



Guía del Usuario de LANtaVan

Actualizada: abril 2016

Índice

Introducción.....	1
Servicios de paratransito de LANtaVan	1
Programa de la <i>Lotería del Estado de Pensilvania</i> de viajes compartidos para personas de tercera edad.....	2
Programa de Transporte para Asistencia Médica	2
Programa de paratransito de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA).....	2
Programa de tarifa reducida para personas con discapacidades (PWD)	2
Horas de servicio	3
Tarifas y boletos	4
Política sobre visitas	4
Información importante sobre el paratransito ADA	5
Proceso de aplicación y certificación	6
Normas de elegibilidad para los programas de paratransito ADA y PwD	6
Políticas y procedimiento para la aplicación	7
Recertificación.....	8
Proceso de apelación en caso de no calificar.....	8
Puntos clave sobre la determinación de elegibilidad.....	9
Para programar su viaje.....	9
Para cancelar un viaje ya programado en LANtaVan	10
Para realizar su viaje de paratransito en LANtaVan	11
Procedimiento para recoger y dejar al usuario	11
Sobre la asistencia del conductor.....	12
Duración del viaje.....	13
Sobre el uso del equipo de sujeción / amarres / el cinturón de seguridad	13
Viajar con niños.....	14

Otros aparatos o equipo de movilidad	14
Viajar con invitados o acompañantes	15
Viajar con un acompañante o asistente de cuidado personal (PCA)	15
Viajar con animales	16
<i>No-shows</i> y cancelaciones tardías	16
Comportamiento del usuario	18
Para apelar una suspensión del servicio.....	19
Sobre la emergencias y el tiempo inclemente.....	19
Para hacer una sugerencia, reclamo o pregunta sobre LANtaVan	19

Introducción

El servicio de paratransito del Lehigh Valley se llama **LANtaVan**. El servicio se proporciona bajo contrato con una empresa privada, la Easton Coach Company de Easton, Pensilvania. Una flota de 120 vehículos se dedica a este servicio y se programan aproximadamente 2.000 viajes en el sistema cada día. En general, son las personas con necesidades especiales de transporte que utilizan este servicio: los ancianos, personas con discapacidades y personas inscritas para la Asistencia Médica.

Este manual incluye políticas y procedimientos, reglas, regulaciones y guías para el uso del sistema de paratransito. Ud. encontrará en él respuestas a la mayoría de sus preguntas acerca de las operaciones de LANtaVan. Todos los pasajeros del servicio paratransito deben repasar esta guía con cuidado y referirse a ella cuando surjan preguntas.

Servicios de paratransito de LANtaVan

LANtaVan es un servicio coordinado de paratransito (también llamado de viajes compartidos); disponible para los residentes y visitantes de los condados de Lehigh y Northampton, que están inscritos y certificados como elegibles para el beneficio a través de los programas disponibles. Los pasajeros deben hacer reservaciones para el servicio antes del día del viaje. Este servicio se programa de acuerdo con las reservaciones hechas y no opera bajo ninguna alineación ni itinerario fijo. La programación del servicio responde a la demanda del público según lo indicado por las reservaciones de pasajeros y la disponibilidad de vehículos. El servicio es de transporte público y es, en su esencia, un servicio compartido: se programa para realizar viajes con múltiples pasajeros al mismo tiempo.

Los vehículos de LANtaVan están especialmente equipados con elevadores para sillas de ruedas y otros recursos de accesibilidad que permiten la máxima movilidad para los pasajeros con discapacidades.

LANtaVan tiene una estructura de tarifas establecidas. El servicio está abierto al público en general. Cualquiera puede viajar bajo el servicio de tarifa completa. Sin embargo, para que el servicio sea más asequible para determinadas poblaciones, diversos programas patrocinan a las personas que cumplan ciertos criterios de elegibilidad, subvencionándoles parte o la totalidad de la tarifa del viaje.

Algunos, pero no todos, de estos programas patrocinados se enumeran a continuación. Al menos uno de los programas de patrocinio --el Programa de Transporte para Asistencia Médica del Departamento de Servicios Humanos (MATP, por sus siglas en inglés)-- tiene sus propias reglas y regulaciones; así que le rogamos que consulte los materiales del Departamento de Servicios Humanos de Pennsylvania para obtener información detallada sobre sus programas. Los programas de patrocinio incluyen:

El programa de la Lotería del Estado de Pensilvania de viajes compartidos para personas de tercera edad. Es un programa sólo para personas mayores de 65 años, que no puedan viajar o que no tengan acceso al servicio regular de rutas fijas de LANtaBus. Se requiere una aplicación y comprobante de edad para calificar. Los pasajeros pagan el 15% del costo total del viaje; el balance se paga a través de los beneficios de la lotería estatal.

El Programa de Transporte para Asistencia Médica, a través del Departamento de Servicios Humanos de Pennsylvania (DHS, por sus siglas en inglés), proporciona acceso al transporte para que las personas de bajos recursos accedan a la atención médica que necesiten. Para calificar, los pasajeros deben cumplir con las categorías de ingresos establecidas por el DHS. El DHS paga la tarifa completa para los que califiquen para este programa. Se requiere una aplicación, así como un comprobante de elegibilidad dentro de la base de datos del DHS, tanto para la persona, como también los servicios pedidos. Si procede, pueden ser necesarias una entrevista y evaluación en persona. Se selecciona el modo de transporte más eficaz de menos costo para cada pasajero; esto puede abarcar el reembolso de los gastos de millaje de automóviles, el reembolso de las tarifas del servicio regular de autobuses LANtaBus de rutas fijas, hasta al acceso gratis al servicio de paratransito LANtaVan.

Programa de paratransito de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA), surgió a partir de lo estipulado por la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades de 1990, que estableció una protección civil en virtud de la ley para que las personas con discapacidades tengan acceso a los servicios de transporte público subvencionados por el gobierno federal. Las personas con discapacidades que, debido a su condición, no pueden acceder a un servicio de autobús de ruta fija LANtaBus que opera dentro de $\frac{3}{4}$ (tres cuartos) de una milla de su origen Y de su destino, pueden montar al LANtaVan. El término "servicio de autobús de ruta fija" se refiere a la red de líneas de autobuses que operan en una alineación fija en un horario publicado públicamente de LANTA (el sistema LANtaBus, según lo llama LANTA). Se requiere una aplicación, así como una entrevista y evaluación en persona para determinar la elegibilidad de una persona para el programa de transporte ADA.

