

# El Transporte

## Un aspecto fundamental de la independencia

**E**stamos acostumbrados a contar con medios de transporte. Hace unos años, le comenté informalmente a una amiga que enseñaba educación especial en las escuelas públicas de *Montgomery County* las quejas que yo tenía sobre el programa escolar de mi hija y ella me respondió que “en *Montgomery County* todo está supeditado al transporte”. Nunca se me había ocurrida eso, lo cual me sorprendió ya que pasé la mayor parte de mi vida en el Distrito de Columbia donde los estudiantes van a pie a la escuela o en transporte público, a menos que se necesitara tomar el autobús para alumnos del programas de educación especial. Sin embargo, me di cuenta que mi amiga tenía razón. Todo depende del transporte.

En 1990 se aprobó la ley *American with Disabilities Act* o “ADA” [Ley para los estadounidenses con discapacidades]. De acuerdo a esta ley, el hecho de que una persona discapacitada no tenga acceso a determinados servicios se considera discriminatorio. Una de las disposiciones de ADA es que los organismos públicos que presten servicios de transporte con rutas fijas también deben prestar servicios complementarios “paratransit” [servicio de transporte para personas discapacitadas] para quienes no puedan usar el otro sistema de rutas fijas.

Debido a algunas discapacidades físicas, mi hija utiliza una silla de ruedas motorizada y todavía no puede trasladarse en forma independiente. Utiliza el *MetroAcces* y el sistema paratransit de puerta a puerta de la ciudad de Washington, DC y sus alrededores. Este servicio está destinado para personas discapacitadas que no puedan utilizar el transporte con rutas fijas. Al principio, decidimos utilizar *MetroAccess*, para que mi hija fuera y volviera sola de la universidad a casa, una vez que pudo utilizar un teléfono celular para emergencias. Esto todavía no se ha puesto en práctica por varios motivos.

Mi hija viajó acompañada por un asistente durante varios meses con el propósito de que ella pudiera desenvolverse mejor en el uso de ese transporte (este servicio de asistente fue financiado por su *Medicaid New Directions Waiver*). Su asistente venía a nuestra casa, tomaba el autobús a la universidad con ella y regresaba con mi hija. Lamentablemente, el sistema de *MetroAccess* era muy difícil de manejar, aún con la ayuda del asistente. Por la tarde, el regreso a casa con *Metro Access* les tomaba dos horas, mientras que por auto sólo les hubiera tomado treinta minutos. A veces, los conductores la dejaban por error en otra entrada del campus, a pesar de haber recibido

instrucciones concretas para llegar al edificio que correspondía. Además, el viaje en sí era muy incómodo porque algunos vehículos de MetroAccess no absorben bien las irregularidades de las calles y a menudo en esos vehículos hacía demasiado calor o frío. El costo del asistente era, además, muy elevado.

Tuvimos una idea nueva para planificar su transporte diario. Contratamos a un asistente que se encontrara con mi hija en la universidad después de sus clases y la acompañara hasta que ella se subiera al autobús y estuviera encaminada a casa de una manera segura. Pedimos una especie de “suscripción” de MetroAccess que era mucho más confiable que las solicitudes diarias. Se puede pedir esa suscripción cuando un pasajero quiere que lo lleven (o lo recojan) en el mismo sitio a la misma hora todos los días. Conseguimos que le asignaran un conductor muy dedicado por medio de un amigo nuestro que es cliente de MetroAccess también. Eso funcionó maravillosamente hasta que dos semanas más tarde Metro Access dejó de utilizar los servicios de esa compañía por un problema contractual. Empezamos nuevamente de cero. No obstante, decidimos continuar usando MetroAccess lo cual pareció funcionar, con muchas excepciones, como, por ejemplo, cuando un conductor le preguntó a mi hija si le importaba que él parara y durmiera una siesta. Ella le dijo que no le importaba y luego me preguntó, ¿Qué otra cosa podía contestarle? A menudo, los recorridos eran largos y los conductores no hacían caso a las instrucciones que mi hija les daba.

La falta de teléfonos celulares accesibles para personas con discapacidades complica el proceso de encontrar buen transporte. Intentamos conseguir celulares que se activan con la voz para que mi hija pudiera usar. Probamos muchos, incluso uno con la tecnología inalámbrica de

“BlueTooth” (auricular). No nos sirvió porque esa tecnología no reconocía sus órdenes verbales de manera consistente. Ahora tenemos otro teléfono celular que funciona mediante números ya programados que ella marca al marcar 2-4 teclas grandes. Lo atamos a su silla de ruedas con velcro y le enseñamos cómo usarlo. Por ahora, todo está funcionando bien.

