



FOR YOUTH DEVELOPMENT®
FOR HEALTHY LIVING
FOR SOCIAL RESPONSIBILITY

YMCA VanGo

Sistema de transporte público del condado de Knox, Indiana

GUÍA DE CÓMO CONDUCIR

Estimado usuario de YMCA VanGo:

En nombre de YMCA VanGo, nos gustaría darle la bienvenida al mundo del transporte público, servicio de respuesta a la demanda.

A lo largo de esta guía, encontrará información útil y sencilla para el cliente sobre:

- Reservas
- Información del viaje
- Cancelaciones
- Compañeros
- Pautas

Si necesita información adicional, no dude en llamarnos al (812) 886-3381.

Atentamente,

Rebecca Pinnick, directora, YMCA VanGo

NÚMEROS DE TELÉFONO Y HORARIO

¿A quién llamo?

Reservas / Cancelaciones

Todos en YMCA VanGo esperamos sinceramente que esta guía "Cómo andar en bicicleta" responda

Cualquier pregunta que puedas tener.

Por favor llame a VanGo al (812) 886-3381.

Hay un contestador automático disponible fuera del horario laboral y los fines de semana, deje su número y nos comunicaremos con usted.

TDD para personas con discapacidad

auditiva: 1-800-743-3333 TDD en

español: 1-800-435-8590

Solicitamos que todas las reservas se realicen con 24 horas de antelación. Es posible que haya servicio el mismo día; sin embargo, los viajes de ida y vuelta pueden suponer un mayor tiempo de espera.

Al hacer una reserva, le recomendamos programar una hora para su viaje de regreso. Esperar hasta el último minuto para programar el viaje de regreso o para solicitar un traslado en persona podría resultar en una larga espera (hasta dos horas) para que una camioneta esté disponible.

Al realizar una reserva, tenga a mano lo siguiente:

- Su nombre
- Su dirección de recogida (ubicación exacta, por ejemplo, nombre del apartamento, cuál entrada, etc.)
- Su número de teléfono
- La fecha en la que necesitas transporte
- La hora a la que deseas que lo recojan en su punto de origen. (Por favor, calcule un mínimo de 30 minutos para cada destino. Somos un sistema de viajes compartidos, por lo que algunos viajes pueden tardar un poco más).
- A dónde irás (incluya un número de teléfono si es posible).
- La hora a la que deseas que te recojan para tu viaje de regreso.
- Si utiliza una silla de ruedas.
- Si viajará con usted un asistente de cuidado personal. Si cuenta con un asistente médico personal, no hay costo para que esta persona viaje.
- Si viajará con usted un acompañante o un niño. En ese caso, el viaje cuesta \$3.00 por trayecto.

- ¿Tendrás un animal de servicio contigo?
- Por favor infórmenos si tendrá oxígeno (permitido).

¿CÓMO CANCELO UNA RESERVA??

- Para cancelar una reserva, llame al (812) 886-3381.

- Si debe cancelar su viaje, hágalo lo antes posible. Si cancela después de que se haya enviado un conductor, se considerará que no se presentó.

NO PRESENTACIONES

- Una “NO SHOW” es cuando un conductor llega para su viaje programado y usted no está en el lugar identificado para el viaje a tiempo o no se presenta.

HORARIO DE RESERVA:

Lunes a viernes: 8:00 a 8:00 p.m. Sábado y domingo: 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

(Si llama antes o después del horario de atención, deje un mensaje y le devolveremos la llamada).

Programe su viaje en línea con la aplicación móvil Ecolane disponible para dispositivos Android y Apple.

HORARIO DE SERVICIO:

Lunes – Viernes: 8:00 a.m. – 8:00

p.m. Sábado – Domingo: 8:00 – 3:00

p.m.

Este es un sistema de viajes compartidos. Es un servicio de origen a destino.

También puede solicitar información sobre YMCA VanGo en un formato alternativo. Llame a la oficina de VanGo al (812) 886-3381.