El programa de tarifa reducida para personas con discapacidades (PWD, por sus siglas en inglés), está disponible para las personas de 18 a 64 años de edad que tengan una discapacidad y necesiten transporte público accesible más allá del servicio proporcionado por el Programa de Paratransito ADA. Se requiere una aplicación, al igual que una entrevista y evaluación en persona, para determinar la elegibilidad para el programa de tarifa reducida PWD. El personal de LANtaVan evaluará si hay otros programas en la comunidad que pudieran subvencionar o reducir la tarifa del pasajero. Las tarifas para PWD son las mismas que las tarifas del Programa de transporte compartido para personas de tercera edad (con un copago del pasajero que representa el 15% del coste total del viaje).

Otros programas de servicios sociales y gubernamentales ofrecen subsidios para las tarifas y también patrocinan viajes.

LANtaVan tiene una sola aplicación que requiere información sobre la base del programa de patrocinio para el que se solicita la concesión. En términos generales, se trata del Programa de Viajes Compartidos para la Tercera Edad, el Programa de Transporte para Asistencia Médica (MATP, por sus siglas en inglés), el Programa para Personas con Discapacidades (PWD), y la elegibilidad para el Programa de Paratrásito ADA en LANTA.

Para obtener más información acerca de sus necesidades de transporte específicas, favor de comunicarse con LANta al 610-432-3200 o por correo electrónico al lantavaninfo@lantabus.com

Horas de servicio

El servicio LANtaVan está disponible durante las horas indicadas en la siguiente tabla. El servicio para pasajeros que califiquen bajo el programa de paratrásito ADA es diferente del servicio de los otros programas de patrocinio, o de lo que está disponible al público en general, porque el servicio de paratrásito ADA debe estar disponible durante las horas en las que el servicio correspondiente de autobuses de ruta fija esté disponible. Estas horas representan la hora de la primera recogida y de la última parada que puede ser programada por un pasajero.

	Servicio NO ADA	SOLO Servicio ADA
lunes-sábado	7:00 AM – 7:30 PM	5:30 AM – 11:00 PM Favor de notar que esto representa las horas generales cuando servicio está disponible. La disponibilidad del servicio en lugares específicos se determina de acuerdo con el horario de los autobuses LANTA de la ruta fija más cercana.*
domingo	7:30 AM – 6:45 PM	7:30 AM – 6:45 PM

*El término "servicio de autobús de ruta fija" en esta tabla se refiere a la red de líneas de autobuses que operan en una alineación fija en un horario público, publicado por LANTA (el sistema LANtaBus, según lo llama LANTA).

No hay servicio de LANtaVan en los siguientes días festivos: el Día del Año Nuevo (1 de enero); Domingo de Pascua; el Día de los Caídos (Memorial Day, el último lunes de mayo); el Día de la Independencia (4 de julio); el Día del Trabajo (el primer lunes de septiembre); el Día de Acción de Gracias (el cuarto jueves de noviembre); y Navidad (25 de diciembre). Las fechas exactas de algunos festivos cambian cada año.

Tarifas y boletos

LANtaVan no es un servicio gratuito. Si procede, se espera el pago del viaje cuando se realiza y debe pagarse con boletos LANtaVan. Los boletos deben comprarse por adelantado. Los boletos están disponibles a través del Departamento de Servicio al Cliente de LANTA, en varios lugares de los condados de Lehigh y Northampton, o se pueden comprar por correo. Una lista de puestos de venta está disponible al lantabus.com/lantavan-fares

Para las tarifas aplicables para pasajeros, comuníquese con LANTA. Un listado de las tarifas también se encuentra al lantabus.com/lantavan-fares.

Política sobre visitas

Los visitantes procedentes de otras comunidades pueden hacer uso de los servicios LANtaVan si califican. LANtaVan honrará certificaciones de paratrásito de otros sistemas de transporte. A la persona de fuera de la ciudad que solicita estos servicios, se le pedirán que presente un comprobante de su certificación. Una carta que indique las bases para calificar para el paratrásito será aceptable.

La documentación debe incluir el nombre y la fecha de nacimiento de la persona elegible, el nombre de la empresa certificada para proveer el paratrásito, el número de teléfono del coordinador del paratrásito de esta empresa, una fecha de vencimiento (si tal hay) y cualquier condición o límite de la elegibilidad del individuo. Si la persona ha indicado la necesidad de un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés), así se hará constar en la documentación. Los visitantes también deben proporcionar la dirección del lugar al cual van a residir mientras estén en el área de servicios LANtaVan.

Si la persona no tiene una tarjeta de identificación u otra documentación de su área local, LANtaVan le exigirá que proporcione documentación de su lugar de residencia y su discapacidad, si la discapacidad no es evidente.

LANtaVan no le prestará servicio a un visitante por más de veintiún (21) días desde la fecha de su primer viaje de paratrásito. Se les requerirá a los visitantes aplicar a LANtaVan con el fin de recibir el servicio de transporte más allá de este período de veintiún (21) días. Sin embargo, los veintiún (21) días pueden ser consecutivos o divididos entre varias visitas más cortas. Un visitante que espere estar en el Valle del Lehigh por más de veintiún (21) días debe solicitar una tarjeta de LANtaVan tan pronto como sea posible después de llegar en el área.

Información importante sobre el paratransito ADA

Existe cierta confusión acerca de lo que las personas con discapacidades han logrado en cuanto a la movilidad a través de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades de 1990. Se trata de una ley de derechos civiles que extendió el derecho a utilizar los servicios de transporte público subvencionados con fondos federales, de la misma forma que cualquier persona de la comunidad. No fue un programa de expansión del servicio.

La ADA es una ley de derechos civiles, no una ley de transporte ni un programa social. La ADA requiere un acceso no discriminatorio al mismo nivel de movilidad que ofrecen al público en general a través de la ruta fija de transporte público local. En el área de servicio de LANTA, el término "ruta fija de transporte público local" se refiere a la red de líneas de autobuses LANTA que operan en una alineación fija en un horario públicamente publicado (el sistema LANtaBus, según lo llama LANTA). Mientras que el servicio complementario de paratransito se utiliza a menudo para proporcionar este acceso, la ADA no garantiza la disponibilidad del servicio de paratransito.

