



## PROCEDIMIENTO SOBRE MODIFICACIONES Y ADAPTACIONES RAZONABLES

Fecha de entrada en vigencia del procedimiento: 13 de julio de 2015

Actualizado: 10 de marzo de 2017

Es política de Rabbittransit hacer modificaciones razonables a sus reglas, prácticas o procedimientos cuando lo soliciten personas calificadas con discapacidades y cuando tales adaptaciones sean necesarias para evitar la discriminación basada en la discapacidad.

Las solicitudes de adaptaciones serán consideradas caso por caso y podrán ser rechazadas por uno o más de los siguientes motivos:

- Que la concesión de la solicitud altere fundamentalmente la naturaleza del servicio, los programas o las actividades de Rabbittransit;
- Que la concesión de la solicitud pueda crear una amenaza directa a la salud o la seguridad del solicitante u otros;
- Que la concesión de la solicitud suponga una carga financiera o administrativa indebida para la Agencia, o
- Que sin esta modificación, el individuo con una discapacidad pueda, de otra manera, utilizar plenamente los servicios, programas o actividades de Rabbittransit para su propósito.

Para determinar si se debe otorgar una modificación solicitada, Rabbittransit se guiará por las disposiciones del Departamento de Transporte de los Estados Unidos en 49 CFR, Apéndice E hasta la Parte 37.169.

Al elegir entre las alternativas de adaptación, Rabbittransit dará prioridad a los métodos que ofrecen servicios, programas y actividades a individuos calificados con discapacidad en el entorno más integrado, apropiado para las necesidades de las personas con discapacidades. En cualquier caso en el que Rabbittransit niegue una solicitud de adaptación, tratará de garantizar que el individuo con una discapacidad reciba los servicios o los beneficios proporcionados por Rabbittransit por otros medios que concuerden con esta política.

### PROCESO PARA SOLICITAR MODIFICACIONES O ADAPTACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES

Las solicitudes de modificaciones de las políticas, prácticas o procedimientos de Rabbittransit para adaptar a una persona con una discapacidad pueden hacerse de antemano o en el momento del servicio de transporte. Cuando los clientes hacen sus solicitudes de modificaciones por adelantado, Rabbittransit es más capaz de abordar y adoptar una solicitud. El proceso para realizar una solicitud es el siguiente:

Solicitudes anticipadas:

Cuando haga una solicitud, por favor describa minuciosamente lo que se necesita para que pueda usar el servicio, y por qué esta asistencia es necesaria.

Siempre que sea factible, se debe hacer una solicitud de modificación del servicio de Rabbittransit por adelantado antes que la empresa proporcione el servicio. Rabbittransit revisará su solicitud y hará todo lo posible para comunicarle si se puede o no realizar la modificación solicitada.

Si la modificación no se realiza, Rabbittransit proporcionará la razón del rechazo de la solicitud. Las solicitudes pueden rechazarse por uno o más de los siguientes motivos:

- Que la concesión de la solicitud altere fundamentalmente la naturaleza del servicio, los programas o las actividades de Rabbittransit;
- Que la concesión de la solicitud pueda crear una amenaza directa a la salud o la seguridad del solicitante u otros;
- Que la concesión de la solicitud suponga una carga financiera o administrativa indebida para la Agencia, o
- Que sin esta modificación, el individuo con una discapacidad pueda, de otra manera, utilizar plenamente los servicios, programas o actividades de Rabbittransit para su propósito.

Las solicitudes pueden hacerse a través de los siguientes medios:

Llame al centro de llamadas de Rabbittransit por el número (717) -846-7433 y solicite la planificación de la movilidad.

También puede enviar una solicitud por correo electrónico a [info@rabbittransit.org](mailto:info@rabbittransit.org), por favor, indique en el asunto una adaptación razonable.

Solicitudes del mismo día:

- Cuando una solicitud de adaptación no pueda realizarse y determinarse por adelantado, puede hacer una solicitud el mismo día, al momento o durante el servicio.
- Debe hacer su solicitud al operador de su autobús.
- Por favor describa en detalle qué tipo de adaptación necesita y por qué es necesario usar el servicio.
- Los operadores pueden conceder una solicitud si la misma es razonable y cumple con los requisitos de la política de la agencia.
- Si un operador no está seguro de si la solicitud puede ser concedida o rechazada, deberá consultar con el despacho de Rabbittransit para recibir instrucciones.

Las solicitudes pueden rechazarse por los siguientes motivos:

- Que la concesión de la solicitud altere fundamentalmente la naturaleza del servicio, los programas o las actividades de Rabbittransit;
- Que la concesión de la solicitud pueda crear una amenaza directa a la salud o la seguridad del solicitante u otros;
- Que la concesión de la solicitud suponga una carga financiera o administrativa indebida para la Agencia, o
- Que sin esta modificación, el individuo con una discapacidad pueda, de otra manera, utilizar plenamente los servicios, programas o actividades de Rabbittransit para su propósito.
- La disponibilidad del operador puede ser muy limitada cuando se presta servicio y si la solicitud requiere una consideración extendida, es posible que no podamos conceder su solicitud de

inmediato y lo exhortamos a enviar una solicitud por escrito para futuras consideraciones en futuros viajes.

La capacidad de Rabbittransit de conceder las modificaciones solicitadas puede variar según la ruta, el día del viaje, la hora del día u otras circunstancias. Por ejemplo, si bien una solicitud puede ser concedida en un caso, esa misma solicitud puede rechazarse en otro caso si el otorgamiento de la misma altera fundamentalmente la naturaleza del servicio o crea una amenaza a la seguridad o si la solicitud no es de necesidad funcional.

En el caso del rechazo de alguna solicitud, Rabbittransit tomará, en la medida de lo posible y de conformidad con sus políticas, cualquier otra acción apropiada para asegurar que usted reciba el servicio.

El empleado designado para el cumplimiento: Rabbittransit ha designado al Director de Servicios de Movilidad como el empleado responsable de asegurar el cumplimiento de esta política y para administrar la pronta y equitativa resolución de cualquier queja relacionada. La información de contacto es la siguiente:

Planificación de la movilidad: 717-846-7433, Opción núm. 3. O por correo electrónico a la dirección [info@rabbittransit.org](mailto:info@rabbittransit.org).

Proceso de quejas e información de contacto: Las quejas sobre la administración o el cumplimiento de esta política se harán por escrito, ya sea por carta o correo electrónico dirigido al Oficial de Derechos Civiles del Organismo, o completando y devolviendo el Título VI o el Formulario de Queja de Discriminación: <http://rabbittransit.org/Diversity/CivilRights.aspx>

Todas las quejas se manejarán de acuerdo con el Título VI de Rabbittransit y el Proceso de Queja por Discriminación que se encuentra en el sitio web <http://rabbittransit.org/Diversity/CivilRights.aspx>. Rabbittransit hará todo lo posible para hacer una resolución rápida y equitativa de cualquier queja. La respuesta de la Agencia a cualquier denuncia del Título V será por escrito e incluirá la decisión de la agencia y la(s) razón(es) de la misma.