Mientras tanto, nos quejamos varias veces a MetroAccess sobre los problemas ocurridos y como disculpa, nos dieron pasajes gratis—un pasaje por cada infracción. Finalmente, nuestro amigo, el cliente conocedor del sistema de MetroAccess sugirió que asistiéramos a una reunión en la oficina central de *Washington Metropolitan Area Transit Authority* (WMATA, por sus siglas en inglés), la organización que administra MetroAccess. Nos aconsejó que mencionáramos nuestras quejas en la reunión. Lo hicimos y conocimos a gerentes que nos prometieron ayuda. Ir a la reunión fue productivo, pero no solucionó los problemas del sistema de MetroAccess que nosotros y otras familias sufrimos. Véase el artículo del *Washington Post* del 7 de junio de 2007 (“*Service for Disabled Is Troubled*,” página A01).

De hecho, existen mecanismos para que el usuario exponga sus problemas y aprenda más sobre el sistema. Hay representantes de atención al cliente que atienden las preguntas y reclamos. Existe una declaración de los derechos del cliente [Customer Bill of Rights]. Existe un número telefónico y un correo electrónico para plantear quejas y solicitudes de investigación (sin embargo, yo no recibí una investigación sobre mi reclamo hasta después de haber asistido a la reunión mencionada). Hay informes de rendimiento mensuales que el público puede descargar y ver en Internet. También existe la Subcomisión de MetroAccess del Transporte de

los Ancianos y los Discapacitados [Metro Access Subcommittee of the Elderly and Disabled Transportation]. Se reúnen una vez al mes y sus reuniones son públicas. Yo asistí para presentar mis quejas. Y, en la actualidad, existen los procesos judiciales.

Nuestra experiencia con MetroAccess fue muy reveladora. Esta experiencia fue frustrante y no contribuyó a incentivar la independencia de mi hija. No le prestaban atención ni la respetaban, la recogían y la dejaban en casa tarde y la trataban como un ciudadano de segunda categoría. Felizmente, ella tenía un sistema de transporte adicional en nuestro vehículo familiar pero, ¿qué les pasa a las miles de personas que dependen de los servicios de MetroAccess y no tienen otra opción? ¿Serán esas experiencias conducentes a lograr un mayor grado de independencia por medio del empleo tal como fue concebido por la ley ADA?

## Recursos

- **MetroAccess** (excepto para reclamos, véase más abajo): el número central para todo lo relacionado con MetroAccess es el 301-562-5360. Eso incluye solicitudes de servicios, atención al cliente, formación e información sobre el sistema y reservas. Se puede encontrar mayor información por Internet en la página web: [www.wmata.com/metroaccess](http://www.wmata.com/metroaccess). Se puede hacer clic para traducir la página al español en la parte final de la página). Haga clic en “Accessibility” del menú de la izquierda y luego haga clic en “Paratransit de MetroAccess.”
- **Suscripciones de MetroAccess:** Se ofrecen suscripciones para las personas que tengan los mismos recorridos (rutas idénticas y horarios de recoger/llevar fijos) varios días por semana. Eso permite que el pasajero reserve los recorridos con anticipación, sin tener que llamar todas las veces para reservar los recorridos.
- **Reclamos de MetroAccess:** Llame al 202-637-0128 o envíe un correo electrónico a [csvc@wmata.com](mailto:csvc@wmata.com).
- **Defensa del consumidor para MetroAccess:** 201-562-4569
- **Subcomisión de MetroAccess para los ancianos y los discapacitados:** [*Metro Access Subcommittee of the Elderly and Disabled Transportation*]. Ese grupo se reúne el primer lunes del mes a las 4:00 de la tarde y trata los asuntos relacionados específicamente con el servicio de MetroAccess. Las reuniones son públicas, y en todas las reuniones hay un rato dedicado a comentarios del público sobre el servicio. Todos son bienvenidos a esta reunión. Se reúnen generalmente en la Sala de la planta baja del Edificio Jackson Graham: 600 5th Street, NW, Washington, DC 20001.
- **Teléfonos Celulares Accesibles:** La experiencia con teléfonos celulares accesibles ha sido muy variada. Estas son dos experiencias que encontramos. No debe limitarse a estos dos casos y se deben explorar otras opciones.
  - [www.jitterbug.com](http://www.jitterbug.com)
  - [www.fireflymobile.com](http://www.fireflymobile.com)

*Nicci Jones y Joan Christopher*