De acuerdo con la ADA, el servicio complementario de paratransito no está destinado a ser un sistema de transporte integral para las personas con discapacidades. Donde el servicio complementario de paratransito se utilice para proporcionar acceso a la movilidad que ofrece el sistema de transporte público de ruta fija, ese sistema de paratransito debe ser "equivalente" al sistema de ruta fija. Por ejemplo, el área de servicio y los días/horas del servicio de paratransito y el servicio de ruta fija deben ser los mismos; y las tarifas del paratransito no pueden ser más que el doble de la tarifa en efectivo para un viaje en las rutas de autobús de transporte público de ruta fija. Los pasajeros en el sistema complementario de paratransito deben ser capaces de hacer su viaje con un tiempo de viaje que es equivalente al tiempo que se tarda en hacer el mismo viaje en la red de rutas fijas.

De acuerdo con las normas de ADA, el servicio complementario de paratransito de LANTA sólo está disponible para los viajes en los que el origen y el destino del viaje se encuentren dentro de $\frac{3}{4}$ de milla de una ruta fija de LANTA y sólo durante las horas en que el servicio correspondiente de la ruta fija esté funcionando.

A partir de julio del 2006, todos los autobuses utilizados para proporcionar el servicio LANtaBus de ruta fija están equipados con rampas para sillas de ruedas, y mecanismos de inclinación y otros elementos que hacen el sistema de transporte totalmente accesible para personas con discapacidades.

En abril del 2007, LANTA introdujo un programa de tarifas que permite a las personas con discapacidades la compra de un Pase Diario de LANtaBus por \$1.00. Un pase de un día permite viajes ilimitados en el sistema LANtaBus para el día calendario en que se utilizó por primera vez. Se promulgó este programa para fomentar el uso del sistema de transporte público

de ruta fija en lugar de los servicios de LANtaVan de puerta a puerta. Para conocer los requisitos de elegibilidad para esta tarifa de \$1.00 por día, llame al 610-776-7433. Las solicitudes para el programa de pases diarios de \$1 están disponibles al www.lantabus.com/applications. La aplicación puede imprimirse desde el sitio web, pero no se puede completar en línea.

Solicitud y Certificación del Proceso

Para solicitar el servicio LANtaVan, el futuro usuario debe completar una solicitud. Para pedir que le envíen una solicitud por correo, llame a LANtaVan al 610-432-3200. Las solicitudes están disponibles en línea al www.lantabus.com/applications. La aplicación puede imprimirse desde el sitio web, pero no se puede completar en línea.

Sólo se aceptarán las solicitudes originales, no se aceptarán solicitudes duplicadas o fotocopiadas. No se aceptan aplicaciones por fax. Las solicitudes completas y firmadas pueden enviarse por correo o se pueden entregar en persona, al LANtaVan Applications, 1060 Lehigh Street, Allentown, PA 18103. Las solicitudes completas y firmadas también pueden ser escaneadas y enviadas por correo electrónico al lantavanapps@lantabus-pa.gov.

Las solicitudes de servicio de transporte compartido para personas de tercera edad, requieren algún comprobante de edad. Las solicitudes de servicio bajo el Programa de Transporte para Asistencia Médica, están sujetas a una confirmación de elegibilidad por LANTA a través del DHS pueden requerir una entrevista y evaluación en persona. Todas las solicitudes de paratransito ADA y la elegibilidad del programa PwD también requieren una entrevista y evaluación en persona.

Las instrucciones para completar la solicitud se detallan en la página 1 de la solicitud.

Normas de elegibilidad para los programas de paratransito ADA y PwD

La elegibilidad se determina a través de una entrevista en persona y la evaluación por un profesional médico designado por LANtaVan. Después de presentar la solicitud, comunicarán con Ud. para fijar esta cita. El servicio de LANtaVan se puede utilizar de forma gratuita para viajar a y regresar de esta cita.

Como resultado de esta evaluación, la condición del solicitante será evaluada siguiendo las pautas a continuación:

- **Incapaz** - Un solicitante puede ser evaluado como incapaz de usar el sistema de autobuses de ruta fija, indicando que son elegibles para el servicio de transporte ADA. La determinación de incapaz puede basarse en lo siguiente:

1. La persona es incapaz de abordar, viajar o desembarcar del autobús, incluso si son capaces de llegar a la parada del autobús y es accesible. Las personas en esta categoría incluyen individuos con deficiencias mentales o visuales que no puedan navegar por el sistema de bus. Ejemplos de la navegación por el sistema de bus incluyen el reconocimiento de los destinos y la comprensión del proceso de transbordo.
2. La persona no puede acceder al autobús sin elevadores de sillas de ruedas u otros elementos depara facilitar el acceso. Estas personas son elegibles para el servicio de paratransito si los autobuses accesibles no están disponibles en el servicio de ruta fija que sirve el viaje que están haciendo. Esto no se aplica en el área de servicio de LANTA; ya que todos los autobuses de ruta fija de LANTA están equipados con rampas o elevadores de sillas de ruedas.
3. Una persona con condiciones específicas relacionadas a su discapacidad, que cuando se combinan con las barreras del entorno arquitectónico y otras barreras ambientales, hace que sea imposible que la persona pueda viajar a una parada de autobús o de una parada de autobús en su destino final.

- **Condiciona**l - Un individuo con la elegibilidad condicional es aquel que está aprobado para el servicio de paratransito para algunos viajes o bajo ciertas circunstancias/condiciones.

- **Independiente** - El solicitante que se califica como "independiente" se considerará no apto para el servicio de paratransito. Sin embargo, bajo ciertas circunstancias, el solicitante evaluado como independiente puede ser elegible para el servicio de paratransito en base a los requerimientos y regulaciones del programa que patrocina su viaje.

Todos los solicitantes serán notificados de su condición de elegibilidad después de que se complete la evaluación.

Políticas y Procedimiento de Aplicación

Dentro de veintiún (21) días de recibir una solicitud completada (incluyendo la entrevista y evaluación en persona), la aplicación ADA será procesada y LANtaVan le informará al solicitante de su determinación de elegibilidad. Tenga en cuenta que una aplicación sólo se considera completa cuando se haya proporcionado toda la información; cualquier omisión hace que una solicitud se considere incompleta. Para la elegibilidad de ADA, la evaluación y entrevista en persona se consideran parte del proceso de solicitud. Toda solicitud incompleta será devuelta al solicitante para que la complete correctamente.

Si se aprueba la solicitud, el pasajero recibirá una carta con la siguiente información:

1. El nombre de la persona elegible y su número de identificación único;
2. La determinación basada en la evaluación;

3. La fecha de vencimiento de la elegibilidad;
4. Cualquier condición -incluyendo el uso de un asistente de cuidado personal (PCA);
5. Una guía de viaje de LANtaVan; y
6. El número de teléfono de LANtaVan.

