

GUÍA DEL PASAJERO

RTC ACCESS es el Servicio de Transporte ADA para la zona de Reno/Sparks



Bienvenidos al SERVICIO DE TRANSPORTE ADA DE LA COMISIÓN DE TRANSPORTE REGIONAL DEL CONDADO DE WASHOE PARA LA ZONA DE RENO/ SPARKS

La Ley de Americanos con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) es una ley de derechos civiles que se aprobó en 1990. Una parte importante de esta ley garantiza la protección de los derechos civiles y el acceso a los servicios de transporte público para personas calificadas con discapacidades. La ley ADA estableció reglamentos que requieren que las jurisdicciones proporcionen las mismas oportunidades de transporte público tanto a las personas con discapacidades, como a las personas sin discapacidades.

Para lograr esto, se brinda un servicio de autobús complementario (paralelo) (conocido como para-transporte) a las personas con discapacidades que no pueden usar el servicio de ruta fija, ya sea parte del tiempo o todo el tiempo (los reglamentos de para-transporte ADA pueden encontrarse en la sección 49 CFR Parte 37). RTC ACCESS es el servicio de para-transporte de RTC.

El servicio complementario ADA se aplica a las líneas de autobús de ruta fija "estándar" o "regular". No incluye el servicio compartido de autobús o el servicio de tren, el servicio contratado por teléfono, las rutas de paradas limitadas, el servicio expreso o el servicio de ruta flexible.

La ley ADA define una discapacidad, con respecto a un individuo, como un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más actividades importantes de la vida (como cuidarse a sí mismo, realizar tareas manuales, caminar, ver, escuchar, hablar, respirar, aprender y trabajar). La mera presencia de una discapacidad no hace que una persona sea elegible para el servicio de para-transporte RTC ACCESS.

ÍNDICE

| Servicio de Puerta a Puerta | 5 |
|--|----|
| Área de Servicio | 6 |
| Horas de Servicio | 7 |
| Tarifas | 7 |
| Reservación de viajes | 9 |
| Para hacer una reservación | 11 |
| Para cancelar un viaje | 12 |
| Horas para recoger y dejar pasajeros | 13 |
| Lugares para recoger y dejar pasajeros | 14 |
| Al llegar a su destino | 15 |
| Servicio de viaje por suscripción | 15 |
| Viajes pendientes – Viajes médicos de retorno solamente | 17 |
| Asistentes, acompañantes y niños | 18 |
| Silla de ruedas y aparatos para movilidad | 20 |
| Mascotas de servicio | 23 |
| Para transportar artículos del pasajero | 23 |
| Responsabilidades del pasajero de RTC ACCESS | 24 |
| Responsabilidades del conductor del vehículo RTC ACCESS | 26 |
| Políticas y procedimientos para pasajeros de RTC ACCESS | 27 |
| Preguntas y comentarios | 34 |

La versión digital de esta guía se puede conseguir y bajar en rtcwashoe.com. Si usted necesita este documento en un formato alterno, favor de comunicarse con el Departamento de Servicio al Cliente RTC llamando al teléfono **775-348-0477**.



RESUMEN DE SERVICIOS

El servicio RTC ACCESS es una forma de transporte público. Ofrecemos un servicio de viaje compartido para personas con discapacidad que por su condición, no pueden usar un autobús regular. No somos como servicio de taxi particular y la persona debe llamar para programar su viaje con 1 a 3 días de anticipación. El tiempo de viaje es similar al tiempo de viaje en un autobús RTC RIDE. Y probablemente la persona no irá directamente a su destino porque otros pasajeros deben ser recogidos o dejados primero.

Para poder recibir este servicio, todos los pasajeros de RTC ACCESS deben estar certificados en persona con un proceso de elegibilidad. Se pueden conocer los detalles específicos sobre los requisitos de elegibilidad y cómo solicitarlo contactando a Servicio al Cliente al teléfono 775-348-0477 o en línea en el sitio www.rtcwashoe.com.

Una persona puede probablemente recibir algún nivel de elegibilidad de servicio para-transporte RTC ACCESS si está

imposibilitada funcionalmente para utilizar los servicios de ruta fija de RTC (RTC RIDE), específicamente debido a una discapacidad.

Si una persona con alguna discapacidad puede razonablemente utilizar el servicio regular de RTC RIDE, debe utilizarlo.

RTC ACCESS utiliza una combinación de tipos de vehículos y proveedores de servicios para brindar el mejor servicio posible al público. RTC ACCESS contrata con otros proveedores de servicios de transporte. El agente de reservaciones del servicio RTC ACCESS no puede dar informes sobre qué tipo de vehículo se utilizará para su viaje. Todos los vehículos utilizados para este servicio deben mostrar un anuncio de RTC ACCESS. Si usted no ve el anuncio, debe preguntar al operador para que se lo muestre.

RTC ACCESS proporciona servicio de para-transporte para complementar el sistema de autobuses de RTC de ruta fija (RTC RIDE) con horas, días y áreas de servicio similares. RTC ACCESS proporciona servicio en una área de 3/4 de milla del servicio regular de RTC de ruta fija.

NOTA IMPORTANTE: Cambios en el servicio de RTC RIDE que impactan el área de servicio, días y horas afectarán directamente el área, días y horas de servicio de RTC ACCESS.

SERVICIO DE PUERTA A PUERTA

Donde inicia el viaje, el operador ayudará al pasajero desde la puerta del edificio hacia el vehículo y le ayudará a subir.

Donde termina el viaje, el operador ayudará al pasajero a bajar del vehículo y le acompañará a la puerta del lugar a donde se dirige.

El operador no puede proporcionar servicio que exceda el de puerta a puerta en caso de que el operador tenga que:

- Alejarse del vehículo por un periodo de tiempo (más de cinco (5) minutos)
- Perder de vista el vehículo
- Tomar acciones que sean inseguras (mover el vehículo a distancia de más de un auto, entrar en una zona de cochera, cruzar una calle, etc.)
- Dejar a otros pasajeros desatendidos
- Entrar al piso de un edificio
- Ayudar a una persona en silla de ruedas más de un paso
- Abrir la cerradura de la puerta de un edificio
- Atravesar la puerta de una residencia
- Alguna otra actividad prohibida anotada en la sección de Responsabilidades del Conductor del Vehículo que se encuentra en esta guía

ÁREA DE SERVICIO

La empresa RTC proporciona el servicio de para-transporte dentro del área de servicio RTC ADA. El origen y el destino de cualquier viaje deben quedar dentro de ¾ de milla de la ruta fija "regular" del servicio RTC RIDE. Si una ruta fija regular no está en operación en una zona particular a una hora particular del día, RTC ACCESS no tendrá operación en esa zona tampoco.

