



Políticas y guías de uso de pasajeros de paratransito bajo demanda Transporte en Liberal City Bus

El siguiente documento está expuesto públicamente en la Oficina de Tránsito de Autobuses de la Ciudad Liberal y en la página web oficial de la Ciudad de Liberal, www.cityofliberal.org

Elegibilidad

Las personas certificadas bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) con una discapacidad que les impide viajar en autobuses de ruta fija pueden utilizar el Servicio Bajo Demanda de Autobuses Urbanos, que opera a menos de 3/4 de milla de las rutas fijas de Autobuses Urbanos. Para poder calificar, el solicitante y un proveedor sanitario deben completar y firmar el formulario de solicitud ADA bajo demanda. El solicitante dispone de 21 días desde la fecha en que subió por primera vez a City Bus para presentar una solicitud COMPLETA. Se tomará una decisión en un plazo de 21 días desde la recepción de una solicitud COMPLETA. Los solicitantes serán evaluados por su capacidad para completar una serie de ejercicios para determinar su capacidad para subir y acceder al servicio de autobús fijo City Bus. **La discapacidad por sí sola no califica a un pasajero para el servicio bajo demanda.** Si un pasajero puede utilizar rutas fijas y tiene más de 60 años y/o una discapacidad documentada médicamente, recibirá una tarjeta de ruta fija de City Bus a mitad de tarifa y no será aprobado para el servicio bajo demanda. Si no se toma una decisión dentro del periodo de 21 días, el solicitante será considerado elegible hasta que se tome una decisión. Si un solicitante es denegado, recibirá una explicación por escrito con la razón específica por la que fue denegado. También se le proporcionará por escrito una explicación del proceso de apelación al solicitante. Los formularios de solicitud están disponibles en la oficina de Liberal Transit o en línea en www.cityofliberal.org. Al solicitante no se le cobrarán ninguna "tarifas de usuario" que suponga una carga injustificada, incluyendo honorarios médicos y de solicitud. Liberal City Bus reconocerá a todos los pasajeros que estén fuera de la ciudad cualificados bajo la ADA en nuestro servicio de paratransito gratuito con el preaviso necesario.

Horas/días de funcionamiento

El horario es de lunes a viernes (excepto el día de Año Nuevo, Viernes Santo, Día Conmemorativo, 4 de Julio, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias, Viernes de Acción de Gracias y Navidad) de 6:00 a.m. a 6:00 p.m., siendo la última llamada para volver a más tardar a las 5:30 pm. Los pasajeros deben llamar con suficiente antelación para que los conductores puedan regresar al garaje de Liberal Transit antes de las 6:00 p.m. Las rutas deben programarse antes de las 5:00 p.m. del día anterior.

Coste

Tarifa por persona por viaje de ida dentro de los límites de la ciudad: \$2.00. Pase mensual - \$40.00 (paratransito ilimitado y trayectos de ruta fija deben mostrar el Pase Mensual al embarcar o pagar la tarifa). Las tarifas a mitad de tarifa para rutas fijas (\$15.00 por pase mensual o \$0.50 por viaje de ida) no se aplican a la van de paratransito, pero si se compra un pase ilimitado de paratransito, puede utilizarse para transporte de rutas fijas. En la oficina de Liberal Transit hay tarjetas perforadas de \$5.00. **Todos los pases y tarjetas perforadas son no transferibles, no reembolsables y no reemplazables.** En caso de disputa sobre la tarifa, el pasajero pagará la tarifa y comunicará la situación a la oficina de Liberal Transit. Un viaje de ida se considera un servicio de ida desde otro lugar, independientemente de que la persona desembarque o no. Los niños de cinco años o menos viajan gratis con un pasajero que pague. Los niños de 10 años o menos deben ir acompañados por una persona de 16 años o más que tengan el mismo origen y destino. Los niños de 11 a 16 años deben presentar un documento de identidad con foto al embarcar para poder viajar solos.

Programación de Viajes

Todos los viajes que utilicen el servicio de origen a destino del Liberal City Bus requieren aviso previo. El conductor proporcionará asistencia más allá de el bordillo siempre que pueda mantener la vista del vehículo.

Para programar un viaje, llame al (620) 626-0100. La programación debe hacerse llamando a este número y no notificando al conductor.

