguro llegar al punto de recogida sin quedar atascado o salirse del camino).

19. Conductores específicos.

Puede denegarse la solicitud de un pasajero para tener un conductor específico. Contar con un conductor en particular no es necesario para que el pasajero reciba el servicio que proporciona el operador de transporte.

20. Equipaje y paquetes.

Puede denegarse la solicitud de un pasajero para que un conductor de ruta fija o de paratransito ayude con equipaje o paquetes cuando no sea política o práctica habitual de la agencia de transporte brindar ese tipo de asistencia.

Dicha ayuda es responsabilidad del pasajero o del PCA, y proporcionarla constituiría una alteración fundamental de las funciones del conductor.

21. Solicitud de evitar a ciertos pasajeros.

Puede denegarse la solicitud de un pasajero de paratransito de no viajar con determinadas personas.

El paratransito es un servicio de viaje compartido; como resultado, un pasajero puede tener que compartir el vehículo con personas con las que preferiría no viajar.

22. Navegar una pendiente o rodear obstáculos.

La solicitud de un pasajero de paratransito para que el conductor le ayude a navegar una pendiente (por ejemplo, una entrada vehicular o banqueta) con su dispositivo con ruedas generalmente debe ser concedida.

De igual manera, se debe conceder la asistencia para cruzar una banqueta en mal estado (por ejemplo, una donde las raíces de árboles la hayan vuelto intransitable para una silla de ruedas), así como la asistencia para rodear obstáculos (por ejemplo, montículos de nieve, zonas en construcción) entre el vehículo y la puerta de la casa o destino del pasajero.

Estas modificaciones deben concederse siempre que dicha asistencia no cause una amenaza directa ni implique dejar el vehículo desatendido o fuera de observación visual durante un período prolongado.

23. Asistencia en condiciones climáticas extremas.

La solicitud de un pasajero para recibir asistencia desde su puerta hasta el vehículo durante condiciones climáticas extremas generalmente debe ser concedida, siempre que el hecho de que el conductor deje el vehículo para ayudar no represente una amenaza directa ni implique dejar el vehículo desatendido o fuera de observación visual durante un período prolongado.

Por ejemplo, en condiciones climáticas extremas (como vientos muy fuertes o tormentas), una persona ciega, con discapacidad visual o un adulto mayor frágil puede tener dificultades para trasladarse de manera segura hacia o desde un edificio.

24. Pasajeros desatendidos.

Cuando la solicitud de asistencia de un pasajero implique que el conductor deberá dejar a otros pasajeros a bordo sin supervisión, las agencias de transporte generalmente deben conceder la solicitud siempre que hacerlo no deje el vehículo completamente desatendido o fuera de observación visual durante un período prolongado, ya que esto podría crear amenazas directas para la salud o seguridad de los pasajeros desatendidos.

Es importante recordar que, así como el conductor no está obligado a actuar como PCA para el pasajero que solicita la asistencia, tampoco está destinado a actuar como PCA para los demás pasajeros del vehículo, lo que significaría permanecer físicamente con ellos en todo momento.

25. Necesidad de asistencia para el viaje de regreso.

Un pasajero con discapacidad puede necesitar asistencia para el viaje de regreso, incluso si no la necesitó durante el viaje de ida.

Por ejemplo, un paciente de diálisis puede no tener problema en esperar en la banqueta para su viaje hacia el centro de diálisis, pero podría necesitar asistencia hasta la puerta en el viaje de regreso debido a debilidad o fatiga.

En la medida en que esta necesidad sea previsible, debe manejarse por adelantado, ya sea como parte del proceso de elegibilidad o del proceso de reservaciones del proveedor.

Si la necesidad surge inesperadamente, deberá manejarse de manera ad hoc.

El operador de paratransito generalmente debe brindar dicha asistencia, a menos que hacerlo represente una amenaza directa o implique dejar el vehículo desatendido o fuera de observación visual durante un período prolongado.

26. Aviso de llegada o llamada de advertencia de cinco minutos.

La solicitud de un pasajero para recibir una llamada telefónica cinco minutos antes (u otro intervalo razonable) o en el momento de llegada del vehículo generalmente debe ser concedida.

Como una cortesía, este tipo de llamadas se fomenta como un buen modelo de servicio al cliente y puede ayudar a evitar “no presentaciones”.

Con frecuencia, estas llamadas pueden ser generadas automáticamente por el sistema.

En situaciones donde los sistemas automáticos no están disponibles y los conductores dependen de dispositivos de comunicación portátiles (por ejemplo, teléfonos celulares), deben cumplir con todas las leyes estatales o federales relacionadas con la conducción distraída.

27. Cargar o levantar a un pasajero.

Excepto en situaciones de emergencia, la solicitud de un pasajero para que el conductor lo levante fuera de su dispositivo de movilidad generalmente debe ser denegada debido a las implicaciones de seguridad, dignidad y privacidad asociadas con cargar físicamente a un pasajero.

Levantar o cargar a un pasajero también constituye un servicio similar al de un PCA, lo cual está fuera del alcance de las funciones del conductor y, por lo tanto, sería una alteración fundamental.