Usted puede encontrar mapas interactivos del Área de Servicio ADA en el sitio de RTC en <u>rtcwashoe.com</u> seleccionando la liga de información RTC ACCESS desde la página principal de Transporte Público.

HORAS DE SERVICIO

El servicio RTC ACCESS opera los mismos días y durante las mismas horas que el servicio de ruta fija RTC RIDE. Los cambios anuales que impactan el área de servicio o las horas de servicio de RTC RIDE afectarán directamente el área de servicio, los días de servicio y las horas de servicio de RTC ACCESS. Antes de cualquier cambio en el servicio, se llevan a cabo audiencias para pedir la opinión de los clientes. Favor de visitar el sitio de RTC www.rtcwashoe.com para más informes sobre estas audiencias públicas.

TARIFAS

Todos los pasajeros de RTC ACCESS, sin importar la edad, deben pagar la tarifa apropiada para recibir el servicio. Esto es consistente con todos los pasajeros que viajan en el sistema de ruta fija de RTC.

Los acompañantes deben pagar la misma tarifa que pagan los individuos elegibles para el servicio de para-transporte ADA a los que acompañan, a menos que el acompañante tenga cinco (5) años de edad o menos. Los acompañantes que viajan como Asistentes de Cuidado Personal del pasajero no pagarán por el servicio de para-transporte.

El uso, la producción o distribución de medios fraudulentos de tarifas y el uso de los pases de otros pasajeros, son motivo para la suspensión del servicio y pueden resultar en la terminación del servicio y posible procesamiento.

Los operadores de RTC ACCESS no tienen permitido aceptar propinas y/o regalos por su servicio. Si desea mostrar su gratitud, usted puede compartir una palabra amable con ellos o enviar un cumplido formal a través de nuestro Equipo de Servicio al Cliente RTC al teléfono 775-348-0477

Según los reglamentos de la ley ADA, las tarifas de RTC ACCESS no deben exceder el doble de las tarifas del servicio de ruta fija. La tarifa actual de ida es de \$3.00 y se paga con un boleto de papel de RTC ACCESS o con un boleto digital disponible en su Teléfono Inteligente.

Aunque los boletos de RTC ACCESS se pueden conseguir por adelantado en la aplicación del Teléfono Inteligente, favor de no activar su boleto hasta que el vehículo llegue. Los boletos del Teléfono Inteligente son válidos por 90 minutos solamente una vez activados.

Como pagar su tarifa:

Los boletos de RTC ACCESS se utilizan para pagar las tarifas de RTC ACCESS y se venden en libretas de boletos de 10 viajes por \$30.00 o por un viaje sencillo por \$3.00. Los boletos digitales se pueden comprar en el Teléfono Inteligente. Cualquier persona puede comprar boletos de RTC ACCESS, pero para utilizar el servicio usted debe tener una identificación válida de RTC ACCESS. Los conductores no venden boletos o aceptan dinero en efectivo o propinas.

Los boletos de RTC ACCESS pueden comprarse de varias maneras:

- En los diferentes módulos de boletos que se proporcionan con la carta de determinación de RTC ACCESS. Los módulos de boletos solamente venden libretas de boletos de 10 viajes
- Los boletos se pueden comprar en las Máquinas
 Dispensadoras de Boletos en la Estación RTC de la Calle 4º en el 200 E. 4th Street en el centro de la ciudad de Reno o en la RTC Centennial Plaza en el 1421 Victorian Avenue en el centro de Sparks
- En el sitio de la red de RTC (www.rtcwashoe.com)
- En su Teléfono Inteligente (visitando el sitio www.tokentransit. com para más detalles)

Para una lista de tarifas actuales, ubicación de los módulos para los boletos o para más informes sobre la compra de boletos en cualquiera de los métodos mencionados, favor de visitar el sitio www.rtcwashoe.com o llamar al 775-348-0477.

Para usar los autobuses de Ruta Fija de RTC RIDE:

Con su identificación con foto de RTC ACCESS usted puede viajar en los autobuses de ruta fija RTC RIDE por 75¢. Simplemente muestre su identificación con foto de RTC ACCESS al conductor del autobús RTC RIDE cuando suba. Los asistentes que lleven en su identificación de RTC ACCESS el título de "Attendant Authorized" (Asistente Autorizado) pueden viajar gratis en el autobús de ruta fija RTC RIDE cuando acompañan a alguien.



ERVACIÓN DE VIAJES

Los pasajeros elegibles pueden comenzar a utilizar el servicio de para-transporte RTC ACCESS inmediatamente una vez aprobados.

Los agentes de reservación de RTC ACCESS pueden ayudarle a programar su viaje llamando al 775-348-5438 de uno a tres días de anticipación. Los viajes solamente se reservan por medio de la reservación al 775-348-5438. Los conductores no pueden reservar, cancelar o modificar viajes para el pasajero. Si usted tiene una emergencia médica, llame al 911. No llame al servicio de RTC ACCESS.

Cuando llame a la línea de reservaciones para programar su viaje, el agente intentará acomodar su solicitud tan cerca a la hora que usted pida como sea posible. Sin embargo, el servicio ADA permite que se programen viajes con un margen de una hora (antes o después) del tiempo solicitado. Esto significa que el tiempo exacto solicitado puede no estar disponible y por lo tanto no está garantizado.