Todas las solicitudes/cambios/añadidos deben realizarse antes de las 5:00 p.m. horas del día anterior. El horario se vuelve definitivo a esta hora cada día, incluyendo la tarde del domingo antes del horario del lunes. No permitimos que se modifiquen los horarios el día de tu viaje programado ni reservamos trayectos para el servicio el mismo día.

Tiempos de recogida/política de espera

Ventana de recogida: **Los pasajeros deben estar en la entrada principal 15 minutos antes de la hora programada para recogida.** Los conductores también pueden recoger 15 minutos después de la hora programada; sin embargo, llegarán lo más cerca posible de la hora programada. **Los conductores no esperarán más de cinco minutos a que nadie suba al autobús desde la hora programada para recoger.** Si los pasajeros no suben en cinco minutos, el conductor se irá y no regresará ese mismo día. Esto se considerará "No Go", y todas las demás atracciones programadas para ese día serán canceladas.

No presentaciones/cancelaciones

Un "No Go" ocurre cuando los pasajeros **no cancelan una reserva al menos dos horas antes del inicio del plazo programado de recogida y no hacen el viaje.** Esto incluye no estar listo para subir al autobús en los cinco minutos siguientes a su llegada durante la ventana de recogida y/o cancelar cuando el autobús llegue. Esto es una grave infracción de las reglas del autobús urbano. Liberal Transit intentará contactar con los pasajeros que no estén en el punto de recogida cuando llegue el vehículo para informarles de que deben acudir al vehículo o recibir una orden de no salida. Si no se puede contactar con los pasajeros, se dejará un mensaje en un contestador si está disponible. Si los pasajeros provocan un No Go en la primera mitad del viaje de ida y vuelta, la segunda mitad se cancelará a menos que contacten inmediatamente con Liberal Transit para conservar la segunda mitad del trayecto. Liberal Transit hará todo lo posible por enviar un vehículo para estos pasajeros con el acuerdo de que será en una modalidad de primera disponibilidad. Los pasajeros recibirán una advertencia por escrito tras la cuarta prohibición en un plazo de seis meses. Tras la sexta prohibición en seis meses, se enviará a los pasajeros una carta de suspensión que resultará en una suspensión de servicio de 30 días. Como solo se necesitan dos horas de aviso para cancelar, se prevé que la mayoría de los ciclistas podrán cancelar de forma oportuna. Los pasajeros no son penalizados por usar un No Go si ocurre debido a emergencias repentinas que les impiden cancelar. Los pasajeros no son penalizados con un No Go si el autobús llegó después de que terminara la ventana de recogida o si el despachador cometió un error de reserva. Se anima a los pasajeros a comentar su historial con el personal si consideran que un No Go está equivocado. Las disputas relacionadas con esta política serán remitidas a la oficina de Tránsito Liberal a través del procedimiento de reclamación.

Retrasos

Debido al número de viajes disponibles, no siempre es posible que los autobuses circulen exactamente según el horario. Es importante permitir tiempo extra para asegurar que se puedan cumplir las necesidades de programación de los pasajeros.

Asistencia personal a los pasajeros

Los conductores pueden entrar en una sala de espera comercial para ayudar a un pasajero a llegar a un vehículo, pero no se les permite entrar en una vivienda. Se permite a los conductores ayudar a los pasajeros con actividades directamente relacionadas con la subida y bajada del autobús. Se permite a los conductores asistir a los pasajeros con necesidades especiales con sus paquetes hasta los límites establecidos en la guía #12 hasta la puerta de la residencia. Un Asistente de Cuidado Personal (PCA) puede viajar con el pasajero discapacitado para ayudarlo con sus necesidades personales sin coste alguno. Solo los conductores operarán equipos de sistemas de ayuda a la movilidad/sujeción. Todo el equipo médico (tanques de oxígeno, andadores, etc.) será asegurado por el conductor durante toda la duración del trayecto. Los conductores pueden ayudar a abrochar o desabrochar cinturones de seguridad o sujetos de hombro si los pasajeros lo solicitan. Hay asientos de seguridad para niños disponibles en todos los vehículos de City Bus para que los padres y tutores los utilicen por orden de llegada.

