

# MANUAL DE NORMAS del servicio elevador T Lift

Sistema de Tránsito de Lawrence  
Teléfono: (785) 312-7054  
(785) 312-7063 (TDD) Teléfono para las personas sordas.  
(Telecommunication Device for the Deaf, sigla en inglés)

## Tabla de contenidos

<b>Introducción</b>	3
<b>Certificación</b>	3
Tipos de elegibilidad	3
Uso condicional y paseos elegibles de viaje a viaje	4
Tarjetas de identificación para el servicio de elevador T Lift	4
Renovar la certificación para una continua elegibilidad	4
Visitantes con discapacidades	5
<b>Cómo viajar</b>	5
Horas de servicio y áreas	5
Tarifas	6
Reservación de viajes y cancelaciones	6
<b>Programando viajes</b>	7
¿Cómo hacer una reservación?	7
Servicio de suscripción	10
<b>En el bus</b>	11
¿Cómo usar el servicio de elevador T Lift?	11
Política de asistencia del conductor	12
¿Qué puedo hacer si yo pierdo mi viaje?	12
¿Cómo podemos nosotros acomodarlo?	12

<b>Responsabilidad del pasajero</b>	13
Seguridad	13
Código de conducta del cliente	13
Política de no presentarse y de cancelación tardía del T Lift	15
Política de cancelación excesiva del T Lift	15
Acciones resultantes de no presentarse a los viajes, cancelaciones excesivas y cancelaciones tardías	16
¿Cómo puedo hacer un comentario sobre el servicio T Lift?	16
<b>Apéndice A – Glosario</b>	17
<b>Apéndice B – Proceso de queja</b>	19
<b>Apéndice C – Proceso de apelación</b>	21
<b>Apéndice D – Definición de discapacidad</b>	23

## ► Introducción

Bienvenidos al servicio de elevador T Lift. Nosotros nos orgullecemos de proporcionar un servicio vital para la comunidad para aquellas personas que por alguna discapacidad, no están en condiciones de usar el transporte regular de ruta fija. Muchas personas dependen del T Lift para ir a sus trabajos, hacer sus compras de comida, ir a citas médicas o ir a cualquier lugar que necesiten.

Como usuario de este sistema, usted puede ayudarnos a mantenerlo de forma adecuada, haciendo las siguientes cosas:

1. Por favor, notifique al Sistema de Tránsito de Lawrence sobre cualquier cambio en su dirección, número de teléfono o discapacidad.
2. Tenga en cuenta los viajes que usted ha reservado y las consecuencias de cancelarlos a último momento u olvidar presentarse a estos.

## ► Certificación

### Tipos de elegibilidad

A las personas que han sido determinadas elegibles para usar el elevador T Lift se les asigna una categoría de elegibilidad. Esta es consistente con la capacidad de la persona para usar el servicio de transporte de ruta fija. Estas categorías incluyen incondicional, condicional, viaje a viaje y temporal.

**Incondicional** – Para la persona que no puede usar el transporte de ruta fija bajo ningunas circunstancias y es **elegible para todos los viajes del servicio de elevador T Lift.**

**Condicional** – Para la persona que no puede usar el transporte de ruta fija en circunstancias específicas y es **elegible para usar el servicio de elevador T Lift bajo limitadas circunstancias identificados por el Sistema de Tránsito de Lawrence.**

**Viaje a viaje** – Para la persona que no puede usar el servicio de ruta fija para ciertos viajes debido a las barreras arquitectónicas o ambientales. Esta persona es **elegible para usar el servicio de elevador T Lift para aquellos viajes específicos e identificados por el Sistema de Tránsito de Lawrence.**

**Temporal** – Para la persona que no puede usar el servicio de ruta fija en este momento. Sin embargo, las condiciones o circunstancia(s) que dieron lugar a la elegibilidad son razonables que se cambien en el futuro. **Por un período limitado de tiempo la persona es elegible para usar el servicio de elevador T Lift para todos sus viajes.**

## Uso condicional y paseos elegibles para el viaje a viaje

Las personas que reservan los viajes en el Sistema de Tránsito de Lawrence pueden evaluar la elegibilidad del viaje requerido por los pasajeros certificados como condicionales o viaje a viaje para el servicio de T Lift, al momento de reservar debido a las condiciones que figuran en su certificación. Quienes reservan informarán inmediatamente al pasajero si el viaje se considera elegible o no, y al mismo tiempo le dejará saber al pasajero sobre la disponibilidad del servicio de ruta fija como una opción viable para completar su viaje.

## Tarjetas de identificación para usar el T Lift

Una vez certificado el pasajero, el Sistema de Tránsito de Lawrence usará una tarjeta de identificación, que se enviará por correo con una carta de certificación. Las tarjetas del T Lift pueden ser usadas en los buses de ruta fija para recibir una tarifa reducida o usadas en otras ciudades de Estados Unidos para recibir el servicio del Acta de Americanos con Discapacidades, ADA (Americans with Disabilities Act, sigla en inglés). Los conductores pueden pedir una identificación personal, además de la identificación del T Lift al abordar un bus de ruta fija o para los vehículos del T Lift.

Las tarjetas del T Lift sirven por tres años desde el momento de la certificación. Cada identificación tendrá una fecha de expiración impresa y una nueva tarjeta será emitida luego de renovar la certificación.

Hay un cargo de \$5.00 por las tarjetas perdidas o robadas

## Renovar la certificación para una elegibilidad continua

En un esfuerzo por mantener la actual base de datos de los pasajeros certificados del T Lift, se les pide a las personas que renueven su certificación para mantener su elegibilidad cada tres años. **TODOS** los pasajeros actuales del T Lift deben completar y enviar un formulario de renovación para continuar la elegibilidad. Si la certificación expira, los pasajeros no podrán usar el servicio después de la fecha de expiración. El Sistema de Tránsito de Lawrence enviará tres meses antes de la fecha de expiración todos los formularios para renovar la certificación por correo a la dirección del cliente. **Es responsabilidad del cliente notificar al Sistema de Tránsito de Lawrence sobre cualquier cambio en dirección, número de teléfono o discapacidad. En caso de no hacerlo podría ocasionar un retraso en los trámites para la elegibilidad de los servicios del T Lift.**

Para los viajeros de uso condicional, quienes son certificados para un servicio temporal, se les requerirá renovar la certificación al final de su período de elegibilidad si ellos desean mantener la elegibilidad del servicio. Estos pasajeros deben completar una nueva aplicación, la Parte A y la Parte B, y además participar en otra evaluación realizada por un profesional de salud calificado.