Si se niega la elegibilidad, el solicitante recibirá una carta explicando el motivo o motivos de la negación. También se incluirá instrucciones sobre cómo presentar una apelación.

Si LANtaVan no ha tomado una determinación de la elegibilidad 21 días después de haber recibido una solicitud completa, el solicitante será tratado como elegible y se le proporcionarán servicios hasta que se determine que no es elegible para el servicio de paratransito.

Recertificación

Todo pasajero del paratransito LANtaVan tiene que volver a certificarse en intervalos razonables de tiempo, generalmente cada tres años. Una nueva certificación será enviada por correo muy por adelantado para proveer un máximo de tiempo para el proceso. En algunos casos, se le puede pedir que llene y presente una nueva solicitud.

Proceso de apelación en caso de no calificar

Ya que la elegibilidad del paratransito ADA se establece como un derecho civil, existe una obligación especial de garantizar que se respete el debido proceso. Por lo tanto, todas las aplicaciones para la elegibilidad serán procesadas por el personal de LANtaVan, que hará la determinación inicial. Si se toma la decisión de negar la elegibilidad, se le enviará una carta de rechazo al solicitante. Esta carta incluirá el motivo (o los motivos) para la negación y el procedimiento para apelar la decisión. Un solicitante o usuario que desee apelar una decisión de no elegibilidad, tiene sesenta (60) días a partir de la fecha del sello postal de la carta de rechazo, para hacer una solicitud por escrito al Gerente del Programa LANtaVan, al LANtaVan Program Manager, 1060 Lehigh Street, Allentown, PA 18103. LANtaVan responderá en un plazo de treinta (30) días de haber recibido la carta de apelación.

Si el solicitante o el pasajero no está de acuerdo con la decisión de la apelación, podrá solicitar un recurso administrativo. Un solicitante tiene treinta (30) días a partir de la fecha del sello postal de la carta que informa de la decisión de la apelación inicial, para solicitar un recurso administrativo. Las solicitudes de recursos administrativos deben ser enviados al Director Ejecutivo de LANTA, al Executive Director, LANTA, 1060 Lehigh Street, Allentown, PA 18103. El proceso administrativo de apelaciones incluirá una audiencia en la que el solicitante o el usuario puede hacerse escuchar y presentar la información y los argumentos. La Junta de Apelación que realiza esta audiencia se compone de tres (3) personas que no participan en la

determinación de elegibilidad inicial. Esto incluye el Director Ejecutivo de LANTA (o su designado); los otros dos miembros podrían ser del Lehigh Valley Center for Independent Living, la Oficina de Servicios Humanos del Condado de Lehigh o Northampton, o una agencia de servicios sociales. Con preferencia, por lo menos una persona de la comunidad estará bien informada de la discapacidad en cuestión y, de ser posible, las directrices de la ADA.

El solicitante o el usuario también pueden ejercer la opción de pedir que el asunto se reconsidere a partir de los documentos de un profesional de la medicina del usuario, indicando que la condición del usuario ha empeorado desde la fecha de la entrevista en persona y la evaluación.

La decisión de la Junta de Apelaciones se expedirá en el formato accesible y apropiado e incluirá las razones de la decisión.

LANtaVan no proporcionará el servicio de paratransito a los solicitantes que estén llevando a cabo una apelación. Sin embargo, si la Junta de Apelación no ha tomado una decisión dentro de los treinta (30) días después de la audiencia, se les ofrecerá el servicio de paratransito. Este servicio temporal continuará hasta que se tome una decisión sobre la apelación.

Puntos clave sobre la determinación de elegibilidad

- LANtaVan es un servicio de transporte especial limitado. Sus programas de patrocinio suelen requerir que se seleccione el modo de transporte al costo más bajo, siempre y cuando los pasajeros sean capaces de utilizarlo.
- La elegibilidad para LANtaVan no incluye a las personas a quienes les resulte incómodo o difícil viajar en autobús o ir o venir de las paradas de autobús.
- La elegibilidad para el Paratransito ADA o PwD es una decisión sobre la transportación, no la medicina. Una carta del médico que certifica la discapacidad no es el criterio para usar LANtaVan-- bajo la ADA, una evaluación en persona proporcionará los criterios para la decisión. Sólo LANtaVan va a determinar la elegibilidad para usar el paratransito.

Para programar su viaje

Para programar su viaje, llame a la central de reservas de LANtaVan al 610-253-8333. El servicio está disponible durante las horas de servicio.

Al programar un viaje en el paratransito LANtaVan, la persona que llame debe ser capaz de proporcionar la siguiente información: el nombre del usuario de LANtaVan; el número de identificación del usuario de LANtaVan; la fecha del viaje y la hora de la cita; la dirección del

punto de recogida y destino; el número de invitados (acompañantes), si los hubiere; si habrá un asistente de cuidado personal (PCA); y si se desea un viaje de vuelta, la hora del retorno.

No se permiten reservas del mismo día en paratransito LANtaVan. Los usuarios pueden hacer reservaciones hasta catorce (14) días por adelantado, y no más tarde que las 4:30 pm el día antes de la fecha deseada de viaje. LANtaVan no proporciona servicio el mismo día, pero sí mantiene alguna tolerancia para los "cuidados urgentes" bajo el programa MATP.

Un viaje se define por el trayecto entre un lugar de recogida y el lugar del destino. Se puede hacer reservaciones para varios viajes para un usuario durante una misma llamada telefónica. El usuario también puede preparar una reservación de 'suscripción' para eliminar la necesidad de llamar múltiples veces para un viaje de rutina. No hay que esperar los horarios de viaje en ninguna "lista de espera", los viajes están programados sólo para las horas disponibles en el momento de hacer la reserva.

Consejos para programar los viajes

Al hacer planes de viaje, favor de recordar que el servicio se basa en lo que haya disponible. LANtaVan no siempre puede acomodar al usuario en el momento exacto cuando desee viajar. Los viajes programados en el sistema de paratransito LANtaVan no se priorizan en función de la finalidad del viaje.

Para mejorar las posibilidades de que su servicio esté disponible, trate de programar las citas médicas o de otro tipo para después de las 9:00 de la mañana y antes de las 2:00 de la tarde.

Además, para evitar llegar al lugar de la cita antes de que abra el local, o tener que esperar afuera después de que haya cerrado, los usuarios deben tratar de no programar sus citas en las primeras o últimas horas del horario de la oficina.