No se puede conceder una solicitud para un operador o proveedor de servicio específico. Esto permite que RTC ACCESS utilice diversos vehículos por medio de varios proveedores de servicios

Cuando usted llame para hacer su reservación, tenga a la mano lo siguiente:

- Su nombre, el número de identificación de RTC ACCESS, su número de teléfono y el número de personas que viajan
- La hora de su viaje incluyendo hora de llegada. SI USTED TIENE UNA CITA, DEBE DAR LA HORA DE LA CITA.
- La dirección a donde se le va a recoger, número de apartamento y ciudad. Cualquier otra información sobre la dirección de salida y de llegada, como nombre del edificio, número del edificio, código de entrada, nombre de los apartamentos, edificio de oficinas, tienda de abarrotes, etc.)
- Cualquier otra información que ayude al operador localizar donde se encuentra usted.

Información sobre sus necesidades especiales, por ejemplo, si tiene impedimento visual, si utiliza caminadora o silla de ruedas o si viaja con un Asistente de Cuidado Personal o mascota de servicio.

Para hacer una reservación:

Cuando llame a la línea de reservaciones para programar su viaje, el agente intentará acomodar su solicitud tan cerca a la hora que usted pida como sea posible. Sin embargo, el servicio ADA permite que se programen viajes con un margen de una hora (antes o después) del tiempo solicitado. Esto significa que el tiempo exacto solicitado puede no estar disponible y por lo tanto no está garantizado.

Los viajes se programan con un margen de tiempo de 20 minutos. Por ejemplo, si su horario en que le recogen es de 10:00 am, el servicio RTC ACCESS le recogerá entre 10:00 am y 10:20 am. Se supone que el servicio RTC ACCESS está a tiempo si llega dentro de ese margen de tiempo. Este espacio de 20 minutos será el margen durante el cual un pasajero puede esperar que se le recoja.

Los agentes de reservación de RTC ACCESS pueden ayudarle a programar su viaje llamando al 775-348-5438 de uno a tres días de anticipación. Los viajes solamente se reservan por medio de la reservación al 775-348-5438. Los conductores no pueden reservar, cancelar o modificar viajes para el pasajero. Si usted tiene una emergencia médica, llame al 911. No llame al servicio de RTC ACCESS.

Horas de reservación:

- Lunes a Viernes: 6:00 AM to 6:00 PM
- Fines de semana y días festivos: 9:00 AM to 6:00 PM

Confirmación de viajes:

Al reservar viajes a través de un agente de reservación, cada viaje se volverá a leer al cliente para confirmar que los datos se tomaron correctamente. Se recomienda a los pasajeros que tomen nota de los detalles del viaje para realizar un seguimiento de sus próximos viajes.

Además, podrá haber itinerarios de viaje disponibles para el siguiente día (proporcionados por el servicio automatizado). Los pasajeros interesados en este servicio deben registrarse con el departamento de Servicio al Cliente RTC al teléfono 775-348-0477.

Para su viaje con RTC ACCESS:

El servicio RTC ACCESS utiliza diversos vehículos y proveedores para proporcionar el mejor servicio posible. Los proveedores de servicio operan vehículos con un logotipo de RTC ACCESS. Cuando estos vehículos ya no tienen cupo, se utilizan otros proveedores alternos, tales como servicio de taxi. Los pasajeros sabrán si su viaje se asigna a un proveedor de servicio alterno, ya que estos proveedores no llevan el logotipo de RTC ACCESS.

Los pasajeros deben estar listos para salir en cualquier momento dentro del margen de tiempo disponible para su viaje cuando el vehículo llegue. Los conductores pueden esperar hasta cinco (5) minutos una vez que lleguen a recogerle. Si el conductor llega temprano deberá esperar hasta que inicie el tiempo del margen de su horario y luego darle cinco (5) minutos para que el pasajero aborde.

Para conocer los tiempos disponibles hasta una hora antes del margen de 20 minutos, favor de llamar a Reservaciones RTC ACCESS al teléfono 775-348-5438.

RTC ACCESS no puede hacer cambios a los viajes el mismo día en que se va a viajar.

Para cancelar un viaje:

La cancelación de viajes es una fuente de ineficiencia en el sistema para estos valiosos recursos de la comunidad. Si tiene que cancelar un viaje, hágalo con tanta anticipación como sea posible para que el servicio pueda estar disponible para otros pasajeros de RTC ACCESS.

Al cancelar un viaje, recuerde cancelar cualquier otro viaje innecesario subsecuente (incluyendo viajes de regreso) ya que no se cancelan automáticamente.

Los pasajeros pueden cancelar sus viajes de la siguiente manera:

- Por medio del sistema de teléfono automatizado al 775-348-0444
- Con un agente de reservaciones RTC ACCESS al 775-348-5438 durante horas hábiles
- Por medio del Sistema Interactivo de Respuesta de Voz (IRV) – también conocido como Sistema de Llamadas para Recordatorios de Cortesía – Opción #9
- Si va a cancelar después de las 6 de la tarde en el día de su viaje, cancele con el servicio de Taxi Whittlesea Checker al teléfono 775-384-0027.

Los pasajeros que van a cancelar un viaje el día del servicio deben hacerlo por lo menos una hora antes del inicio del margen de 20 minutos de su viaje para evitar una penalidad por cancelación tardía. La penalidad por cancelación tardía es equivalente a una penalidad por ausencia, que se explica con detalle bajo esa sección de esta guía.

Horas para recoger y dejar pasajeros:

Los horarios de viaje de RTC ACCESS usan un margen de 20 minutos para recoger a los pasajeros y estos deben estar listos para abordar el vehículo a los cinco minutos de su llegada,



pero los pasajeros de hecho pueden abordar antes.

Si el pasajero no aborda el vehículo a los cinco minutos de su llegada, podrá tener una penalidad por ausencia.

Los pasajeros no tienen que abordar el vehículo si este llega antes de que inicie el margen de los 20 minutos y los cinco minutos para abordar el vehículo no inician hasta que comienza el tiempo designado de los 20 minutos.

Si el vehículo no llega una vez que pasan los 20 minutos de margen, los pasajeros deben llamar al agente de reservación RTC ACCESS al teléfono 775-348-5348.

RTC ACCESS es un servicio de para-transporte compartido que proporciona tiempos de viaje comparables con los servicios de ruta fija de RTC.

Lugares para recoger y dejar pasajeros:

Los operadores de RTC ACCESS están autorizados para recoger y dejar pasajeros solamente en los lugares que se programaron para el viaje.