A las personas con discapacidades permanentes se les pedirá una verificación profesional de sus impedimentos para obtener la certificación. Sin embargo, para una subsecuente renovación de su certificación solo será requerido llenar el formulario de la Parte A, indicando que el solicitante aun desea usar el servicio. Una verificación profesional no será requerida para renovar la certificación.

## **Visitantes con discapacidades**

Los visitantes con discapacidades quienes no pueden usar el sistema de ruta fija, son elegibles para usar el servicio de T Lift. Si las personas han sido calificadas como “elegibles del ADA” Acta de Americanos con Discapacidades, ADA (Americans with Disabilities Act, sigla en inglés) por una entidad pública de tránsito, el Sistema de Tránsito de Lawrence validará dicha certificación y proveerá el servicio hasta 21 días en un período de 365 días. Si los visitantes no han sido certificados como elegibles por otra entidad pública pero sostienen que ellos son elegibles para el ADA, ellos tienen el derecho a una presunta elegibilidad y se les deberá proporcionar el servicio T Lift por 21 días.

Los visitantes quienes no son certificados por otro proveedor de tránsito y sostienen una presunta elegibilidad, el Servicio de Tránsito de Lawrence le podrá pedir cierta documentación como: pruebas del lugar de residencia y la naturaleza de su discapacidad.

Los 21 días de servicio que se les ofrece a los visitantes con discapacidades, se han de calcular como cualquier combinación de 21 días durante el período de los 365 días empezando con el primer uso del servicio del visitante. Por ejemplo: una persona podrá estar de visita por dos días en una semana. La elegibilidad sería extendida en este caso durante un período de 11 semanas dentro de los cuales 21 días del servicio de T Lift serán ofrecidos.

Los visitantes quienes requieren más de 21 días de servicio dentro de un período de 365 días, se les pedirá que apliquen para una elegibilidad local a través del proceso de certificación de T Lift. Los visitantes con discapacidades deberán recibir el mismo nivel de servicio de un certificado y están sujetos a los mismos requerimientos de su política de servicio.

## **► Cómo viajar**

### **Horas de servicio y áreas**

Los buses son operados de lunes a sábados desde las 6:00 a.m hasta las 8:00 p.m. No hay servicio los domingos.

El servicio está disponible dentro de los límites de la ciudad de Lawrence, más las 9 cuadras en cada lado de cada servicio de ruta fija que está fuera de los límites de la ciudad.

## **Tarifas**

La tarifa para usar el servicio T Lift es de \$2.00. Los acompañantes también deben pagar su pasaje. Un asistente de cuidado personal, PCA (Personal Care Attendant, sigla en inglés) puede viajar sin costo.

El valor del boleto perforado de 10 viajes es de \$20.00. Un pase mensual con ilimitados viajes cuesta \$68.00.

A los clientes se les requerirá pagar la tarifa apropiada al momento del embarque en el vehículo T Lift y antes de su partida. La tarifa debe ser pagada en efectivo y en su cantidad exacta, ya que los conductores no pueden dar cambios. Los cheques no son aceptados. Los pases de 10 viajes y los pases mensuales pueden ser usados. En caso de no pagar el viaje, este será negado.

Los boletos perforados y los pases mensuales pueden ser comprados en la tienda The Merc (En la calle 9 y Iowa), en Dillons (en sus cuatro tiendas), en Hy-Vees (en cualquiera de sus tiendas) y en el Palacio Municipal (City Hall) en el Departamento de Finanzas (6 Este de la calle 6, piso # 2).

Para incrementar la independencia, los pasajeros son motivados a que aprovechen las ventajas del servicio de ruta fija cuando sea posible. Todos los buses de ruta fija son 100% accesibles a las sillas de ruedas. Los pasajeros certificados del T Lift pueden usar el servicio de ruta fija con una tarifa reducida mostrando al conductor su tarjeta de identificación del T Lift.

## **Reservaciones de viajes y cancelaciones**

Para reservaciones o cancelaciones, llamar al (785) 312-7054 entre las 8:00 a.m y las 5:00 p.m, de lunes a sábados. Las reservaciones realizadas los domingos o fuera de las horas de oficina, serán tomadas por el mensaje de voz de la línea de Servicio al Cliente del T Lift (785) 312-7054.

Las reservaciones pueden ser hechas hasta cinco días antes o hasta las 5:00 p.m del día anterior al servicio. Las solicitudes para un servicio al día siguiente recibidas después de las 6:00 p.m serán manejadas en el mismo día dependiendo del espacio disponible.

Para proporcionar un servicio de excelencia a todos los pasajeros, los avisos de cancelación deben ser realizados más de una hora antes del horario programado para ser recogido. Las cancelaciones hechas con menos de una hora antes al horario programado de recoger al pasajero, se considerarán una cancelación tardía. Un patrón de cancelaciones tardías puede causar penalidades en el servicio. Esta política aplica a todos los viajes reservados incluyendo los viajes de suscripción.

## ► Programando viajes

### ¿Cómo hacer una reservación?

#### **Planee por adelantado:**

Para los viajes más importantes asegúrese de hacer sus reservaciones lo más pronto posible, hasta unos cinco días por adelantado. Si programa su viaje con mucha anticipación tendrá la oportunidad de ser recogido a la hora exacta en que lo solicitó sin negociar. Si el horario que solicita no está disponible se le ofrecerá negociar la hora, esta puede ser una hora antes o una hora después de su requerimiento. Si no es conveniente para usted las horas ofrecidas, tenga un plan alternativo para otra transportación o tendrá que reprogramar su viaje para otro momento u otro día. Rehusar una negociación de horario no es considerado una negación del servicio de transporte.

Si el pasajero está ubicado en un apartamento, un asilo de ancianos o en un programa de adultos, es la responsabilidad del cliente informarle a la persona que programa su viaje sobre todas las instrucciones a seguir como: entradas de seguridad privada, las numeraciones de los apartamentos y las diversas entradas. Caso contrario, los conductores del T Lift recogerán y dejarán a los pasajeros en las entradas principales o designados/predeterminados puntos de entrada. Si el pasajero falla en dar las instrucciones especiales a quien reserva su viaje, el viaje perdido será registrado como que no se presentó a su viaje.

#### **Planee su viaje cuidadosamente:**

Antes de llegar a su destino recuerde considerar un máximo de hasta 45 minutos, tiempo empleado en recoger y llevar a otros pasajeros. Además, prepárese para posibles retrasos debido al mal tiempo o al tráfico. Por ejemplo: si usted tiene que estar en algún lugar a las 10:00 a.m, planifique su recogida a las 9:00 a.m. Cuando reserve un viaje de retorno, por favor, considere cualquier retraso inesperado que pudiese ocurrir. Por ejemplo: si usted considera que estará listo a las 3:00 p.m, por favor, pida un viaje de retorno para las 3:45 p.m. Si está seguro de que no habrá ningún retraso en sus actividades, por favor, recuerde dejar una ventana de 15 minutos (se describe adicionalmente en las páginas 8 y 9) y programe su recogida a las 3:15 p.m, lo cual significa que el bus podría llegar como temprano a las 3:00 p.m. Es mejor esperar unos minutos que perder el viaje reservado.