Ayudas a la movilidad

La sección 37.3 de las regulaciones del DOT que implementan la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA) (49 CFR Partes 27, 37 y 38) define una "silla de ruedas" como una ayuda a la movilidad perteneciente a cualquier clase de dispositivos de tres o cuatro ruedas, utilizable en interiores, diseñada y utilizada por personas con discapacidades de movilidad, ya sea operada manualmente o con motor. Una "silla de ruedas" no supera las 30 pulgadas de ancho ni 48 pulgadas de largo, se mide dos pulgadas sobre el suelo y no pesa más de 600 libras cuando está ocupada. Los conductores pueden ayudar a los pasajeros utilizando ayudas a la movilidad. Los conductores no asistirán a los pasajeros que utilicen ayudas a la movilidad para subir o bajar escaleras. Los pasajeros son responsables de una rampa o de alguien que no sea el conductor del autobús para ayudarles a entrar y salir de su casa, consulta médica, etc., donde haya escalones. No se permite a los conductores ayudar a las personas a trasladarse de una ayuda de movilidad a los asientos habituales del vehículo. Estos pasajeros deben proporcionar su propia PCA para ayudar en su traslado. No se permite a los conductores mover ayudas a la movilidad cuyo peso combinado de pasajeros y ayuda supere las 300 libras. Estos pasajeros son responsables de su propio movimiento o de un PCA para empujar y maniobrar su ayuda de movilidad hacia el autobús en posición frontal y moverlo fuera y alejarlo del autobús al bajar. **Todas las ayudas a la movilidad deben asegurarse mediante el sistema de amarre de 4 puntos. Se recomienda que los pasajeros usen el cinturón de hombro y de seguridad mientras viajan en autobús.**

Si no se puede asegurar la ayuda para la movilidad, se tomarán todas las medidas razonables para proporcionar transporte. El pasajero asumirá toda la responsabilidad de conducir sin asegurar la ayuda para la movilidad. Las ayudas de movilidad motorizadas deben estar en posición de "apagado" mientras estén en la van o en el elevador.

Conducta, higiene y conductas prohibidas

Si en algún momento los conductores sienten que se encuentran en una situación insegura, tendrán derecho a ejercer juicio, detener el vehículo y pedir a los pasajeros que desembarquen o llamen a las autoridades si es necesario. No se tolerará conducta inapropiada, incluidas las que supongan un peligro para otros pasajeros. Estos incluyen, pero no se limitan a, intoxicación, peleas, discusiones, acoso sexual, amenazas a conductores o pasajeros, uso de lenguaje ofensivo o despectivo, incluyendo conversaciones excesivas, reproducción de dispositivos de audio a todo volumen o cualquier tipo de negocio, legal o ilegal, en el autobús o en una parada. Cualquiera que suponga un peligro para la seguridad de los fluidos corporales extraviados será privado de servicio de autobús. A discreción de los conductores, los pasajeros que incurran en conductas persistentes inapropiadas y/o peligrosas pueden estar obligados a bajar del autobús. No se pueden consumir bebidas alcohólicas en el autobús. No se pueden consumir otros alimentos o bebidas en el autobús salvo para fines médicos permitidos por los conductores. **No se permite fumar a menos de 6 metros de los vehículos. No se permite el uso de tabaco ni contenedores abiertos, ni armas ni munición ni materiales peligrosos como baterías de coches, gasolina, propano, etc., en vehículos de autobuses urbanos.** Si se determina que los pasajeros infringen alguna de las normas mencionadas, se les pedirá que bajen inmediatamente y no se les permitirá volver a viajar ese mismo día. Si los pasajeros se niegan a bajar cuando los conductores lo solicitan por cualquiera de los motivos mencionados, se llamará a la policía para escoltarlos fuera del vehículo. Una segunda infracción resultará en una suspensión de 30 días. Cualquier otro caso de comportamiento inapropiado y/o peligroso recibirá una suspensión adicional de 30 días en cada ocasión.

Animales de Servicio

Solo se permiten animales de asistencia en vehículos de autobús urbano. Un animal de asistencia ha sido entrenado individualmente para ayudar a una persona con discapacidad. Un "animal de servicio" se define como un animal que es entrenado individualmente para realizar una tarea específica para una persona con discapacidad. Los animales de servicio incluyen, pero no se limitan a, aquellos que guían a personas ciegas, alertas a personas con discapacidad auditiva, tiran de sillas de ruedas o transportan y recogen objetos para personas con discapacidad de movilidad. Los animales de terapia que se utilizan únicamente para proporcionar apoyo emocional no se consideran animales de servicio según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).

