



¡Los pasajeros con discapacidades dependen de ti para llegar a donde van!

“Ninguna entidad discriminará a una persona con una discapacidad en relación con la prestación del servicio de transporte”. – Reglamento ADA, 49 CFR § 37.5

Operadores de Autobuses: Consejos Clave para Servir le a Pasajeros con Discapacidades

Muchas personas con discapacidad dependen del transporte público para llegar a donde necesitan ir. El transporte juega un papel crucial en la participación de la comunidad y, a menudo, se necesita para obtener un empleo, socializar con familiares y amigos y participar en la vida cívica.

Los operadores de autobuses juegan un papel clave en la prestación de este importante servicio accesible para las personas con discapacidad.

Interactuar con pasajeros con discapacidades:

- Tratar a los adultos como adultos.
- ¡Relajate! No tenga miedo de cometer un “error”. Es mejor tratar de comunicarse con alguien que ignorarlo.
- Ofrezca ayuda y, si la acepta, siga el ejemplo de la persona; respetar el derecho de la persona a decir “no, gracias”.
- Recuerde que una misma discapacidad puede afectar a diferentes personas de formas muy diferentes.
- Diríjase directamente a la persona, no a un acompañante o intérprete.
- Permitir que los animales de servicio acompañen a las personas con discapacidades; ayudan con muchos tipos de tareas, que pueden no ser obvias para usted.

Cumplir con la ADA lo ayuda a brindar un buen servicio al cliente:

- Deténgase lo más cerca posible de la acera.
- No mueva el autobús hasta que las personas con discapacidades estén sentadas o estables, y proporcione suficiente tiempo para subir y bajar del autobús.
- Sepa cómo usar el ascensor o la rampa y verifique que funcione cuando comience su turno. Asegúrese de bajar la rampa cuando se le solicite.
- Siga las reglas sobre cómo asegurar los dispositivos de movilidad de los usuarios de sillas de ruedas.
- Anuncie las principales paradas y puntos de transferencia de autobús, así como las paradas solicitadas por los pasajeros.

Más información sobre la ADA: www.NortheastADA.org | 1.800.949.4232 | NortheastADA@Cornell.edu

El contenido de esta publicación fue desarrollado con una subvención del Instituto Nacional de Investigación sobre Discapacidad, Vida Independiente y Rehabilitación (NIDILRR subvención número 90DP0003). NIDILRR es un Centro bajo la Administración para la Vida Comunitaria (ACL) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) de E.U.. El contenido de esta publicación no representa necesariamente la política de NIDILRR, ACL o HHS, y no se debe asumir el respaldo del Gobierno Federal.