Los pasajeros deben esperar en la ubicación programada o arriesgarse a que se le considere como una ausencia. Ver la sección sobre la Política de Ausencias en esta guía para más información.

Los operadores de RTC ACCESS no tienen permitido perder de vista el vehículo o utilizar las escaleras (dentro o fuera) más allá del primer piso de un edificio cuando ayudan a un pasajero. RTC no permite que los operadores entren a la casa del pasajero ya sea que se encuentre cerrada con llave o no.

Áreas designadas para recoger pasajeros:

Las instalaciones grandes como hospitales, centros comerciales, edificios de oficinas o escuelas normalmente tienen áreas predeterminadas para recoger y dejar pasajeros de RTC ACCESS. El área designada se explicará al pasajero en el momento de la reservación para uno de estos lugares. Estas instalaciones normalmente se evalúan para tener una mayor seguridad y accesibilidad y son las únicas áreas designadas en estos lugares. Las áreas designadas consistentes permiten que el pasajero tenga un lugar confiable, seguro, cómodo y eficiente para esperar su viaje con RTC ACCESS.

Al llegar a su destino:

Los pasajeros deben permanecer sentados con el cinturón de seguridad puesto hasta que el vehículo haga un alto completo y el operador indique que es seguro prepararse a bajar del mismo. El operador de RTC ACCESS ayudará a los pasajeros a bajar del vehículo.

SERVICIO DE VIAJE CON SUSCRIPCIÓN

Si los pasajeros viajan al mismo lugar por lo menos una vez por semana (el mismo día y a la misma hora), pueden ser elegibles para recibir servicio de suscripción, donde una reservación se hace automáticamente para viajes aprobados.

Los viajes de suscripción pueden ayudar a aumentar la consistencia del horario del pasajero, pero no son garantía de la hora exacta, del operador de vehículo regular, del proveedor de servicio específico o de un tipo específico de vehículo. Para pedir el Servicio de Viaje por Suscripción o hacer algún cambio al mismo, favor de llamar al agente de reservación RTC ACCESS al 775-348-5438.

Para pedir el Servicio de Viaje por Suscripción:

El Servicio de Viaje por Suscripción se ofrece de acuerdo a los espacios disponibles y no siempre está disponible cuando se pide. El cliente debe continuar programando sus viajes con el agente de reservaciones hasta que se apruebe o se niegue el viaje por suscripción.

Para hacer un cambio al Viaje por Suscripción:

Si se necesita hacer algún cambio al viaje por suscripción (por ejemplo, si el pasajero se cambia de casa), la suscripción anterior deberá cancelarse y se deberá hacer una nueva petición.

Para poner un Viaje por Suscripción temporalmente en espera:

Los pasajeros pueden pedir que un viaje por suscripción se ponga temporalmente en espera (hasta 30 días) para acomodar tiempo de vacaciones, etc. Si la espera va a durar más de 30 días, el viaje por suscripción se debe cancelar y pedir una nueva suscripción en su momento.

Para cancelar un Viaje por Suscripción permanentemente:

Si el pasajero ya no necesita el viaje por suscripción, favor de avisar a las oficinas de RTC ACCESS lo antes posible a la fecha en que la suscripción será cancelada. Hasta que el pasajero reciba confirmación de que se hizo la cancelación, la persona debe continuar cancelando los viajes individuales para evitar penalidades.

Para cancelar un Viaje por Suscripción para un día específico (o días):

Los clientes deben cancelar cualquier viaje individual no necesario con el agente de reservaciones en cuanto sea posible, pero no más tarde de una (1) hora antes de la hora programada para evitar penalidades.

El Servicio de Viaje por Suscripción se cancela automáticamente los días festivos de RTC:

Los pasajeros que necesitan viajar en los días festivos de RTC, deben programar su viaje con el agente de reservaciones de 1 a 3 días antes para programar un viaje que reemplazará el viaje por suscripción cancelado

Días Festivos de RTC:

- Día de Año Nuevo
- Día de Martin Luther Jr.
- Día del Presidente
- Día Memorial
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Nevada

- Día del Veterano
- Día de Acción de Gracias
- Día de la Familia (Día después de Acción de Gracias)
- Día de Navidad

El Servicio de Viaje por Suscripción se cancela automáticamente en los días festivos de RTC ACCESS.

Los pasajeros que tengan un viaje por suscripción que caiga en día festivo deben llamar al agente de reservaciones de RTC ACCESS para programar de nuevo su viaje cancelado.

Los días festivos que caen en fin de semana, pero que se observan en viernes o lunes resultarán en la cancelación de los viajes por suscripción en el día festivo observado Y TAMBIÉN en el día festivo actual.

VIAJES PENDIENTES— VIAJES MÉDICOS DE RETORNO SOLAMENTE

RTC ACCESS ofrece viajes pendientes de retorno programados con anticipación de instalaciones médicas a su casa por el doble de la tarifa regular usando 2 boletos RTC ACCESS de papel o de Teléfono Inteligente. Los viajes pendientes de retorno de instalaciones médicas van más allá de lo requerido por el servicio ADA. Los pasajeros no tienen obligación de dar a conocer el propósito de su viaje excepto cuando eligen programar estos viajes pendientes de retorno opcionales. Estos viajes están limitados al regreso de una cita médica y son para personas que no saben a qué hora estarán listas después de su cita médica y desean llamar después de la cita para que se les recoja. Los viajes pendientes se programan en el momento en que el viaje se reserva.

El agente de reservaciones RTC ACCESS le preguntará si usted quiere programar un viaje de retorno regular o un viaje pendiente.

Si usted elige el viaje pendiente, RTC ACCESS le recogerá dentro

de una hora de avisar que ya está usted listo. Si el vehículo llega después de una hora, usted solamente pagará la tarifa regular.

Si el vehículo llega antes de que el pasajero esté listo, no se le hará cargo por ausencia. Simplemente llame a RTC ACCESS indicando la hora en que el pasajero estará listo y se enviará de nuevo el vehículo a su ubicación.

El vehículo RTC ACCESS nunca dejará varados a sus pasajeros.

Favor de notar que el margen de 20 minutos aplica también a los viajes pendientes.