**DEJE SUFICIENTE TIEMPO PARA TERMINAR SUS CITAS.** Es importante que usted esté listo para abordar el bus a la hora programada de su recogida. Este atento a los horarios de apertura y de cierre de sus destinos para evitar esperar afuera del edificio antes o después de los horarios de atención.

Si usted va a la oficina del doctor o a cualquier cita médica, déjele saber a la persona que hace su cita, que usará el servicio T Lift. Pregunte cuanto tiempo deberá considerar para la cita. Esto le ayudará a programar su hora de regreso. Por favor, permítase el tiempo adecuado para su cita médica. Si usted pierde su viaje de regreso

a casa por subestimar el tiempo que tomaría su cita, las necesidades de los otros pasajeros impedirán que el T Lift regrese a recogerlo por segunda vez. En ese caso, usted deberá encontrar una alternativa para retornar a casa. Si el T Lift puede regresar por segunda vez, las necesidades de los otros pasajeros harán que usted espere algunas horas después de que termine su cita. En dicha situación, por favor sea paciente. Es su responsabilidad determinar con su doctor sobre la cantidad de tiempo que su cita requerirá.

### **Para programar un viaje:**

El servicio T Lift podrá localizarse al (785) 312-7054 entre las 8 a.m y las 5:00 p.m, de lunes a sábados. Las reservaciones realizadas los domingos serán tomadas por la contestadora de voz de la línea de servicio al cliente.

- 1) Las reservaciones pueden ser hechas hasta con cinco días de anticipación. Y tienen que ser hechas hasta las 5:00 p.m del día anterior al viaje, esto garantizará su viaje.
- 2) Las reservaciones realizadas en el mismo día dependerán de la disponibilidad.
- 3) Cuando programe una reserva, a nosotros nos urge que usted planee su viaje de retorno. Esperar hasta el último minuto para planear su viaje de regreso podría ocasionar una larga espera.
- 4) Ningún cambio, excepto cancelaciones, puede ser hecho a una reserva después de las 5:00 p.m del día anterior a su viaje.
- 5) Cuando haga una reserva, por favor, esté listo con la siguiente información:
  - Su nombre,
  - La dirección de dónde se lo recogerá (lugar exacto). Por ejemplo: el nombre del apartamento y qué entrada, etc.),
  - Su número de teléfono,
  - La fecha en que desea viajar,
  - La hora en que desea ser recogido en su punto de origen. Por favor, permita hasta 45 minutos para llegar a cada destino. El **T Lift** es un sistema compartido, por lo tanto, algunos viajes podrían tomar más tiempo,
  - La dirección donde se bajará (lugar exacto de destino, incluyendo un número de teléfono si es posible.) Ciertos lugares públicos tienen áreas específicas para dejar y recoger a las personas. Estas deben ser observadas,
  - La hora en que usted desea ser recogido para su viaje de retorno,
  - Si usted usa una silla de ruedas u otro aparato de movilización. Una silla de ruedas es una máquina que **no excede los 76 centímetros de ancho y 122 centímetros de longitud midiendo 5 centímetros por encima del suelo y no pesa más de 600 libras cuando está ocupada,**
  - Si un asistente de cuidado personal, PCA (Personal Care Attendant, sigla en inglés) lo acompaña en su viaje. Si usted está registrado con el T Lift como una persona que necesita un asistente, él o ella podrá acompañarlo sin costo alguno, y,
  - Si un acompañante viajará con usted, estos acompañantes son bienvenidos si hay espacio disponible en el bus y deberán pagar la tarifa completa del T Lift.

Para los asistentes de cuidado personal y acompañantes, por favor note lo siguiente: acompañantes y asistentes de cuidado personal **DEBEN** tener el mismo

lugar de origen y de destino de los clientes que ellos acompañan. El T Lift requiere que usted reserve un espacio para su acompañante(s) o asistente de cuidado personal cuando haga su reservación. Si más de una persona lo acompaña como su asistente, solo una será permitida para viajar sin costo alguno. Para maximizar el espacio disponible, el acomodar a más de un compañero de viaje, se concederá en función del espacio disponible. Por favor, recuerde que dicha solicitud debe hacerse al momento de reservar. Para preguntar si hay espacio disponible, llame a la línea de reservaciones del T Lift al (785) 312-7054.

### **Niños:**

Los niños usuarios de todas las edades deben de pagar la tarifa completa. Cuando un niño elegible está viajando con un adulto (quien está sirviendo como asistente de cuidado personal, PCA (Personal Care Attendant, sigla en inglés) una tarifa debe ser pagada por el niño y la tarifa del asistente adulto, es gratis.

Los niños acompañantes de un pasajero certificado son considerados acompañantes de viaje y un espacio debe de ser reservado para ellos cuando se reserve el viaje. Los niños que viajan como acompañantes y que tienen 6 años o más deben de pagar la tarifa completa. Los acompañantes menores de 6 años viajan gratis.

Un adulto acompañando a un niño en el sistema T Lift es responsable por el niño. **A los conductores no se les permite cargar a los niños dentro o fuera del vehículo.** Si usted necesitare asistencia con el niño, por favor, traiga a alguien más para que lo asista.

**Si el niño tiene 6 años de edad o menos, o pesa menos de 40 libras, el Sistema de Tránsito de Lawrence recomienda firmemente que el niño use un asiento de seguridad.** EL SISTEMA DE TRÁNSITO DE LAWRENCE NO PROPORCIONA ASIENTOS DE SEGURIDAD PARA NIÑOS.

### **Uso de oxígeno portátil:**

El Acta de Americanos con Discapacidades, ADA (Americans with Disabilities Act, sigla en inglés) declara que el servicio de transporte debe ser ofrecido a los pasajeros que necesiten cargar con ellos una botella de oxígeno. **Por razones de seguridad se requiere que el pasajero esté en condiciones de controlar la botella de oxígeno.** Si el pasajero no puede empujar, cargar o mantener su carrito de oxígeno por sí mismo, entonces deberá tener un asistente de cuidado personal que lo ayude a desarrollar esas funciones. CUANDO DECIDA VIAJAR EN UN SISTEMA COMPARTIDO DE TRANSPORTE PÚBLICO, ES RESPONSABILIDAD DEL PASAJERO SELECCIONAR EL TAMAÑO DE LA BOTELLA DE OXIGENO QUE EL/ELLA PUEDA MANIOBRAR.

