

Apéndice E: Proceso de apelación de GoApex

Denegación del servicio de paratransito

GoWake Access analizará cuidadosamente cada solicitud para asegurarse de que solo se aprueben personas calificadas. Una vez realizado el análisis, se enviará por correo una carta de certificación o denegación. Si su solicitud de servicio de paratransito fue denegada, tiene derecho a apelar esta decisión.

Apelaciones de solicitudes ADA

Para apelar la decisión, necesitará presentar su solicitud por escrito, dentro de los sesenta (60) días de recibida la carta de denegación.

Las apelaciones deberán enviarse por correo a:

**Atención: Christian Banks, GoWake Access
4401 Bland Road Raleigh, NC 27609**

Su apelación será analizada por una Junta de Apelaciones de la Ley ADA. La Junta de Apelaciones de la Ley ADA está compuesta por personas que no participan en el proceso de certificación inicial. Su decisión es tomada independientemente del Proceso de Certificación de la Ley ADA.

Al recibir su carta, GoApex organizará una reunión con la Junta de Apelaciones de la Ley ADA. Se le notificará por correo la fecha y hora de esta reunión. Tendrá la oportunidad de presentar toda información adicional y evidencia escrita y/o argumentos que respalden su calificación para el servicio. Usted puede traer un representante que le acompañe a la reunión.

Se le notificará la decisión de la Junta de Apelaciones por escrito dentro de los treinta (30) días de la audiencia. La decisión de la Junta es definitiva.

Denegación del servicio de paratransito por no presentación:

Si un pasajero tiene un patrón y práctica de no presentación/cancelaciones tardías como se indica anteriormente, GoWake Access le enviará una carta o correo electrónico de suspensión, proponiendo suspender el servicio con instrucciones sobre el proceso de apelación (con la opción de una apelación en persona). La notificación especificará en qué se basa la acción propuesta y establecerá la suspensión propuesta. La notificación informará a la persona sobre su derecho a apelar la evaluación de cualquier no presentación/cancelación tardía y/o suspensión del servicio enviando una carta de apelación a GoWake Access. Las personas tendrán 60 días (o 90 días si la persona tiene una buena razón para la demora) a partir de la fecha de la notificación por escrito para presentar su solicitud de apelación. GoWake Access no requerirá que dichas solicitudes incluyan en qué se basa o los motivos de la apelación. La elección de presentar información por escrito antes de una audiencia de apelación o en lugar de ella corresponderá a quien apela. GoWake Access le brindará a la persona una audiencia para presentar información y argumentos y analizar la situación y brindarle servicios de transporte a la persona si la decisión de suspender los servicios de transporte fue incorrecta. Se llevará a cabo una audiencia local dentro de los cinco (5) días de la solicitud de la persona a menos que solicite que se posponga. La audiencia puede posponerse (por una buena razón), hasta por 10 días calendario. En la medida de lo posible, las personas

que decidan las apelaciones no serán aquellas involucradas en la decisión inicial de suspender el servicio. GoWake Access emitirá una notificación por escrito sobre la decisión y los motivos de la misma. No se requerirá que GoWake Access brinde servicio de paratransito a la persona en espera de la determinación de la apelación. Sin embargo, si no se ha tomado una decisión dentro de los 30 días posteriores a la finalización del proceso de apelación, GoWake Access proporcionará el servicio de paratransito desde ese momento hasta que se emita una decisión para denegar la apelación. A los clientes con necesidades críticas, como los pacientes de diálisis y quimioterapia, no se les suspenderán los servicios de paratransito. Todas las apelaciones deben presentarse por escrito dentro de los 30 días. Incluya la hora, la fecha y la dirección de recogida del viaje en que no se presentó y está apelando.