ASISTENTES, ACOMPAÑANTES Y NIÑOS

Los asistentes son personas designadas para el cuidado de personas que necesitan algunos pasajeros. Sólo personas responsables pueden ser asistentes. Los asistentes pueden viajar gratis en RTC ACCESS cuando acompañan al pasajero y cuando llevan el título "Attendant Authorized" (Asistente Autorizado) en su tarjeta de identificación RTC ACCESS. Es responsabilidad del pasajero hacer arreglos para que un asistente le ayude.

Los compañeros de viaje – amigos, familiares o pareja de

cualquier edad – pueden viajar en RTC ACCESS con el pasajero. Si va más de un compañero de viaje, sólo podrán viajar si hay espacio disponible en el vehículo. Los compañeros de viaje mayores de 5 años pagan la misma tarifa que el pasajero elegible.

Los niños deberán ir acompañados por un adulto mientras viajan en RTC ACCESS. Los niños que pesan 60 libras o menos deben viajar en un asiento de seguridad aprobado para menores y que sea proporcionado por el adulto con el que viajan. Los niños no pueden viajar en las piernas del pasajero. El adulto pasajero es responsable de asegurar el asiento del menor y de subir y bajar, tanto a la criatura, como al asiento del vehículo.

Requisitos para el pasajero asistente/auxiliar:

Los pasajeros deberán viajar con un asistente o auxiliar bajo las siguientes condiciones:

- Si el pasajero es menor de cinco años de edad.
- Si se ha hecho una determinación profesional de que el pasajero debe tener a un asistente/auxiliar en todo momento porque el pasajero puede ser un peligro para sí mismo.
- Si el pasajero ha sido identificado por el equipo de elegibilidad de RTC ACCESS como persona que necesita un asistente/auxiliar por razones de seguridad.
- Si el pasajero con necesidad de asistencia ocasional o temporal inesperada no se la puede dar el operador del vehículo de RTC ACCESS.
- Si el pasajero no puede quedarse desatendido y viaja a un lugar donde nadie está presente para recibirle.

Los pasajeros de RTC ACCESS que requieren atención médica durante el viaje debido a una condición médica inestable no podrán ser elegibles para el servicio durante el periodo de inestabilidad médica. RTC ACCESS es un servicio de autobús público que no proporciona servicios de transporte para emergencias médicas.

Los pasajeros que necesitan viajar con un asistente personal o auxiliar deben tener esta información documentada con RTC ACCESS durante el proceso de determinación de su elegibilidad.

WHEELCHAIRS AND MOBILITY DEVICES

Los vehículos de RTC ACCESS pueden acomodar con seguridad una variedad de aparatos para movilidad. Los aparatos para movilidad se anotan en todas las cuentas de los pasajeros y los pasajeros



siempre deberán actualizar con el Departamento de Elegibilidad cuando haya un cambio y/o se agregue algún aparato para movilidad. Esto permite que RTC ACCESS envíe el tipo de vehículo apropiado para el viaje y también que pueda reservar suficiente espacio para que el pasajero aborde con sus aparatos para movilidad.

RTC ACCESS garantiza el transporte para pasajeros con silla de ruedas de no más de 30 pulgadas de ancho, 48 pulgadas de largo y que pese no más de 600 libras mientras está ocupada.

Las sillas de ruedas que no llenan estos requisitos podrán ser acomodadas también, pero se les evaluará individualmente para asegurar que los vehículos y rampas de RTC ACCESS podrán transportarles con seguridad. RTC ACCESS podrá pesar y medir la silla de ruedas para asegurar que llena los requisitos máximos en tamaño y peso. Todas las sillas de ruedas deben ir aseguradas viendo hacia el frente mientras viajan en el vehículo.

Equipo NO PERMITIDO en ninguno de los vehículos RTC ACCESS incluye, pero no se limita a lo siguiente:

- Camas de hospital
 Camillas
- Elevador tipo Hoyer
 Carritos de supermercado grandes
- Algún otro aparato que tenga riesgos

Los aparatos para movilidad deben ir asegurados cada vez que se viaja en los vehículos de RTC ACCESS. Los operadores son responsables de asegurar que los aparatos estén bien asegurados.

RTC ACCESS requiere el uso de cinturones de seguridad en todo momento para transportar a todos los pasajeros. RTC ACCESS recomienda, pero no requiere, el uso de arnés de hombro para los pasajeros que viajan en un aparato móvil.

Los pasajeros de RTC ACCESS que adquieran un aparato móvil nuevo o más grande deben avisar al Departamento de Elegibilidad de RTC ACCESS antes de hacer una reservación o hacer un viaje con el nuevo aparato. Los pasajeros podrán ser evaluados nuevamente de acuerdo a su nuevo aparato.

Para usar la rampa:

Muchos de los vehículos en RTC ACCESS están equipados con una rampa para ayudar a los pasajeros a subir y bajar del vehículo. Algunos vehículos tienen la capacidad de asegurar una silla de ruedas transferible a la parte de atrás del vehículo.



Las rampas no están limitadas solamente para el uso de personas que usan aparatos móviles. Si un pasajero quiere abordar el vehículo usando la rampa, puede avisarle al operador de RTC ACCESS

Favor de seguir estos sencillos pasos cuando utilice la rampa:

- Apague los aparatos para movilidad antes de que la rampa comience a funcionar
- Amarre las llantas de los aparatos para movilidad equipados con frenos. Standing passengers should hold both railings if able to do so. RTC ACCESS Operators are not authorized to ride with passengers on the lift.

Las camionetas de RTC ACCESS también tienen rampas para pasajeros que están equipadas para llevar varios aparatos para movilidad. RTC ACCESS transportará cualquier aparato para movilidad y a su ocupante si la rampa y el vehículo les pueden acomodar con seguridad.

Para abordar el vehículo:

Una vez que llega el vehículo de RTC ACCESS, los pasajeros

deben mostrar su tarjeta de identificación, pagar la tarifa (con boleto o pase de autobús) y abordar el vehículo. El operador le ayudará para asegurar su aparato para movilidad (silla de ruedas, caminadora, etc.) y con el cinturón de seguridad del pasajero.