### **Mascotas:**

Los animales que no son animales de servicio pueden viajar en el sistema T Lift sólo si ellos están apropiadamente asegurados en una jaula perrera. Por razones de seguridad, **los conductores no están permitidos cargar jaulas o perreras dentro o**

**fuera de los vehículos del T Lift.** Si usted necesita asistencia con su mascota, por favor, haga los arreglos necesarios para viajar con alguien que pueda ayudarlo.

### **Reservaciones por fax:**

Una persona y/o una agencia puede usar un fax para reservar un viaje entre las 8:00 a.m y las 5:00 p.m de lunes a sábados. Las reservaciones pueden ser hechas con cinco días de anticipación hasta las 5:00 p.m del día anterior al viaje programado.

- La agencia o la persona solicitante es responsable de chequear a través de la línea de servicio al cliente: (785) 312-7054 dentro de 24 horas o hasta las 5:00 p.m del día anterior en que se requirió el servicio, sí el fax fue recibido por el Sistema de Tránsito de Lawrence y que el viaje se puede programar según lo solicitado o negociado por las directrices del Acta de Americanos con Discapacidades, ADA (Americans with Disabilities Act, sigla en inglés).
- Las reservaciones hechas en el mismo día, cambios o cancelaciones no se aceptarán por fax.

### **Por favor tenga en mente:**

Nuestra meta es proveer un servicio rápido, eficiente y amigable a un gran número de clientes. Por lo tanto, no estamos en capacidad de cumplir requerimientos específicos como estos:

- Más de seis viajes completos solicitados por teléfono.
- Conductores específicos
- Asientos específicos
- Un bus en particular
- Rutas específicas con ciertos clientes

### **Servicio de suscripción**

El servicio de suscripción está diseñado para acomodar a los clientes con un regular y recurrente horario de viajes (la misma hora(s), el mismo día(s), para ir al trabajo, a la escuela, colegio, universidad, diálisis, etc. Una vez que la suscripción de viajes ha sido hecha, ésta continuará sin necesidad de llamar por teléfono. Los clientes no necesitarán llamar, excepto si deben notificar cambios, cancelaciones o hacer peticiones adicionales para sus viajes. El Acta de Americanos con Discapacidades, ADA (Americans with Disabilities Act, sigla en inglés) tiene estrictos requerimientos para el servicio de suscripción y hay una lista de espera para conseguir este servicio. Usted puede solicitar que su nombre entre la lista y nosotros lo contactaremos cuando exista un espacio disponible.

Para solicitar que su nombre sea colocado en la lista de espera para el servicio de suscripción del T Lift, llame a la línea de servicio al cliente al (785) 312-7054.

## ► En el bus

### ¿Cómo viajar en el T Lift?

Usar el T Lift es equivalente a usar el sistema de ruta fija donde hay un horario de llegada y usted debe estar listo cuando el vehículo llegue. Además, puede haber algunas paradas adicionales antes de llegar a su destino.

#### **Por favor recuerde:**

- El T Lift es un servicio de puerta a puerta
- El T Lift es un servicio de viajes compartidos
- El conductor no puede hacer paradas no programadas.
- Si otros clientes suben o bajan del vehículo antes de su parada, usted necesitará moverse por un momento para darle espacio a estos pasajeros.
- Ninguna asistencia será provista más allá de dejarlo en la puerta de su destino. Si usted requiere ayuda adicional, un asistente de cuidado personal, PAC (Personal Care Attendant, sigla en inglés) debería acompañarlo.
- Usted puede viajar desde cualquier origen del área de servicio del T Lift y por cualquier motivo mientras una reservación haya sido hecha.

El vehículo puede llegar 15 minutos antes o después de su horario programado. Por ejemplo: si su horario para ser recogido es a las 8:00 a.m., el bus puede llegar en cualquier momento entre las 7:45 a.m. y 8:15 a.m. El transporte esperará 5 minutos después de su llegada al lugar designado. Es responsabilidad del pasajero estar disponible para abordar el bus al menos 15 minutos antes del horario planeado. Usted (y su acompañante) deberán estar juntos cuando el bus llegue.

Si el vehículo se atrasa con más de 15 minutos del horario programado, por favor, llame al teléfono de reservaciones del T Lift al (785) 312-7054 y un despachador chequeará la hora de llegada.

El pasajero debe pagar la tarifa de \$2, presentar el pase del T Lift o su tarjeta perforada antes de la partida del bus. Si desea pagar en efectivo, por favor, tenga la cantidad exacta lista. Los conductores no tienen acceso a efectivo y no pueden darle cambio. Los cheques no son aceptados. Si usted necesita un asistente de cuidado personal, PCA (Personal Care Attendant, sigla en inglés), quien ha sido registrado en el T Lift, él o ella no debe de pagar su tarifa. El no pagar el costo causará la negación del viaje.

#### **Antes de la partida, el conductor deberá:**

- 1) Ajustar su cinturón de seguridad y la correa de hombros;
- 2) Preguntar al pasajero de un aparato de 3 ruedas si a él o a ella le gustaría cambiarse a un asiento del vehículo;
- 3) Asegurar el aparato de movilidad, si el pasajero se cambia a un asiento o no.

NOTA: TODOS los vehículos del T Lift están equipados con cinturones de seguridad para mantenerlo seguro. El uso de estos cinturones son requeridos.

Comer, beber (incluyendo consumo de alcohol), masticar tabaco, fumar, tirar basura y escuchar aparatos de sonido sin usar audífonos, no será permitido. Camisetas y zapatos (o su equivalente) deben ser usados. Los pasajeros deberán abstenerse de realizar conversaciones inapropiadas que distraigan al conductor.

## **Política de asistencia del conductor**

A los conductores no se les permite entrar a ninguna casa o ir más allá del límite de cualquier edificio. Se les pide mantener un contacto visual con los vehículos todo el tiempo. Los chóferes pueden entrar en el vestíbulo principal de un lugar con el exclusivo propósito de notificar al pasajero que el vehículo está listo para ser abordado, siempre y cuando puedan mantener en todo momento una línea de contacto visual con el vehículo.

En lugares donde los chóferes no puedan mantener la vista constante con sus vehículos e ir a la puerta para notificar a los pasajeros que el transporte está disponible, los pasajeros pueden requerir notificaciones telefónicas sobre la llegada del bus para ese lugar específico. Como la solicitud puede requerir arreglos especiales con terceras partes y está sujeto a revisión, por favor, contáctenos para solicitar el servicio a través de la línea de servicio al cliente del T Lift (785) 312-7054.