Tenga en cuenta que el servicio LANtaVan no es una extensión de ningún tipo de cuidado supervisado ni otra clase de servicio de cuidado. Los viajes no se programan para que los usuarios permanezcan en los vehículos más tiempo que lo necesario para dar cabida a las necesidades de los cuidadores. LANtaVan no puede garantizar que los pasajeros no se queden sin supervisión. Si un usuario no puede estar sin supervisión, los encargados de proveerle su cuidado personal deben hacer los arreglos necesarios.

Una suscripción es un viaje o una serie de viajes repetidos que se reservan juntos para que el usuario no tenga que llamar múltiples veces para organizar el servicio. Por ejemplo, un pasajero puede viajar tres veces a la semana para recibir tratamiento médico; con una suscripción, el usuario programa esos viajes por adelantado y para que se repitan hasta que vuelva a llamar a para cancelarlos. Del mismo modo, los viajes para llegar al trabajo son un servicio diario y repetido.

Para cancelar un viaje ya programado en LANtaVan

Si un usuario ha programado un viaje y cambian sus planes, favor de informarnos del cambio. Llame a la central de reservas LANtaVan al 610-253-8333 para informarnos de cualquier cambio. Si un usuario llama a cancelar su reservación menos de dos (2) horas antes de la hora programada de recogida, se considera un *no-show*, como si no el usuario se presentara para el viaje. Si un pasajero llama para cancelar su reservación menos de cuatro (4) horas antes de la hora de recogida programada, se considera una cancelación tardía

Para realizar su viaje de paratransito en LANtaVan

Esta sección proporciona información sobre lo que necesita saber el usuario respecto a su viaje.

Procedimiento para recoger y dejar al usuario

LANtaVan es un servicio de "puerta a puerta", lo cual significa que los conductores acompañan a los usuarios desde la entrada principal del lugar de origen y hasta la entrada del lugar del destino en ambos trayectos si así lo solicitan. En algunos casos, puede que se designa una puerta diferente como el lugar de recogida o entrega para la seguridad u otras razones operativas. Los vehículos de LANtaVan entran en complejos de apartamentos, estacionamientos, o detrás de edificios comerciales cuando el vehículo se pueda manejar con seguridad y el elevador de silla de ruedas se pueda desplegar. Bajo ninguna circunstancia está autorizado un conductor para entrar por la puerta al recoger o dejar a un usuario.

LANtaVan requiere que los usuarios mantengan despejado el camino entre su puerta y el vehículo. Este camino tiene que estar libre de hielo, nieve y otras barreras y tiene que ser lo suficientemente ancho para permitir el despliegue del elevador de una silla de ruedas si es necesario. Las mascotas y otros animales (exceptuando siempre los animales de servicio), deben estar encerrados; de lo contrario el personal de LANtaVan no saldrá ni abrirá las puertas del vehículo en la propiedad.

Al programar un viaje, se le dará al usuario una hora prevista de recogida. Esa hora puede cambiar antes del viaje. La víspera del viaje programado, el usuario recibirá una llamada telefónica para confirmar el viaje y la hora programada para la recogida.

El conductor puede llegar hasta quince (15) minutos antes o quince (15) minutos después del tiempo programado para recoger al usuario. Esto se conoce como el *pick up window*, o margen de tiempo para la recogida. Los pasajeros deben estar listos y pendientes de la llegada del vehículo quince (15) minutos antes de la hora de recogida programada. La recogida se considera *a tiempo* si el vehículo llega dentro de los quince (15) minutos antes o quince (15) minutos después de la hora programada para el usuario. Los pasajeros deben tener sus boletos listos para entregárselos al conductor en el momento de embarcar.

Los usuarios deben estar pendientes del vehículo y deben esperar al conductor al frente de la puerta principal de la residencia o establecimiento. En algunos casos, puede que se designa una puerta diferente como el lugar de recogida por razones de seguridad u operativas. Se confirmará el lugar de recogida cuando se hace la reservación. Al conductor no se le permite dejar el vehículo fuera de su vista. Por esto, es posible que un conductor no sea capaz de llegar a la puerta en el lugar de recogida. En caso de que el conductor no puede llegar a la puerta, los usuarios serán responsables de esperar el vehículo con atención y dirigirse hacia el conductor que estará esperando en un lugar donde pueda mantener el vehículo a la vista. Si van a recogerle en una instalación con múltiples puertas, favor de tomar nota del lugar de recogida designado para su viaje.

El conductor no esperará más de cinco (5) minutos en el lugar de recogida, después de llegar dentro del margen de tiempo requerido. Si el usuario se encuentra afuera, a la vista de y caminando hacia el vehículo, el conductor va esperar hasta que suba el usuario. Si el usuario no está fuera y dirigiéndose al vehículo dentro de cinco (5) minutos, el vehículo se irá. Esto será documentado como un *no-show*, un incidente de no presentarse para el viaje programado. En estos casos, los pasajeros deben llamar al 610-253-8333 para fijar una nueva hora de recogida. La nueva hora de recogida estará basada en la disponibilidad de vehículos. Los usuarios deben ser conscientes de que, si se ha programado un viaje de ida y vuelta y se anota un *no-show* durante la primera etapa del viaje, el viaje de vuelta será cancelado.

Si llega un vehículo antes de la hora programada, favor de subirse al vehículo si está listo. El conductor esperará al usuario un tiempo hasta dentro de cinco (5) minutos del margen de tiempo para la recogida. Si en ese momento el usuario no está fuera del edificio, a la vista y dirigiéndose hacia el vehículo, el conductor abandonará el lugar de recogida.

Sobre la asistencia del conductor

Si se le solicita ayuda, el conductor caminará junto al usuario entre la puerta del lugar y el vehículo, extendiendo su antebrazo a modo de pasamanos y soporte para el usuario. Los conductores sólo podrán asistir a los pasajeros ambulatorios con subir o bajar un máximo de tres (3) escalones. Al transportar un usuario en silla de ruedas, a los conductores sólo se les permite ayudar con un (1) escalón en el lugar de la recogida y entrega; y sólo si son razonablemente capaces de hacerlo. Los conductores no están autorizados a levantar ni tomar medidas extraordinarias para llevar a los usuarios al vehículo. Los conductores no asistirán a los usuarios para entrar en ni para salir de su casa u otra instalación. Si el usuario requiere más ayuda que la que se describe aquí, el usuario debe tomar medidas adecuadas por cuenta propia.