Política por mal tiempo

En caso de mal tiempo, consulta la radio local, el contestador automático del autobús (620-626-0100) o la página de Facebook de la Ciudad de Liberal para cierres relacionados. Normalmente, si se cierra el USD 480, City Bus también estará cerrado. Sin embargo, el Supervisor de Tránsito Liberal tiene la discreción de operar el servicio de autobuses urbanos si se cierra el USD 480. Además, si el USD 480 no cierra pero el Supervisor de Tránsito Liberal considera que el

tiempo es demasiado severo para operar con seguridad, entonces las operaciones cesarán por el día en cuestión.

Limitaciones

Los conductores no pueden transportar ni levantar paquetes o objetos de mano que pesen más de 20 libras. No se permite a los conductores transportar muebles ni electrodomésticos para los pasajeros.

Emergencias

Los vehículos de autobús urbano no están diseñados para situaciones de emergencia médica (salvo un desastre natural donde se puedan utilizar vehículos para evacuación). En estos casos no se proporcionará transporte. A las personas que tengan una emergencia médica se les indicará que llamen al 911 para pedir una ambulancia.

Gestión de Reclamaciones

Este procedimiento de reclamación se ha desarrollado para asegurar a los pasajeros un acceso justo y equitativo a los servicios de autobús urbano. En caso de suspensión, se enviará la información que detalle el proceso de apelación junto con una carta de suspensión. Cuando un pasajero tiene cualquier problema, debe seguirse el siguiente procedimiento para resolverlo: se espera que cada pasajero comunique por escrito al Supervisor de Transporte sobre acciones, sucesos o actitudes relacionadas con la atracción que se perciban como injustas o inequitativas. Un pasajero que crea haber sufrido una queja debe comunicar el asunto al Supervisor de Transporte en un plazo de cinco días laborables desde la aparición de la supuesta queja para intentar llegar a una solución satisfactoria. El supervisor de transporte dispondrá de cinco días laborables para responder, haciendo todo lo posible para resolver la queja en este nivel.

Si no se llega a una resolución, los detalles se remitirán a un comité en un plazo de 30 días para su revisión. La decisión del comité será definitiva. City Bus cumple con el Título VI de Igualdad de Oportunidades y Derechos Civiles según lo indicado en los vehículos. Se pueden obtener copias bajo petición.

Artículos de mano

Los vehículos de City Bus no disponen de espacio específicamente diseñado para guardar, y no se permite nada que no sea equipaje de mano en los vehículos de City Bus. Los pasajeros pueden llevar pequeños paquetes y compras a bordo de los vehículos si hay espacio disponible y mantienen el control de estos artículos dentro de su área inmediata de asientos. Cualquier pasajero que viaje con objetos de mano debe poder embarcar sin asistencia. Los artículos de mano no deben interferir con la seguridad de los pasajeros ni obstruir los pasillos. Por limitaciones de tiempo, solo se permite un viaje para retirar toda la carga y objetos personales. No se pueden dejar paquetes / bolsas / compras / etc. en la van entre viajes. Los dispositivos musicales portátiles como radios, iPods, etc., no deben reproducirse a un volumen que interfiera con el funcionamiento seguro del vehículo de transporte público o moleste a otros pasajeros. Los usuarios del transporte público deben usar auriculares para sus radios o iPods mientras están a bordo de un vehículo de transporte público, como cortesía hacia los demás pasajeros. No se permite el transporte de muebles ni electrodomésticos a bordo de un vehículo de autobús urbano. No se puede consumir comida ni bebida a los pasajeros de un vehículo de autobús urbano. Las bebidas deben transportarse en un recipiente a prueba de derrames. City Bus no se hace responsable de ningún objeto que quede a bordo del vehículo.

Se entiende que los pasajeros del City Bus viajan bajo su propio riesgo. No se aceptarán responsabilidades.

Fecha _____ 20 _____

Aprobado por City Bus

Fecha _____ 20 _____