Para proporcionar un servicio de puerta a puerta a las personas que usen aparatos de movilidad, las superficies del suelo deben ser estables y las rampas tienen que estar conforme a los requisitos del Acta de Asociación de Americanos con Discapacidades, ADA (Americans with Disabilities Act, sigla en inglés). A los chóferes no se les permite maniobrar un aparato de movilidad hacia arriba o hacia abajo de las escaleras. Los conductores no pueden físicamente levantar a los pasajeros y no pueden cargar objetos que pesen más de 15 libras. Los pasajeros que necesiten más asistencia de la que el conductor está permitido dar, se les motiva a hacer arreglos para su asistencia a la hora de ser recogidos o llevados a un lugar.

## **¿Qué puedo hacer si yo pierdo mi viaje?**

Si usted pierde su viaje reservado, contacte al área de reservaciones del T Lift al (785) 312-7054 para solicitar una nueva reserva, la cual dependerá del espacio disponible.

## **¿Cómo podemos nosotros acomodarlo?**

- 1) Para proporcionar seguridad a nuestros conductores y pasajeros; su equipaje de mano está limitado a cosas que puedan ser llevadas y controladas por usted y/o su acompañante(s). Los artículos demasiado largos o que no puedan razonablemente ser maniobrados por el pasajero, están prohibidos. Generalmente los paquetes con un peso combinado de no más de 30 libras, son permitidos en el sistema T Lift. Todos los artículos deben estar fuera de los pasillos, no pueden ser colocados en

asientos desocupados y deben de estar bajo el control del pasajero. Los carros de compras, no estarán atados en otro lugar dentro del vehículo.

- a) No se permiten artículos peligrosos o armas de fuego
  - b) Paquetes adicionales no serán transportados
  - c) El conductor lo asistirá con la subida y bajada de paquetes entre la puerta y el vehículo y no se les permite cargar artículos que pesen más de 15 libras.
  - d) Los clientes (o acompañantes/asistentes de cuidado personal PCA, Personal Care Attendant, sigla en inglés) son responsables por llevar los paquetes a su destino.
- 2) Los visitantes de otras ciudades, quienes son elegibles bajo el criterio del Acta de Americanos con Discapacidades, ADA (Americans with Disabilities Act, sigla en inglés) son bienvenidos a usar el T Lift durante su visita a Lawrence por un plazo de 21 días. Por favor, si usted es un visitante y desea registrarse llame a la línea de servicio al cliente del T Lift al (785) 312-7054.
  - 3) A los clientes del T Lift se les debe ofrecer los mismos beneficios del Acta de Americanos con Discapacidades, ADA (Americans with Disabilities Act, sigla en inglés) si están en otras ciudades y proporcionarles los servicios de transporte de ruta fija al mostrar su tarjeta de identificación.
  - 4) Los animales de servicio son permitidos como acompañantes si fue una necesidad registrada en su aplicación del T Lift. Por favor, informe a quien reserve su viaje que una mascota de servicio lo estará acompañando.

## ► Responsabilidad del pasajero

### Seguridad

Un cliente puede estar sujeto a cualquier requisito razonable que garantice su seguridad, la de otros clientes y conductores. Por ejemplo: a un pasajero se le puede pedir que viaje con un asistente de cuidado personal, PCA (Personal Care Attendant, sigla en inglés). si él o ella no está en capacidad de abordar el bus.

### Código de conducta del cliente

Es la política del T Lift proporcionar un servicio eficiente y muy seguro para sus clientes. Los pasajeros que abusen de las directrices del siguiente código de conducta pueden afectar adversamente el programa en su totalidad.

Para la seguridad y comodidad de todos los clientes, el T Lift ha establecido estas políticas que citan casos donde la conducta de un pasajero puede afectar negativamente a otras personas involucradas con el programa. Las siguientes situaciones identifican la política del T Lift en cuanto a la mala conducta de un pasajero:

- 1) **Equipo electrónico:** los clientes no pueden operar ningún equipo de sonido o de video que infrinja en la comodidad o la seguridad de los otros clientes o que afecte la capacidad del conductor para transportar a los pasajeros con seguridad. Ejemplos: incluyen aparatos de sonido/video sin audífonos, juegos de videos portátiles que tengan efectos de sonido, etc.

- 2) **Conducta peligrosa:** cualquier acto que cree la posibilidad de lesiones o muertes a cualquier cliente, conductor o público en general.
- 3) **Conducta abusiva:** cualquier abuso, ofensa o acto de amenaza o comportamiento que afecte la seguridad del conductor y/u otros pasajeros, o invada los derechos de privacidad de otros, tales como: tocar a otra persona en forma ruda, insolente o de manera enojada. El acoso sexual, verbal o físico no serán tolerados. Ejemplos también incluyen blasfemia, gritos, golpes, etc.

### **Consecuencias de mala conducta**

- 1) Una primera ofensa puede ocasionar la suspensión del servicio por 30 días.
- 2) Una segunda ofensa dentro de un año calendario puede ocasionar la suspensión del servicio de hasta 60 días.
- 3) Una tercera ofensa dentro de un período de un año puede ocasionar la suspensión del servicio hasta por un año. Al final del período de suspensión, el cliente debe actualizar su aplicación del servicio de T Lift.

El pasajero con acceso al T Lift que tenga una suspensión en su servicio, no perderá su certificado de elegibilidad para los servicios del elevador T Lift. Usted será notificado por escrito antes de que el T Lift tome cualquiera de estos pasos. Un cliente elegible, cuyo servicio va a ser suspendido debido a la mala conducta tiene el derecho de solicitar una audiencia a través de un proceso de apelación, ver el apéndice C.

### **Consecuencias de mala conducta involuntaria**

Cualquier acto que califique como involuntario pero es de directa e inmediata consecuencia en la discapacidad del cliente, tales como un lenguaje abusivo que es consecuencia del síndrome de Tourette (síndrome neurológico caracterizado por movimientos repetitivos e involuntarios) o un comportamiento socialmente inaceptable provocado por una enfermedad mental, deberá ser considerada una mala conducta involuntaria. Las consecuencias de una mala conducta involuntaria serán abordadas como se señala a continuación después de conversar con el pasajero.

- 1) Un cliente puede estar sujeto a cualquier solicitud razonable para acomodarlo, lo cual ayudará la seguridad de todos los clientes y conductores.
  - A un cliente se le puede pedir que viaje con un asistente de cuidado personal, PCA (Personal Care Attendant, sigla en inglés).
  - A un cliente se le puede pedir que reciba entrenamiento o consejería adicional sobre conducta adecuada de tránsito.
- 2) El requisito para acomodarlo puede durar por un período de tiempo suficiente para permitirle al cliente que aprenda sobre un comportamiento apropiado.
- 3) El requisito para acomodarlo puede ser permanente si la conducta va más allá del control del cliente.
- 4) Si un cliente recibe entrenamiento sobre actitudes inapropiadas y comete un acto de mala conducta relacionados al entrenamiento, entonces aquel acto será considerado intencional.