El conductor le ayudará al usuario con sus bolsas de compra o de supermercado. No se permitirán más de tres bolsas por viaje. Al conductor no se le permite llevar artículos dentro de la residencia del usuario ni dentro de otro lugar de origen o destino.

LANtaVan no va a transportar usuarios que estén demasiado enfermos como para incorporarse y ser asegurados en sus asientos, o que estén con náuseas, vómitos o sangrando. En tales casos, el conductor le informará al despachador de la condición del usuario y luego, si es necesario, el despachador de LANtaVan se pondrá en contacto con los servicios médicos para comunicarles la necesidad, ya sea de asistencia médica para el usuario, o para avisarle al conductor que el usuario debe permanecer en ese lugar hasta que esté lo suficientemente sano para viajar en el vehículo. LANtaVan NO es un transporte médico. Los conductores no están capacitados para proporcionar ningún tipo de asistencia médica a los usuarios.

Si un usuario va a llegar tarde o decide en el último momento que no desea viajar ese día, favor de informarnos de esto. Llame a la central de reservas LANtaVan al 610-253-8333 para reportar cualquier cambio. Si un pasajero llama a cancelar su reserva menos de dos horas antes de la hora de recogida programada, se considera un *no-show*.

Duración del viaje

El área servida por LANtaVan es grande: ¡abarca más de 1.600 millas cuadradas! Muchos viajes a través del Valle son muy largos, incluso cuando se viaja en carro o autobús. Como punto de referencia, el estándar de la duración del viaje del Programa LANtaVan de Paratrásito ADA es programar los tiempos de viaje que son equivalentes a lo que se tardaría en llegar desde un origen a un destino a través del servicio LANtaBus - incluyendo transferencias entre autobuses - y la cantidad de tiempo para recorrer la distancia del hogar a la parada de autobús y de la parada de autobús hasta su destino. LANTA establece este estándar para que se considere un servicio equivalente. Para los viajes que no son del programa de Paratrásito ADA, no existen reglamentos ni requisitos específicos en cuanto a la duración de los viajes. Tratamos de hacer el viaje lo más eficiente posible para cada usuario, para que nadie se encuentre a bordo del vehículo durante un período exagerado de tiempo. Sin embargo, es importante señalar que LANtaVan no puede garantizar ninguna cantidad máxima de tiempo que un usuario estará en el vehículo. Si un usuario tiene circunstancias bajo las cuales la duración del viaje pueda causarle problemas de salud u otras condiciones (por ejemplo, la necesidad de tomar medicamentos en ciertos intervalos o la incapacidad de estar sentado durante un período de tiempo indeterminado), el usuario debe hacer sus propios arreglos para hacer frente a estas limitaciones.

Con cualquier duda sobre los horarios de sus viajes, favor de llamar al 610-253-8333 para hablar con un representante de LANtaVan.

Sobre el uso del equipo de sujeción / amarres / el cinturón de seguridad

Para proteger la seguridad de los pasajeros durante el viaje, los usuarios de LANtaVan tienen que usar el cinturón de seguridad u otros dispositivos de sujeción en todo momento. Los usuarios que utilicen sillas de ruedas deben viajar sólo en áreas designadas para su seguridad.

Cualquier negativa a usar el cinturón de seguridad o el sistema de sujeción apropiado dará lugar a la suspensión del servicio. Si un dispositivo de movilidad en particular no puede ser asegurado por el sistema de sujeción existente, el personal de seguridad LANtaVan revisará la situación.

Se les aconseja fuertemente a los usuarios con sillas de ruedas que usen la sujeción del cinturón de seguridad en la silla de ruedas durante el transporte.

Las sillas de ruedas comunes y sus usuarios pueden ser transportados por LANtaVan. Una silla de ruedas común no excede treinta (30) pulgadas de ancho, cuarenta y ocho pulgadas (48) de largo, y no pesa más que la capacidad del elevador de silla de ruedas del vehículo, incluido el peso del usuario. A los usuarios que no utilicen una silla de ruedas se les permite utilizar la rampa o el elevador siempre que esta ayuda se pueda acomodar físicamente por el vehículo y su equipo.

Los usuarios pueden abordar con una silla de ruedas plegable y plegada. Los pasajeros capaces de hacerlo pueden transferirse a un asiento y almacenar la silla de ruedas plegable.

Viajar con niños

Si va a viajar en un vehículo LANtaVan con un niño menor de 8 años y que pese menos de 80 libras, Ud. debe proporcionar un asiento de seguridad para niños, del tamaño adecuado para el niño y de conformidad con la ley de Pennsylvania. Ud. debe sentar y sujetar de forma adecuada al niño en el asiento de seguridad. No se transportará al niño si el usuario no proporciona el asiento de seguridad requisito o no está preparado para asegurar el asiento y asegurar al niño en el asiento.

Los niños menores de 12 años deben estar acompañados en los vehículos LANtaVan por un adulto.

Los niños de 12 -17 pueden viajar sin un acompañante adulto sólo si pueden demostrar que son capaces de utilizar el transporte público de forma independiente, lo cual se determinará a través de la evaluación en persona, como parte del proceso de aplicación.

Los niños que son usuarios registrados tienen que pagar tarifas completas o subvencionadas; todas las reglas que se aplican a los pasajeros adultos también se aplican a los niños. No hay tarifas reducidas para niños en LANtaVan.

Otros aparatos o equipo de movilidad

Los usuarios pueden viajar con animales de servicio que estén capacitados para ayudar al usuario. Los animales de servicio incluyen perros u otros animales que han sido entrenados específicamente para detectar las necesidades y prestar asistencia a su dueño. El usuario debe

informar al agente de reservas que está viajando con un animal de servicio cuando haga su reservación de viaje.

Mientras todos los animales de servicio entrenados son bienvenidos a acompañar a sus dueños, se espera que los dueños mantengan sus animales de servicio bajo completo control en todo momento, y que se aseguren de que los animales de servicio entrenados no constituyan ningún peligro para los conductores ni otros pasajeros o animales de servicio a bordo. En caso de que un animal de servicio exhiba comportamientos agresivos o inapropiados, LANtaVan se reserva el derecho de rechazar la prestación de este servicio en el futuro.