Oxigeno:

Los pasajeros pueden transportar tanques de oxígeno personales en los vehículos de RTC ACCESS. El pasajero puede traer un respirador, oxígeno portátil y otro equipo de apoyo vital siempre y cuando no viole las leyes de transporte para material peligroso. El equipo debe ser suficientemente compacto para caber en el vehículo y poder asegurarse. Los pasajeros deben asegurarse de llevar un suministro adecuado de oxigeno (34 de tanque o tanque lleno) antes de abordar. Los conductores no están autorizados para operar equipo de apoyo vital en ningún momento.

MASCOTAS DE SERVICIO

Las mascotas de servicio son todos los perros guía, perros de

señales y otros animales entrenados individualmente para llevar a cabo tareas directamente relacionadas con la asistencia de un individuo con discapacidad.

Las mascotas de servicio son bienvenidas y viajan gratis. Un perro indisciplinado será tratado de acuerdo a las Políticas para Pasajeros de RTC ACCESS.

Las mascotas que no han sido entrenadas



individualmente para llevar a cabo dichas tares, incluyendo animales que se usan exclusivamente para apoyo emocional, no se consideran mascotas de servicio. Los perros de servicio deben ir sentados en el piso o en las piernas del pasajero. No podrán ocupar un asiento individual.

Al programar un viaje, los pasajeros deben informar al agente de reservaciones de RTC ACCESS que viajarán con una mascota de servicio.

PARA TRANSPORTAR ARTÍCULOS DEL PASAJERO

Los operadores de RTC ACCESS son primordialmente responsables de la seguridad del pasajero. Los clientes pueden llevar consigo solamente las bolsas que puedan cargar independientemente de la ayuda del conductor. Debido a las limitaciones de espacio y el tiempo que toma abordar el vehículo, el número de bolsas de compras se limita a las que el cliente puede llevar fácilmente y que no retrasen el vehículo. Las cosas que lleve un pasajero deben llevarse en las piernas o en el suelo en frente del pasajero. Cualquier artículo grande (como cajas o bolsas grandes, etc.) que no se pueda cargar fácilmente o asegurar no podrá ser transportado.

RESPONSABILIDADES DEL PASAJERO DE RTC ACCESS

Como pasajero, es su responsabilidad seguir los reglamentos de RTC ACCESS para que todos tengan un viaje seguro y cómodo. Nosotros nos reservamos el derecho de negar servicio cuando los pasajeros no cumplen con sus responsabilidades.

Por favor siga estos fáciles pasos para un viaje seguro y cómodo:

- Todos los pasajeros deben comportarse amablemente y con seguridad en RTC ACCESS.
- Los pasajeros deben cooperar con los conductores de RTC ACCESS y seguir sus instrucciones.
- Deben mostrar su tarjeta de identificación válida de RTC ACCESS cada vez que suben al vehículo.
- Deben entregar al conductor su boleto(s) cada vez que suben al vehículo.
- Los niños menores de cinco años deben ir acompañados por un adulto.
- Está prohibido fumar (incluyendo el uso de cigarrillos-e) o comer a bordo del vehículo.
- Está permitido llevar bebidas en el vehículo, pero solamente si van en contenedores a prueba de derrames, como botellas de agua o tazas para viaje con tapas.
- Las bebidas que NO ESTÁN PERMITIDAS a bordo incluyen botes abiertos, botellas sin tapadera y vasos desechables con tapas y popotes (pitillos).
- Los pasajeros deben usar zapatos y camisas si van a viajar.
- Los pasajeros que se queden dormidos a bordo del autobús arriesgan lastimarse si el autobús hace un movimiento inesperado. Favor de permanecer alerta para tener una mejor experiencia de viaje.
- RTC ACCESS no transporta pasajeros que se encuentren bajo los efectos del alcohol o drogas ilegales.
- Favor de viajar en silencio. No se permite tocar la radio o algún instrumento musical en el vehículo.
- Favor de tener consideración de otros pasajeros que sufren de sensibilidad química limitando el uso de colonias y

- perfumes.
- Los pasajeros con alguna discapacidad que tengan alguna llaga o herida abierta relacionada con su salud deben asegurarse que las lleven cubiertas apropiadamente.
- Favor de comunicarse con el Servicio al Cliente de RTC ACCESS al 775-348-0477 para llenar una solicitud de renovación por lo menos 2 meses antes de que su elegibilidad termine.
- RTC ACCESS es un servicio de viaje compartido tipo autobús y se pide que por lo tanto, los pasajeros permitan tiempo extra de viaje.
- Los viajes se programan en orden del que llame primero y no por propósito.
- RTC ACCESS no puede hacer cambios a los viajes el mismo día para el que se programaron.
- Los conductores de RTC ACCES son empleados asalariados y no se les permite aceptar propinas.
- Se permite llevar personas paradas en la rampa; el pasajero debe decirle al operador que necesita viajar en la rampa.
- RTC ACCESS transportará personas con respiradores o aparatos de oxígeno portátil consistente con las reglas del Departamento de Transporte de los E.U.
- Las sillas de ruedas, los patinadores y otro equipo debe ir asegurado en las camionetas.
- Los aparatos para movilidad deben estar en buenas condiciones.

A cualquier pasajero, incluyendo pasajeros con discapacidad, se le podrá negar el acceso al transporte público si lleva alguna fuga de fluido corporal visible al tratar de subir al vehículo.

RESPONSABILIDADES DEL CONDUCTOR DEL VEHÍCULO DE RTC ACCESS

Los pasajeros pueden esperar que el conductor haga lo siguiente:

- Conducir el vehículo con seguridad bajo todas circunstancias.
- Usar el uniforme apropiado, incluyendo gafete de identificación.
- Bajar del vehículo al llegar a recoger a un pasajero. Los operadores que van a recoger a un pasajero a un domicilio que no se encuentra en el primer piso no tienen obligación de ir a la puerta a anunciar su llegada.
- Verificar la identidad del pasajero que va a viajar revisando visualmente su tarjeta de identificación de RTC ACCESS.
- Ofrecer ayuda al pasajero empujando la silla de ruedas manual u ofrecerle su brazo para guiarle.
- Cobrar la tarifa apropiada antes de ayudar al pasajero a subir.
- Operar el elevador o rampa para silla de ruedas y asegurar el aparato para movilidad del pasajero.
- Transportar a los pasajeros solamente a la ubicación previamente programada, a menos que un supervisor o despachador le avise lo contrario.
- Ser amable y respetuoso en todo momento.