El pasajero con acceso al T Lift que tenga una suspensión en su servicio, no perderá su certificado de elegibilidad para los servicios del elevador T Lift. Usted será notificado por escrito antes de que el T Lift tome cualquiera de estos pasos. Un cliente elegible, cuyo servicio va a ser suspendido debido a la mala conducta, el pasajero tiene el derecho de solicitar una audiencia a través de un proceso de apelación, ver el apéndice C.

## **Política de no presentarse y de cancelación tardía del T Lift**

Debido a que las cancelaciones pueden causar viajes perdidos y/o retrasos para otros clientes, es importante hacer cumplir una política de cancelación.

Los pasajeros que no se hayan presentado por seis o más veces a sus paseos y/o tengan cancelaciones tardías en un período de 90 días, serán notificadas por escrito sobre lo ocurrido. Si las ausencias del cliente en sus viajes y/o sus cancelaciones tardías son en un 10% o más del total de sus viajes programados por el mismo período de tiempo de 90 días, el pasajero estará sujeto a una posible suspensión. Como parte del proceso de evaluación para determinar si el número de ausencias y/o cancelaciones tardías es excesivo y justifica la suspensión, los pasajeros tendrán la oportunidad de proporcionar información adicional relacionada con lo ocurrido. Una vez que la decisión esté tomada sobre si hay o no una suspensión justificada, el pasajero recibirá una notificación por separado y escrita documentando la decisión y, si es aplicable, confirmando los días de la suspensión.

A un pasajero con un continuo patrón de excesivas ausencias y/o cancelaciones tardías se le puede suspender el servicio hasta 30 días. Los clientes pueden seguir un proceso de apelación después de recibir la notificación de suspensión.

Esta política previene las excesivas reservaciones y las cancelaciones de paseos que niegan a otros pasajeros necesitados la posibilidad de un servicio de transporte. Una cancelación o el no presentarse al paseo debido a una discapacidad, esta no será contada, si usted notifica al T Lift entre las 8:00 a.m y las 5:00 p.m llamando a la línea de servicio al cliente. Se le puede pedir documentación.

Las cancelaciones deberán ser hechas al menos una hora antes de la hora fijada para recogerlo. Las cancelaciones hechas con menos de una hora antes de la hora fijada para su recogida, será considerada una cancelación tardía. Esta política aplica a todos los viajes programados incluyendo los viajes de suscripción.

## **Política de cancelación excesiva del T Lift**

Aun cuando un viaje es cancelado un día antes o una hora antes del horario fijado para recoger al pasajero, un patrón de excesivas cancelaciones causa inconvenientes en el servicio y dificulta el servicio para otros clientes. La política es la siguiente:

Los pasajeros que cancelen el 50% o más de sus (no suscritos) viajes programados con un mínimo de seis cancelaciones dentro de un período de 90 días, serán sujetos a una suspensión de 30 días en su servicio.

### **Acciones resultantes de no presentarse a los viajes, cancelaciones excesivas y cancelaciones tardías**

Usted será notificado por escrito antes de que el T Lift tome cualquiera de estos pasos. Un cliente elegible del T Lift cuyo servicio va a ser suspendido por no presentarse a los viajes, tiene el derecho de solicitar una audiencia a través de un proceso de apelación, ver Apéndice C. Una apelación puede ser presentada en cualquier nivel de suspensión. No habrá pérdida del servicio cuando una apelación está en progreso.

### **¿Cómo puedo hacer un comentario sobre el servicio T Lift?**

Nosotros solo podemos resolver problemas si estamos informados al respecto, entonces, por favor, no dude en llamarnos. Si usted tiene preguntas o quejas sobre el servicio, por favor, contáctenos a la línea de servicio al cliente del T Lift al (785) 312-7054. Por favor, revise el proceso de quejas que puede encontrar en el Apéndice B.

## APÉNDICE A GLOSARIO

**ADA** - Es el Acta de Americanos con Discapacidades, ADA (Americans with Disabilities Act, sigla en inglés) promulgada en 1990, haciendo ilegal el discriminar a una persona con discapacidades en materia de empleo, servicios públicos, lugares públicos y telecomunicaciones. La intención de esta ley es proporcionar oportunidades iguales a las personas con discapacidades, permitiéndoles participar de forma plena en la sociedad, vivir con independencia y autosuficiencia económica.

**ACOMPAÑANTE** - Es una persona que acompaña al pasajero **T Lift** y debe pagar su tarifa.

**USO DE ELEGIBILIDAD CONDICIONAL** - Una persona que no puede usar la ruta fija de tránsito **T** en circunstancias específicas y es elegible para usar el servicio **T Lift** bajo limitadas circunstancias identificadas por el Sistema de Tránsito de Lawrence.

**SERVICIO DE PUERTA A PUERTA** - El vehículo del **T Lift** recogerá y dejará a un pasajero en la puerta de la dirección de su origen y destino.

**DISCAPACIDAD** - (Como está definida en el Acta de Americanos con Discapacidad, ADA (Americans with Disabilities Act, sigla en Inglés), ver Apéndice D. Una persona con una discapacidad es definida como:

- 1) Una persona con una incapacidad física o mental que sustancialmente limita una o más de las principales actividades de la vida, o
- 2) Una persona con un registro de discapacidad mental o física, o
- 3) Una persona que considera tener tal impedimento.

Se debería destacar que la definición del Acta de Americanos con Discapacidad, ADA (Americans with Disabilities Act, sigla en inglés), no es la misma que otras definiciones de discapacidad usadas en otras leyes federales y programas tales como seguro social, compensación de trabajadores, programas de veteranos, etc.

**RUTA FIJA** - Es un sistema en el cual un bus opera con rutas establecidas de acuerdo a horarios fijos.

**JURISDICCIÓN** - El área total dentro de la cual el proveedor está autorizado para operar, no la sub área designada como el área del **T Lift** del Acta de Americanos con Discapacidades, ADA (Americans with Disabilities Act, sigla en inglés). En los planes de transporte informal, la jurisdicción se considera al área total de todos los participantes en el plan.

**TARIFA REDUCIDA** - Solo se aplica para viajar en el sistema de ruta fija.

**NO PRESENTARSE A LOS VIAJES** - Falla al no dar un aviso de cancelación en al menos una hora antes del momento de ser recogido.

**ELEVADOR T Lift** - Transporte comparable para personas quienes por algún impedimento físico o mental no pueden usar el sistema de ruta fija regular.