Los usuarios también pueden viajar con oxígeno portátil u otro equipo, siempre que el equipo no viole las normas sobre el transporte de materiales peligrosos. Los tanques de oxígeno deben estar asegurados. En ningún caso se transportarán los tanques grandes de oxígeno en vehículos LANtaVan. El usuario debe ser capaz de transportar el tanque de oxígeno sin la asistencia del conductor. Los usuarios deben proporcionar su propio suministro de oxígeno suficiente para la duración del viaje. Tenga en cuenta que de vez en cuando hay retrasos en el servicio debido a una variedad de razones. Los pasajeros deben contemplar traer un tanque de oxígeno portátil de repuesto.

Viajar con invitados o acompañantes

A los usuarios que califiquen para el programa de paratransito ADA se les permitirá viajar con un invitado o acompañante, como un amigo o familiar. La tarifa para el acompañante será la misma que la tarifa para el usuario calificado para el transporte en paratransito ADA.

Otros invitados que acompañen al usuario serán permitidos en función del espacio disponible y se les cobrará sólo la tarifa de copago con descuento.

Tenga en cuenta que LANtaVan requiere que el usuario reserve un espacio para su acompañante cuando reserve su propio viaje. El acompañante debe tener el mismo origen y destino de viaje del usuario.

Viajar con un acompañante o asistente de cuidado personal (PCA)

Un asistente de cuidado personal (PCA) es una persona designada o empleada específicamente para ayudar a satisfacer las necesidades del usuario que califique para el servicio de paratransito. LANtaVan reconoce al PCA como una ayuda de movilidad para el usuario.

LANtaVan no proporciona asistentes de cuidado personal. Si necesita un PCA, usted debe proporcionar su propio/a asistente.

Un PCA tiene que ser mayor de 12 años. El PCA que viaje con el usuario debe tener el mismo lugar de origen y destino del usuario. Además, LANtaVan requiere que el espacio para el PCA se reserve al mismo tiempo cuando el usuario reserve su viaje. No se le cobra el viaje al PCA.

A través del proceso de elegibilidad, se determinará si un usuario requiere un PCA o no.

Viajar con animales

Los usuarios pueden viajar con un animal de servicio que está capacitado para ayudar al usuario. Los animales de servicio incluyen perros u otros animales que han sido entrenados específicamente para detectar necesidades y prestar asistencia al usuario. El usuario deberá informar al agente de reservaciones que estará viajando con un animal de servicio cuando haga su reserva de viaje.

Mientras que todos los animales de servicio entrenados son bienvenidos a acompañar a su dueño, se espera que los dueños mantengan sus animales de servicio bajo completo control en todo momento y que se aseguren de que los animales de servicio entrenados no constituyan ningún peligro para los conductores u otros pasajeros y animales de servicio a bordo. En caso de que un animal de servicio presente comportamientos agresivos o inapropiados, LANtaVan se reserva el derecho de denegarle el servicio en el futuro.

No se puede transportar ningún animal que no sea un animal de servicio entrenado a menos que se asegure en una caja o bolsa para transportar al animal. El usuario debe informar al agente de reservas que va a viajar a con un animal debidamente asegurado.

Si no se presenta y cancelaciones de última hora

Un *no-show* se registra cuando un usuario reserva un viaje y no lo realiza. Por ejemplo, cuando llega el vehículo y el usuario no está disponible para viajar o rehúsa el servicio. El conductor esperará sólo 5 minutos después de haber llegado a un lugar de recogida, dentro del margen del tiempo acordado. Si el usuario está afuera, a la vista del conductor y avanza hacia el vehículo, el conductor va a esperar hasta que se suba el usuario. Si el usuario no está afuera y no se dirige al vehículo dentro de los cinco (5) minutos, el vehículo se irá. Esto se registra como un *no-show*.

Un *no-show* también se registra cuando un usuario cancela un viaje menos de dos (2) horas antes de la hora de recogida programada.

Una *cancelación tardía* se registra cuando se cancela un viaje menos de cuatro (4) horas antes de la hora de recogida programada. Los viajes se pueden cancelar llamando a la central de reservas LANtaVan al 610-253-8333.

Los *no-shows* no incluyen viajes que se han perdido por razones fuera del control del usuario. Éstas pueden incluir, por ejemplo, problemas de programación, atrasos debidos a recogidas anteriores y otros problemas de operación. Si un vehículo LANtaVan no ha llegado dentro de los 30 minutos que constituyen el margen de tiempo para la recogida y el usuario ya no está disponible para viajar, no se registrará un *no-show*.

Si llega un vehículo antes de la hora programada, favor de subirse al vehículo si está listo. El conductor esperará al usuario un tiempo hasta dentro de cinco (5) minutos del margen de tiempo para la recogida. Si en ese momento el usuario no está fuera del edificio, a la vista y dirigiéndose hacia el vehículo, el conductor abandonará el lugar de recogida. Esto se registrará como un *no-show*. Si el vehículo se retira antes de los cinco (5) minutos dentro del margen de tiempo para la recogida, no se registrará como *no-show*.

Los *no-shows* y cancelaciones de última hora pueden ocasionar interrupciones en el servicio para otros usuarios. Los usuarios deben hacer todo lo posible para evitar los *no-shows* y cancelaciones de última hora.

LANtaVan tiene una política sobre los *no-shows* (cuando el usuario no se presenta para su viaje) y cancelaciones tardes, que incluye consecuencias progresivas de los *no-shows* y cancelaciones tardías. Una serie de infracciones repetidas puede llevar a la suspensión del servicio. LANtaVan tomará las siguientes acciones como respuesta a repetidos incidentes de *no-shows*:

En el caso de un (1) *no-show* en un período de 12 meses: LANtaVan enviará al usuario una carta de advertencia con un listado la fecha del *no-show* y una copia de la política sobre *no-shows*.

En el caso de dos (2) *no-shows* en un período de 12 meses: LANtaVan le enviará al usuario una carta de advertencia, con un listado de las fechas de los *no-shows* y le informará que si se presenta otro incidente de *no-show* en un período de doce (12) meses, se impondrá una suspensión de 14 días. También, si los *no-shows* son parte de una reserva de suscripción, la suscripción se suspenderá durante seis 6 meses y el usuario tendrá que llamar y reservar cada viaje individualmente.

En el caso de tres (3) *no-shows* en un período de 12 meses: LANtaVan le enviará una carta al usuario listando las fechas de las fechas de los *no-shows* e informándole de una suspensión de catorce (14) días de su servicio de LANtaVan y, de ser relevante, la suspensión de su suscripción por seis 6 meses. La carta también incluirá las fechas del inicio y final de la suspensión, además de la fecha en la que el servicio puede ser renovado. Toda suspensión entrará en vigor diez (10) días corridos desde la fecha de la carta. Si el usuario tiene una reservación de suscripción, después de los catorce (14) días de la suspensión y durante los 6 meses que siguen, tendrá que llamar y reservar cada viaje individualmente.