El operador tiene prohibido lo siguiente:

- Entrar más allá de la puerta de entrada de un edificio público.
- Entrar a la residencia de un pasajero.

- Dejar a los pasajeros vulnerables en un vehículo desatendido.
- Perder de vista el vehículo.
- Mover una silla de ruedas más de un escalón.
- Levantar o cargar manualmente a un pasajero.
- Tomar reservaciones o cancelaciones de viaje de un pasajero.
- Usar el teléfono celular mientras opera el vehículo o mientras ayuda a un pasajero.
- Aceptar propinas o regalos de los pasajeros.
- Cerrar o abrir con llave puertas de algún edificio.
- Operar los controles de un aparato para movilidad que funciona electrónicamente.
- Tratar de manejar una silla de ruedas inoperable.
- Transportar pasajeros con ampollas o heridas abiertas y no cubiertas o que muestren fugas de fluidos corporales visibles

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA PASAJEROS DE RTC ACCESS

La Comisión de Transporte Regional ha hecho un compromiso para proporcionar transporte público especializado y de calidad para personas con discapacidades. Para poder ayudar a un mayor número de personas posible, es importante que los viajes que se reservan sean los viajes que se toman. Un viaje que no se usa es una cancelación o ausencia del pasajero. Cuando los viajes se cancelan con un día o más de anticipación, estos se pueden usar para otras personas, pero los viajes cancelados con menos tiempo no se pueden volver a utilizar.



Las siguientes situaciones se toman como ausencia:

Cuando un vehículo llega a recoger a un pasajero dentro de un margen de tiempo y el pasajero no llega a los cinco minutos; cuando un pasajero rehúsa un viaje ya programado a la puerta de su ubicación (también conocido como Cancelación a la Puerta); cancelaciones de último momento que se hacen una hora o menos del inicio de los 20 minutos de margen para el viaje (también conocido como Cancelación de Último Momento); cuando el auxiliar de un pasajero que debe acompañarle todo el tiempo no está presente para recibirle en el momento en que el pasajero llega a su destino.

Cancelaciones:

Bajo los reglamentos de servicio de para-transporte de la organización ADA, **es la responsabilidad del pasajero cancelar todos los viajes que no va a utilizar**. Las cancelaciones de RTC ACCESS deben hacerse por lo menos una hora antes del momento de recoger al pasajero.

Los viajes que no se cancelen o que se cancelen menos de una

hora antes de la salida programada del pasajero se consideran ausencias y están sujetos a los procedimientos de suspensión de ausencias de RTC ACCESS. Al cancelar por lo menos con una hora de anticipación a su salida, RTC ACCESS puede programar nuevamente un viaje para otro pasajero. Si usted necesita cancelar más de un viaje, asegúrese de confirmar cuales viajes necesita cancelar y cuales va a usar.

El pasajero no será responsable por cancelaciones de último momento o ausencias fuera de su control (por ejemplo, una cita médica que no termina a tiempo) o si el vehículo de RTC ACCESS llega temprano o tarde o si RTC ACCESS comete un error de programación. Los pasajeros que continuamente faltan a su cita o cancelan a última hora serán suspendidos del servicio.

Política de cancelación de último momento o ausencias:

Los pasajeros que frecuentemente cancelan viajes o no los cancelan a tiempo, que no se presentan a tiempo para su viaje programado o en caso de los auxiliares que no se presentan para recibir al pasajero en el momento de llegada, serán sujetos a una penalidad progresiva que puede llegar hasta la suspensión del servicio. Las siguientes acciones se consideran ausencias para los propósitos de esta política: cuando un vehículo llega a recoger a un pasajero dentro del tiempo del viaje y el pasajero no aborda el vehículo a los cinco minutos; cuando un pasajero rehúsa un viaje programado a la puerta (también conocido como Cancelación a la Puerta); cancelaciones de último momento que ocurren una hora o menos del inicio del margen de 20 minutos de tiempo del viaje (también conocido como Cancelación de Último Momento); cuando un auxiliar de un pasajero al que debe acompañar no se

presenta para recibirle al momento de su llegada.

Una vez que un pasajero completa tres ausencias en un mes y si esas ausencias dan un total del 10% o más de sus viajes en ese mes, entrará en vigor la política de suspensión por ausencias de RTC ACCESS. Ningún pasajero será suspendido bajo esta política por tener dos o menos ausencias en un mes.

Para los pasajeros que acumulan ausencias, la política de suspensión progresiva será la siguiente:

- La primera suspensión dará como resultado una penalidad de suspensión de 7 días.
- La segunda suspensión dará como resultado una penalidad de suspensión de 14 días.
- La tercera suspensión dará como resultado una penalidad de suspensión de un mes.
- La cuarta a la doceava suspensión serán revisadas por el Comité de Apelaciones de Ausencias. El Comité de Apelaciones determinará una acción apropiada para cada cuenta hasta e incluyendo la suspensión a largo plazo del servicio. Para ser restituido, el pasajero debe apelar la suspensión y proporcionar evidencia de mejoras en el comportamiento.

El tiempo límite para la política de suspensión progresiva es un año comenzando en enero primero de cada año. Los pasajeros con tres o más ausencias que también excedan el 10% o más de sus viajes en un mes, recibirán un aviso por correo con una carta que contiene: las fechas cuando ocurrieron las ausencias, las fechas de la suspensión pendiente y las instrucciones de cómo apelar.

Las ausencias se contarán cada mes. Sin embargo, es la responsabilidad del cliente llevar cuenta de sus ausencias para

asegurar que van dentro de un nivel aceptable. También es la responsabilidad del cliente informar a RTC ACCESS de cualquier cambio en la dirección de correo para asegurar que toda la correspondencia se recibe a tiempo.

La agencia proporcionará viajes para citas médicas que ocurren durante el periodo de suspensión, pero no se permitirán viajes adicionales.