TARIFAS

VÍA DE SERVICIO

YMCA VanGo opera en el condado de Knox. Operamos un sistema de respuesta a la demanda. La disponibilidad del servicio depende del horario de atención y de la disponibilidad del conductor/camioneta. Ofrecemos servicio de puerta a puerta, pero también adaptamos el servicio de puerta a puerta para personas mayores y personas con discapacidad si lo solicitan. Para más información, llame al (812) 886-3381.

TARIFAS

Dentro de la ciudad: \$3.00 por persona, solo ida. Fuera de la ciudad:

\$6.00 por persona, solo ida.

**Condados de conexión: \$20,00 por
persona por trayecto.**

¿CÓMO PAGO MI VIAJE??

Los viajes en YMCA VanGO se pueden pagar en efectivo, con cheque o con tarjeta de crédito/débito. Debe pagar al conductor al subir a la camioneta o al programar el viaje.

También puede enviar cheque o giro postal (NO EFECTIVO, POR FAVOR) a:

**YMCA VanGo
2009 Prospect Ave.
Vincennes, IN 47591**

Recuerde adjuntar su dirección postal y número de teléfono junto con su pago.

¿CÓMO VIAJAR EN VAN GO?

Tendrá una hora de llegada programada y deberá estar listo cuando llegue el autobús. Habrá paradas adicionales antes de llegar a su destino. Van Go es un sistema de viajes compartidos.

Atención - Recuerde:

- YMCA VanGo es un servicio de origen a destino.
- YMCA VanGo es un servicio de viajes compartidos.
- Las furgonetas YMCA VanGo son accesibles para sillas de ruedas.
- Todos los viajes se programan por orden de llegada, independientemente del propósito de su viaje.
- Ofrecemos servicio de puerta a puerta; sin embargo, los conductores estarán disponibles para ayudarle a subir y bajar del autobús. Si necesita más ayuda, deberá estar acompañado por un asistente personal.
- Puede viajar desde cualquier origen en el área de servicio para cualquier propósito siempre que haya realizado una reserva.
- El autobús puede llegar hasta 15 minutos antes o después de la hora de recogida programada. Por ejemplo, si su hora de recogida es a las 8:00 a. m., el autobús podría llegar entre las 7:45 y las 8:15 a. m. El autobús esperará 5 minutos después de su llegada.
- Si el autobús no ha llegado 30 minutos después de su hora programada, llame a YMCA VanGo al (812) 886-3381.

ANTES DE LA SALIDA

Antes de la salida, el conductor podría: pedirle a una persona en un vehículo de movilidad de tres ruedas que se traslade a un asiento en el vehículo. (NOTA: La decisión de trasladarse a un asiento es suya). Sin

embargo, el conductor debe poder asegurar

su dispositivo de movilidad, un conductor rechazará el servicio a un usuario de silla de ruedas si este se niega a ser asegurado.

No se permite comer, beber, masticar tabaco, fumar ni usar dispositivos recreativos o de audio sin auriculares. Es obligatorio el uso de camisa y calzado (o equivalente).

SUJECIÓN DE SILLAS DE RUEDAS

Todos los conductores deben asegurar las sillas de ruedas y usar cinturones de seguridad/arneses de hombro para las personas que las usan. Todos los pasajeros deben usar los dispositivos de retención del vehículo.

Un conductor negará el servicio a un usuario de silla de ruedas si este se niega a ser asegurado.

LLEGAR A TIEMPO / VEHÍCULO TARDE / ALOJAMIENTO

¿CÓMO PARTICIPO EN EL PROGRAMA VANGO DE LA YMCA?? (cont.)

El objetivo de YMCA VanGo es brindar un servicio rápido, eficiente y amable al mayor número de clientes. A continuación, le presentamos algunas maneras en las que puede ayudarnos a servirle:

- Haga su reserva lo antes posible, con hasta 14 días de antelación, pero no más tarde del día anterior al que desee viajar.
- Un cliente no puede negarse a viajar con otros clientes.