**ASISTENTE DE CUIDADO PERSONAL, PCA (Personal Care Attendant, sigla en inglés)** - Es una persona que acompaña a un individuo elegible del T Lift y que requiere más asistencia de la un conductor puede darle. Por ejemplo: el asistente de cuidado personal, PCA (Personal Care Attendant, sigla en inglés) puede realizar actividades en nombre del pasajero. Estas actividades pueden incluir movilización, cuidado personal o ayudarlo con su comunicación.

**ANIMALES DE SERVICIO** - Cualquier animal guía, perro de señales, u otros animales individualmente entrenados para trabajar o desarrollar tareas en beneficio de un individuo con discapacidad.

**AREA DE SERVICIO** - Es el área en la cual el servicio de **T Lift** puede recoger o deja a un pasajero. Actualmente el área de servicio contiene la totalidad de los límites de la ciudad de Lawrence más de 9 cuadras en cada lado de cada ruta fija que está fuera de los límites de la ciudad.

**T** - Es el nombre comercial de la ruta fija del sistema de transporte público de Lawrence.

**ELEGIBILIDAD TEMPORAL** - Una persona que no puede usar el sistema de ruta fija por este momento. Sin embargo, la condición o circunstancias que llevan a la elegibilidad se espera que cambie de forma razonable en el futuro. Por un período limitado de tiempo, por ejemplo, si una persona se rompe un miembro de su cuerpo, lo cual le impide caminar hacia la parada de buses de ruta fija T. Esta persona es elegible para usar el elevador T Lift para todos sus viajes.

**T Lift** - Es el nombre comercial del Acta de Americanos con Discapacidades, ADA (Americans with Disabilities Act, sigla en inglés) para el servicio complementario de transporte público de Lawrence.

**VIAJE A VIAJE** - Una persona que no puede usar el servicio de buses de ruta fija **T** para ciertos viajes debido a la barreras arquitectónicas o ambientales. Esta persona es elegible para usar el **T Lift** para aquellos viajes específicos identificados por el Servicio de Tránsito de Lawrence.

**ELEGIBILIDAD DE USO INCONDICIONAL** - Una persona que no puede usar el servicio de ruta fija bajo ningunas circunstancias y es elegible para todos los viajes en el servicio de **T Lift**.

**VISITANTE** - Es alguien quien no reside en la jurisdicción o jurisdicciones servidas por el Sistema de Tránsito de Lawrence u otras entidades públicas con las cuales este coordina el servicio elevador.

**APÉNDICE B**  
**PROCESO DE QUEJAS**  
**SISTEMA DE TRÁNSITO DE LAWRENCE – T Y T LIFT**

Para mantener la misión general del Sistema de Tránsito de Lawrence, nosotros buscamos ofrecer un método de uso amigable para resolver sus preocupaciones de forma justa y eficiente. Sin embargo, nosotros solo podemos resolver los problemas si estamos al tanto de ellos, entonces, por favor, no dude en contactarnos.

Si usted tiene una queja sobre el servicio, por favor, llame al Sistema de Tránsito de Lawrence al (785) 312-7054. Las personas sordas pueden llamar a la línea del TDD (785) 312-7063.TDD (Telecommunication Device for the Deaf, sigla en inglés). Esté preparado para dar su nombre, dirección, número de teléfono y una explicación detallada de su queja. Por ejemplo: la ruta, la hora, el número de bus, etc. Esto le permitirá al personal del Sistema de Tránsito de Lawrence investigar de forma más completa y responder a su queja.

Si una queja no ha sido resuelta a su satisfacción después de cinco días laborables, por favor, llame al Administrador del Sistema Público de Tránsito al (785) 832-3465. Esté listo para proporcionar la información dada anteriormente, además de su interacción con el proveedor.

Si la queja aún no es resuelta a su satisfacción dentro de cinco días laborables, usted podría enviar una queja por escrito a la oficina del Administrador del Sistema de Tránsito al P O. Box 708 (casilla de correos), Lawrence, Kansas 66044 o enviar un correo electrónico al [rnugent@lawrenceks.org](mailto:rnugent@lawrenceks.org)., nuevamente deberá dar la información anterior, más los detalles de su interacción con el proveedor y con el Administrador de Tránsito Público para discutir el problema. El escrito puede incluir un encuentro personal con el Administrador de Tránsito Público para discutir el problema y/o solicitar una respuesta por escrito dentro de 10 días laborables.

El Administrador de Tránsito Público tiene la facultad de solicitar la asistencia de otros recursos según corresponda para resolver el problema, por ejemplo: de un Comité Asesor de Tránsito Público, del administrador de la ciudad de Lawrence, otro personal de la ciudad, el Administrador y personal del MV Transit (empresa que ofrece servicio de transporte de ruta fija, servicio de elevadores, entre otros) si es apropiado.

Si la reunión y/o la respuesta no son programadas o recibidas dentro de 10 días laborables desde la fecha en que la solicitud fue recibida por el Municipio o si la reunión /respuesta no resuelve el problema a su satisfacción, usted puede ingresar una queja formal a la Administración Federal de Tránsito, FTA (Federal Transit Administration, sigla en inglés) al (816) 329-3920.

Asuntos más complicados tales como una supuesta violación de uno o más de los aspectos altamente técnicos del Acta de Americanos con Discapacidades, ADA (Americans with Disabilities Act, sigla en inglés), usualmente son mejor manejados por

la Administración Federal de Tránsito, FTA (Federal Transit Administration, sigla en inglés).

Si su queja está relacionada a una supuesta discriminación, una queja formal puede ser enviada a las apropiadas agencias locales, federales o de estado, las cuales procesan estas quejas.

Usted puede contactar a la oficina del abogado del Municipio al (785) 832-3475 o para las personas con discapacidad al hablar y al escuchar, llame a los números de abajo:

City T.D.D: (785) 832-3205. TDD (Telecommunication Device for the Deaf, sigla en inglés).

Kansas Telecom Relay Service: (800) 766-3777

Centro que facilita la comunicación de personas con impedimentos para escuchar y hablar; y son residentes de Kansas.

## **APÉNDICE C PROCESO DE APELACIÓN**

### **Apelaciones para la suspensión de un servicio y elegibilidad de certificaciones**

#### **SOLICITUDES DE AUDIENCIA**

Una audiencia para apelar la decisión de suspensión del servicio complementario T Lift, será aceptada solo después de recibir por escrito una solicitud de audiencia presentada ante el Administrador de Tránsito Público.