Aviso al pasajero por ausencias y cancelación de último momento:

Cada ausencia de los pasajeros se revisa al final de cada mes para asegurar que no haya infracciones excesivas. Las cartas de aviso de suspensión se mandan a todos los pasajeros que se encuentran en infracción de esta política. Cada carta identifica claramente las fechas de cada infracción del mes anterior y las fechas en el futuro cuando el servicio del pasajero será suspendido.

Proceso de apelación por ausencias y cancelación de último momento:

Antes de que se lleve a cabo la suspensión por ausencias o por cancelación de último momento, RTC ACCESS avisará al pasajero por correo de la intención de cancelar servicio. Este aviso informará al pasajero de la razón por la suspensión y su derecho a apelar. Las peticiones para una apelación pueden registrarse antes de la fecha límite según las instrucciones que se incluyen con su aviso de suspensión. Si usted pierde la fecha límite de la apelación, su servicio de RTC ACCESS será suspendido en la fecha anotada en su aviso de suspensión de servicio.

Proceso disciplinario:

El siguiente proceso disciplinario será seguido antes de negar transporte RTC ACCESS a alguna persona. Todas las comunicaciones a la persona y/o a su representante se harán en formato accesible, cuando sea apropiado o necesario. Cuando la acción que promueve la suspensión del servicio se corrige, el servicio se restituirá. Los siguientes pasos se llevarán a cabo para procesos disciplinarios:

- 1. Los incidentes se documentarán cuidadosa y detalladamente.
- 2. La gerencia de RTC ACCESS se comunicará verbalmente con la persona y/o con su representante, para explicar las infracciones y pedir acción correctiva. Esta sesión verbal también incluirá una oportunidad para que la persona y/o su representante respondan.
- 3. La gerencia de RTC ACCESS enviará una confirmación por escrito de la conversación con la persona, reiterando la conversación y los puntos acordados. Esta confirmación escrita se enviará a la persona dentro de los siguientes 6 días hábiles de la conversación verbal.
- Todas las conversaciones o comunicaciones escritas se revisarán por varios miembros del personal de la gerencia de RTC ACCESS.
- 5. Si las infracciones continúan, se hará una segunda comunicación verbal y una primera advertencia escrita para la persona. Esta advertencia escrita dice que si las infracciones no cesan de inmediato, el servicio RTC ACCESS será suspendido para la persona. Esta advertencia escrita mencionará las condiciones específicas para la suspensión propuesta y la naturaleza y extensión de la sanción propuesta. Esta sesión también incluirá la oportunidad para que la persona ay/o su representante respondan.
- 6. La persona y/o su representante tendrán una oportunidad

- para ser escuchados y presentar información y argumentos.
- 7. La gerencia de RTC ACCESS proporcionará a la persona con un aviso escrito sobre la decisión y las razones para la misma.
- 8. Si no ocurre una acción correctiva, la gerencia de RTC ACCESS avisará oficialmente a la persona, por correo certificado con recibo de retorno que RTC ACCESS no proporcionará transporte por un periodo de tiempo específico. Esta comunicación tendrá una condición de que cuando la persona pueda demostrar que el comportamiento reprensible ya no existe, el servicio de RTC ACCESS se podrá restituir. Habrá un periodo de prueba apropiado para la restitución que no exceda tres semanas.
- El personal de RTC recibirá un aviso por escrito sobre todo el proceso.
- 10. Si el problema continúa después de pasar por este periodo disciplinario tres veces, el servicio será terminado permanentemente.

La empresa RTC and RTC ACCESS se reservan el derecho a rehusar inmediatamente el servicio de RTC ACCESS a una persona cuando sea necesario para proteger la salud y seguridad de otros pasajeros o de los empleados de RTC ACCESS.

Procedimiento de apelación por suspensión de servicio:

You can appeal the decision. If you dispute a suspension under this policy, you have the right to file an appeal. Appeal requests may be filed by the deadline per the instructions included with your notice of suspension. If you miss the appeal request deadline, your RTC ACCESS service will be suspended on the date listed on your notice of service suspension.

Favor de notar: Las Políticas y Procedimientos de RTC ACCESS están sujetos a cambios. Los pasajeros serán notificados de los cambios por medio de avisos y/o algún otro anuncio público de RTC. Favor de asegurarse de que RTC ACCESS siempre tenga su domicilio actual, número de teléfono y correo electrónico (si aplica).

PREGUNTAS Y COMENTARIOS

Queremos saber de usted. Favor de comunicarse al Servicio al Cliente de RTC ACCESS en línea al sitio <u>rtcwashoe.com/about</u> o por teléfono al 775-348-0477 o por TTY/ASCII/HCO: 800-326-6868 para hacer alguna pregunta o dejar sus comentarios, quejas, sugerencias o recomendaciones.

O si lo prefiere, nos puede escribir a: Regional Transportation Commission P.O. Box 30002 Reno, NV 89520-3002

Attn: RTC ACCESS

Al correo electrónico: rtcaccessapplication@rtcwashoe.com

Si deja un comentario, favor de proporcionar cuanto más detalle sea posible para que podamos solucionar su duda correctamente. Por ejemplo, si está reportando una situación sobre un vehículo de para-transporte, deje las fechas exactas, si fuera necesario.

NOTAS

NÚMEROS IMPORTANTES DE RTC ACCESS

SERVICIO AL CLIENTE DE RTC ACCESS

775-348-0477

RESERVACIÓN DE VIAJES RTC ACCESS

775-348-5438 Lunes a Viernes de 6 am a 6 pm Fines de semana y días festivos de 9 am a 6 pm

PARA COSAS PERDIDAS EN RTC ACCESS

775-348-5438

ELEGIBILIDAD PARA-TRANSPORTE DE RTC ACCESS

775-348-0477

ENTRENAMENTO PARA VIAJES GRATIS

775-348-0477

Información de Autobuses de Ruta Fija RTC RIDE

775-348-RIDE (7433)

Para ayuda para personas con problemas del oído y del habla, marcar 7-1-1 para utilizar el servicio Hamilton Relay en Nevada o llame a uno de los números gratuitos a continuación:

TTY/ASCII/HCO: 800-326-6868

Voz: 800-326-6888 Español: 800-877-1219 STS: 888-326-5658

Visit our website at rtcwashoe.com