Debido a que es posible que compartas un vehículo con otros clientes, te sugerimos:

1. Calcule un mínimo de media hora para llegar a su destino;
2. Calcule el tiempo necesario para recoger y dejar a otros clientes antes de llegar a su destino;
3. Prepárese para retrasos debido al tráfico, trenes, mal tiempo;
4. Planifique su viaje. Por ejemplo, si debe estar en algún lugar a las 10:00 a. m., programe su recogida para las 9:30 a. m.

Al programar un viaje de regreso, tenga en cuenta cualquier retraso inesperado que pueda surgir. Por ejemplo, si espera estar listo a las 15:00, solicite regresar a las 15:30. Es mejor esperar unos minutos que perder su viaje programado.

- ❖ Si no encuentra el vehículo para su viaje programado, llame al número de Van Go al (812) 886-3381. Le enviaremos otro vehículo lo antes posible.

tan pronto como sea posible. Sin embargo, puede tomar hasta una hora enviar otro vehículo.

¿QUÉ HAGO SI MI VEHÍCULO LLEGA ATRASADO??

SI un autobús VanGo llega con más de 30 minutos de retraso a su hora de recogida programada, llame a la oficina al (812) 886-3381 y un despachador verificará la hora de llegada.

¿CÓMO PODEMOS ACOMPAÑARTE??

1. Se aceptan paquetes de mano, pero no se permiten MATERIALES PELIGROSOS. Se requiere un mínimo de 3 paquetes y su peso combinado debe ser inferior a 22 kg. Se cobrará un cargo de \$1.00 por cada 3 maletas adicionales.
2. Los paquetes deberán ser cargados y descargados por el pasajero; sin embargo, el conductor estará encantado de ayudar a las personas mayores y a las personas con discapacidad.
3. Los conductores pueden ayudar a nuestros pasajeros mayores y discapacitados de un umbral a otro, pero no se les permite ingresar a su hogar.

¿CÓMO PUEDO QUEJARME O COMENTAR??

- Sólo podremos resolver los problemas si estamos informados, así que no dude en llamarnos.
- Si tiene preguntas o quejas sobre el servicio, llame a la oficina de especialistas en movilidad de YMCA VanGo al 886-3381 lo antes posible.
- Si una queja no se resuelve a su entera satisfacción, llame a la Oficina de Directores al (812) 886-3381. Estamos a su disposición.

SOLICITUDES ESPECIALES

1. Si desea programar servicios recurrentes (empleo, guardería, comedor), puede programar viajes de suscripción, si están disponibles. Estos viajes son continuos o regulares. Se pueden programar con una sola llamada.
2. Los viajes de suscripción no deben exceder el 50% del total de viajes disponibles.
3. No podemos atender solicitudes específicas para lo siguiente: conductores específicos, asientos específicos, un vehículo en particular o rutas específicas con ciertos clientes.

¿Qué pasa si mi solicitud no puede ser atendida??

Si no hay disponibilidad para el horario solicitado, es posible que se le ofrezca un horario alternativo hasta una hora antes o después del horario original solicitado.

Si no hay vacantes para el día y la hora solicitados, llame a YMCA VanGo más tarde para preguntar si hubo alguna cancelación.

¿PUEDO TRAER UN COMPAÑERO DE VIAJE??

- Si necesita un asistente personal, éste podrá acompañarle sin coste adicional (esta opción está reservada para personas mayores y personas con discapacidad).
- Los acompañantes pueden viajar con usted. NOTA: Los acompañantes y los cuidadores personales deben tener el mismo origen y destino que el cliente al que acompañan.
- Para maximizar el espacio disponible, se ofrece alojamiento para más de un acompañante, según disponibilidad. Solicítelo al hacer su reserva.
- Los niños que le acompañen no se consideran compañeros de viaje.
- Se permite que lo acompañen perros guía y otros animales de servicio; informe al despachador sobre su animal de servicio cuando programe su viaje.
- Todos los animales de servicio deben estar bajo el control total de la persona a la que prestan servicio en todo momento.
- A los pasajeros se les permite llevar animales que no sean de servicio a bordo, sin embargo, deben estar enjaulados.