- Las solicitudes para audiencias deben ser por escrito y deben contener el nombre, dirección y número de teléfono de la persona(s) solicitando la audiencia (solicitante) y el nombre del usuario del T Lift si es diferente al del solicitante.
- A las personas que presenten una solicitud de audiencia se les recomienda encarecidamente incluir una declaración de la razón(es) del porqué ellos creen que la decisión de suspensión de servicio es inapropiada.
- La solicitud de una audiencia debe ser presentada dentro de 60 días calendario después de que la persona ha recibido una notificación de suspensión escrita y se considerará presentada una vez que el Administrador de Tránsito Público la haya recibido.

#### **RESPONSABILIDADES DEL ADMINISTRADOR DE TRÁNSITO PÚBLICO Y DEL SOLICITANTE**

- El Administrador de Tránsito Público establecerá la hora y el lugar de la audiencia una vez que la solicitud se haya presentado (recibida) y notificará al solicitante. La hora de la audiencia será dentro de 30 días después de que la solicitud de audiencia fue presentada (excepto los días festivos).
- Las audiencias pueden ser canceladas o reprogramadas solo por medio de una solicitud dirigida al Administrador de Tránsito Público y por una buena causa.
- Una persona que solicita una audiencia puede no presentarse personalmente a la audiencia y que el asunto sea resuelto en base a la información registrada, pero debe hacerlo mediante una solicitud escrita y dirigida al Administrador de Tránsito Público antes de la audiencia.
- Una persona que no se presente a la audiencia puede presentar al Administrador de Tránsito Público, los documentos y demás información que deberán incluirse en el expediente, la cual se considerará en la decisión de la apelación.
- Si el solicitante falla y no aparece en la audiencia sin previa notificación, el Administrador de Tránsito Público puede determinar que la suspensión es apropiada y realizar nuevos hallazgos, según sea el caso.

#### **CONDUCTA EN LAS AUDIENCIAS**

La manera de comportarse en las audiencias está bajo la dirección, control y discreción del Administrador de Tránsito Público. Estas directrices regulan aspectos, pruebas y documentos:

- Los asuntos que deben decidirse en las audiencias se limitan a los establecidos en la notificación del servicio de suspensión y en la solicitud de audiencia.

- La evidencia comúnmente invocada por personas razonables y prudentes serán escuchadas y consideradas. Especialmente esto incluye declaraciones (orales y escritas) documentos y copias de documentos, informes oficiales y de negocios, y los registros no certificados como tales.
- Lo irrelevante, inmaterial, redundante y las pruebas excesivamente repetitivas serán excluidas.
- Se guardará un registro de la audiencia (electrónico o de otro tipo) según lo determine el Administrador de Tránsito Público.

## **DECISIONES**

Todas las decisiones tomadas se registrarán por escrito. Las decisiones se harán de acuerdo a la conclusión de la audiencia o tan pronto como la decisión pueda ser tomada. El Administrador de Tránsito Público notificará al solicitante por escrito sobre la decisión y las razones de la ésta.

## **GENERAL**

El Administrador de Tránsito Público puede designar a una o más personas como funcionarios de audiencias con todos los poderes y responsabilidades de un Administrador de Tránsito Público. El funcionario de audiencia puede desarrollar cualquier acto o responsabilidad desarrollada por el Administrador de Tránsito Público.

El Administrador de Tránsito Público puede modificar o renunciar a cualquiera de estas normas en aras de la equidad o de la justicia por una causa justificada.

Las apelaciones de certificación de elegibilidad serán consideradas por la Junta de Revisión del Acta de los Americanos con Discapacidades, ADA (Americans with Disabilities Act, sigla en Inglés) compuesta por tres personas: el Administrador de Tránsito Público de la ciudad o de su designada/o, el presidente del Comité Asesor de la Transportación Pública de Lawrence o su designado/a y una persona que tenga conocimiento en las limitaciones de la discapacidad en cuestión.

El Sistema de Tránsito de Lawrence no es requerido que provea el servicio complementario de elevador T Lift del Acta de los Americanos con Discapacidades, ADA (Americans with Disabilities Act, sigla en Inglés) al cliente durante el proceso de apelación a menos que la decisión de la Junta de Revisión exceda el límite de 30 días

## APÉNDICE D

*Discapacidad* significa con respecto a una persona, que una incapacidad física o mental limite sustancialmente una o más de las principales actividades de la vida de dicha persona, con un registro de discapacidad o se considera que tiene tal impedimento.

- 1) La frase *discapacidad física o mental* significa:
  - a) Cualquier desorden o condición, desfiguración cosmética o la pérdida anatómica que afecte a uno o más de los siguientes sistemas del cuerpo: neurológico, músculo esquelético, órganos sensoriales especiales, respiratorio incluyendo órganos del habla, cardiovascular, reproductivo, digestivo, genitourinario, hematopoyético y linfático; piel y el endocrino.
  - b) Cualquier desorden mental o psicológico, como un retraso mental, síndrome cerebral orgánico, enfermedad emocional o mental y discapacidades específicas de aprendizaje.
  - c) El término *física o discapacidad mental* incluye, pero no está limitado a contagiosas o no contagiosas enfermedades y condiciones como ortopédicos, visuales, del habla, deficiencias auditivas, parálisis cerebral, epilepsia, distrofia muscular, esclerosis múltiple, cáncer, enfermedades del corazón, diabetes, retardo mental, enfermedades emocionales, discapacidades específicas de aprendizaje, enfermedad del Sida, tuberculosis, adicción a las drogas y alcoholismo.
  - d) La frase *física o discapacidad mental* no incluye homosexualidad o bisexualidad.
- 2) La frase de *principales actividades de vida* significa que funciones tales como: cuidar de uno mismo, desarrollar tareas manuales, caminar, ver, escuchar, hablar, respirar, aprender y trabajar.
- 3) La frase *tiene un registro de discapacidad* significa que tiene un historial o ha sido clasificado erróneamente de tener un impedimento físico o mental que limite sustancialmente una o más actividades principales de la vida.
- 4) La frase relacionada con tener un impedimento significa:
  - a) Tiene un impedimento físico o mental que no limita sustancialmente las principales actividades de la vida pero este es considerado por una entidad pública o privada como una limitación.
  - b) Tiene una discapacidad física o mental que sustancialmente limite las principales actividades de la vida solo como resultado de las actitudes de otros hacia tal impedimento o
  - c) Tiene ninguna de las discapacidades definidas en el párrafo (1) de esta definición pero es considerada por una entidad pública o privada como discapacidad.
- 5) El término *discapacidad* no incluye:
  - a) Travestismo, transexualismo, pedofilia, exhibicionismo, voyerismo, desorden de identidad de género no resultantes de impedimentos físicos u otros desórdenes de comportamiento sexual.
  - b) Ludopatía compulsiva, cleptomanía o piromanía.
  - c) Trastornos de abuso de sustancias psicoactivas como resultado del actual uso ilegal de drogas.