En el caso de cuatro (4) *no-shows* en un período de 12 meses: LANtaVan le enviará una carta al usuario con una lista de las fechas de los *no-shows* e informándole de una suspensión de treinta (30) días de su servicio de LANtaVan. La carta también incluirá las fechas del inicio y final de la suspensión, al igual que la fecha en la que el servicio puede ser renovado. Toda suspensión entrará en vigor diez (10) días corridos desde la fecha de la carta. Si los viajes *no-shows* corresponden a una suscripción de servicios, la suscripción será cancelada. Si se cancela la suscripción, el usuario puede solicitarla de nuevo, pero sólo 6 meses después de terminada la suspensión.

En el caso de cinco (5) *no-shows* en un período de 12 meses: LANtaVan le enviará una carta al usuario con de las fechas de los *no-shows* e informándole de una suspensión de noventa (90) días de su servicio de LANtaVan. La carta también incluirá las fechas del inicio y final de la suspensión, al igual que la fecha en la que el servicio puede ser renovado. Toda suspensión entrará en vigor diez (10) días corridos desde la fecha de la carta.

El usuario que desee apelar la suspensión de este servicio, lo puede hacer bajo el proceso de Apelación de una Suspensión de Servicio.

Comportamiento del usuario

No se permiten el uso de obscenidades, lenguaje agresivo ni conductas abusivas en los vehículos de LANtaVan ni cuando se comunique con cualquier representante de LANtaVan.

Se prohíbe toda arma en los vehículos de LANtaVan.

Se requiere el uso de audífonos al escuchar todo audio en cualquier dispositivo electrónico.

No se permite ni comer ni beber en los vehículos de LANtaVan. Se harán excepciones por motivos médicos, siempre que se presente la debida documentación de un médico.

No se permite fumar en los vehículos de LANtaVan.

Se les suspenderá o negará este servicio a usuarios que participen en conductas violentas, gravemente desordenadas o ilegales, que perjudiquen la seguridad del conductor, del usuario mismo o de los demás usuarios. La determinación de suspender a un usuario de forma temporal o permanente dependerá de la gravedad de los hechos. Por ejemplo, se le podrá denegar el acceso a los servicios permanentemente –se le declarará inelegible-- a un usuario cuyo comportamiento pone en peligro o amenaza la seguridad del personal de LANtaVan u otros usuarios. Cualquier usuario cuyo servicio se le ha suspendido o cancelado recibirá una carta de notificación de la suspensión temporal o cancelación, y la fecha efectiva de la suspensión o cancelación. El usuario que dispute una suspensión o cancelación del servicio de paratransito, puede apelar esta decisión mediante el Proceso de Apelación de la Suspensión de Servicios.

Apelación de la Suspensión de Servicios

Cuando LANtaVan suspende o cancela el servicio de un usuario, el usuario tiene el derecho de apelar la decisión de LANtaVan. Para apelar, el usuario debe enviar una carta al *LANtaVan Program Manager, LANTA, 1060 Lehigh Street, Allentown, PA 18103*. La apelación debe tratar de refutar las bases por las cuales LANtaVan ha tomado esa decisión; por ejemplo, si un usuario puede demostrar que sí se presentó en una o más de las fechas donde aparece un *no show* en la carta de LANtaVan que le informa que ha sido suspendido por exceso de *no show*. Cualquier dificultad provocada por la cancelación o suspensión no se considera motivo de apelación. Las cartas de apelación deben enviarse dentro de cinco días del recibo de la carta que informa de la suspensión/cancelación; la fecha del matasellos comprobará la fecha del envío. De acuerdo con la situación, LANtaVan puede elegir retrasar la suspensión o cancelación mientras proceda la apelación.

Emergencias e inclemencias del tiempo

Afortunadamente, el historial de seguridad de LANtaVan es excelente, por lo que Ud. debe sentirse muy seguro mientras viaje. Sin embargo, en el caso improbable de que usted es un usuario a bordo de un vehículo involucrado en un accidente, por favor mantenga la calma y siga las instrucciones del conductor del vehículo LANtaVan. Evacúe el vehículo rápidamente cuando se le pida hacerlo. Es posible que le pidamos que proporcione información como testigo; le pedimos su cooperación. Si hay lesiones, se avisarán los servicios de emergencia.

Al igual que el transporte regular de LANtaBus, se suelen reducir o cancelar los servicios de paratransito de LANtaVan debido a las inclemencias del tiempo. La mejor manera de encontrar información sobre las interrupciones de servicio está al www.lantabus.com o siguiendo LANTA en Facebook o Twitter. LANTA también notificará a la radio, los periódicos, la televisión y otros medios de comunicación locales sobre los trastornos relacionados con el servicio debido a las inclemencias del mal tiempo.

Cuando hay hielo y nieve, requerimos que los usuarios despejen un camino desde la puerta de su casa hasta el vehículo LANtaVan. Es necesario que este camino se mantenga libre de hielo y nieve que sea lo suficientemente amplio para permitir el despliegue de un elevador de silla de ruedas si es necesario.

La presentación de sugerencias, quejas, consultas sobre LANtaVan

Si tiene alguna sugerencia o comentario sobre nuestros servicios, por favor llame a LANtaVan al 610-432-3200. También puede enviar un correo electrónico al lantavaninfo@lantabus.com o puede escribir a: LANtaVan Program Manager, 1060 Lehigh Street, Allentown, PA 18103.

También podrán presentarlo en línea al <http://www.lantabus.com/lanta-comment-and-complaint-form>

Si presenta una queja o comentario acerca de un viaje en particular, los detalles específicos ayudan a que LANtaVan aborde el problema. Le rogamos incluya la siguiente información al llamar o escribir a:

- Su nombre completo, dirección y número de teléfono;
- El día y la hora del incidente;
- El número del vehículo y o el nombre del conductor, de ser relevante;
- El nombre del agente de reservas, si tiene que ver con una conversación telefónica; y
- Una descripción del incidente, o bien su sugerencia o comentario.

Si se encuentra en un vehículo LANtaVan o está esperando el servicio de LANtaVan en casa o en el destino y necesita ayuda inmediata con respecto a su viaje, llame a la central de reservas LANtaVan directamente al 610-253-8333.