Otras consideraciones:

- Los clientes no pueden operar ningún equipo de audio o video que atente contra la comodidad o seguridad de otros clientes o que perjudique la capacidad del conductor para transportar pasajeros de forma segura. Por ejemplo: dispositivos de audio o video sin auriculares, videojuegos portátiles con efectos de sonido, etc.
- YMCA VanGo no se responsabiliza por artículos perdidos o robados. Si cree que olvidó algo en la camioneta, llame a la oficina lo antes posible.

RESTRICCIONES

- Hablar con el conductor de la furgoneta puede suponer una amenaza para los demás si se distrae. No se recomienda hablar

con el conductor mientras la furgoneta esté en movimiento, a menos que se trate de una emergencia.

- No se tolerará ningún comportamiento grosero y esto puede resultar en su suspensión de YMCA VanGo.
- En YMCA VanGo no se permite la violencia, los golpes, las patadas ni el lenguaje grosero. Estos actos pueden resultar en la suspensión del servicio.
- No se permite fumar ni masticar tabaco en YMCA VanGo.
- No se permite la música alta. Los pasajeros deben usar auriculares al escuchar dispositivos de audio.
- El consumo de alcohol en YMCA VanGo está estrictamente prohibido.

CIERRES POR CLIMA

- Hay varias maneras de consultar los cierres. Descargue nuestra aplicación móvil de la YMCA, síganos en Facebook, escuche las estaciones de radio locales 91.1 WVUB y 92.1 WZDM o consulte las estaciones locales WTWO o WTHI para informarse sobre cierres, retrasos o cancelaciones.

NIÑOS

- Los niños que viajan en YMCA VanGo pagan la misma tarifa que los adultos.
- Los niños menores de 5 años deben estar acompañados por un adulto responsable.
- Los niños menores de 8 años deben viajar en una silla de auto o elevador homologada. Debe traer su propia silla de auto o elevador.

POLÍTICA DE MODIFICACIÓN RAZONABLE DE YMCA VANGO

Los pasajeros con discapacidad pueden solicitar modificaciones a los procedimientos de servicio actuales para acceder al servicio. Para solicitarlo, llámenos al (812) 886-3381.

Por favor envíe sus solicitudes al menos 24 horas antes de su viaje programado.

Si tiene preguntas sobre nuestra política de modificaciones o desea recibir una copia de nuestra política, comuníquese con YMCA VanGo al (812) 886-3381.

CONSEJO ASESOR DE TRANSPORTE

El TAC se reúne como asesor del programa YMCA VanGo. Este grupo colabora en la elaboración de políticas para el funcionamiento del servicio YMCA VanGo. Todas las reuniones son públicas. Si desea asistir a una

reunión trimestral, comuníquese con YMCA VanGo al (812) 886-3381 para obtener más información.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿A dónde va YMCA VanGo?

YMCA VanGo te lleva a casi cualquier lugar. Cubrimos todo el condado de Knox. Contamos con varias rutas por condado y ciudad. También llevamos a la gente al trabajo, a citas médicas, a la escuela, de compras, al entretenimiento e incluso a la lavandería. Si necesitas transporte, aquí estamos.

Estoy en silla de ruedas, ¿puedo viajar en YMCA VanGo?

¡SÍ! Todas nuestras furgonetas son accesibles para sillas de ruedas y scooters motorizados. También disponemos de furgonetas con capacidad para sillas de ruedas de gran tamaño.

¿Están capacitados sus conductores?

Sí. Nuestros conductores están completamente capacitados en seguridad y asistencia a pasajeros, evacuación de emergencia, conducción defensiva y seguridad ferroviaria. También toman RCP, cuentan con certificación en Primeros Auxilios Básicos y han recibido capacitación sobre las Precauciones Universales contra Patógenos Transmitidos por la Sangre. Además, nuestros conductores se someten a pruebas aleatorias de drogas y alcohol. Deben aprobar un examen de aptitud médica.

¿Mi conductor llevará mis paquetes adentro por mí?

¡NO! YMCA VanGo ofrece servicio de puerta a puerta. Acompañaremos a una persona mayor o con discapacidad de puerta a puerta; sin embargo, no se permite el acceso de conductores a su domicilio.

¿Debo usar el cinturón de seguridad?

Sí. Todos los que viajan en YMCA VanGo, pasajeros y conductores, deben usar el cinturón de seguridad.

¿Operáis en días festivos?

Estamos cerrados los siguientes días festivos:

Día de Año Nuevo
Día de los Caídos
Día de la Independencia
Día del Trabajo
Acción de gracias
y el día de Navidad

Consulte nuestro sitio web para obtener información adicional y cierres.

YMCA DE VANGO
(Apéndice 2) - TÍTULO VI Aviso al público

El Concesionario de la sección 5310/5311El aviso al público es el siguiente:

YMCA DE VANGO
(Apéndice 3) – Procedimiento de quejas del
Título VI Notificación al público de los
derechos bajo el Título VI

La YMCA VanGo opera sus programas y servicios sin distinción de raza, color ni origen nacional, de conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Cualquier persona que considere haber sido perjudicada por alguna medida discriminatoria ilegal conforme al Título VI puede presentar una queja ante la YMCA VanGo.

Para obtener información sobre el programa de derechos civiles de YMCA VanGo y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese con Rebecca Pinnick, directora, al 1-812-886-3381 o envíe un correo electrónico a rpinnick@vincennesymca.org; o visite nuestra oficina administrativa en 2009 Prospect Ave., Vincennes, IN 47591.

Un denunciante puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito presentando una queja ante la Oficina de Derechos Civiles, Atención: Coordinador del Programa del Título VI, Edificio Este, 5^{el}Piso – TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590.

Si necesita información en otro idioma, comuníquese al 1-812-235-0109.

Si necesita información en otro idioma, comuníquese con 1-812-235-0109.

Procedimientos para el manejo de quejas

El Transporte Público YMCA VanGo opera sus programas y servicios sin importar raza, color y origen nacional de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Cualquier persona que crea que ha sido perjudicada por alguna práctica discriminatoria ilegal bajo el Título VI puede presentar una queja ante YMCA VanGo.

Quienes deseen presentar una queja ante YMCA VanGo pueden hacerlo llamando a la oficina de YMCA VanGo al (812) 886-3381, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m., o escribiendo al coordinador de transporte, ubicado en 2009 Prospect Ave., Vincennes, IN 47591. El coordinador de transporte se encargará de todas las quejas. Se documentará la información del denunciante, incluyendo la siguiente:

- El nombre completo y la dirección del reclamante.
- El nombre y la dirección del demandado.

- El o los actos discriminatorios alegados y una declaración de los detalles.
- Las fechas de los presuntos actos o prácticas discriminatorias.
- Una declaración sobre cualquier otra acción instituida, en cualquier otro foro, basada en el mismo acto o práctica que se alega en la queja, describiendo el estado o disposición de cada una de dichas acciones.

YMCA VanGo primero intentará satisfacer la queja del individuo por teléfono y, si el reclamante no está satisfecho, se puede programar una audiencia informal para revisar toda la información y presentar, por escrito, su decisión al reclamante y YMCA VanGo el reclamante puede apelar esta decisión si no está satisfecho.

En caso de que el reclamante no esté satisfecho con la decisión del Director de Transporte o del panel de revisión, puede presentar una queja ante el Director Ejecutivo de la YMCA para resolver todas las quejas.

Las personas con problemas de audición o discapacidades del habla pueden comunicarse con el centro a través del Servicio Federal de Retransmisión al (800) 877-8339 o (800) 845-6136 (español). www.gsa.gov/frs.

Un reclamante también puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito (FTA) en:

Oficina de Derechos Civiles

Atención: Coordinador del Programa del

Título VI Edificio Este, 5^{el}Piso – TCR

1200 New Jersey Avenue, SE

Washington, DC 20590

Si necesita información en otro idioma o formato alternativo, comuníquese con Rebecca Pinnick, Directora, al (812) 886-3381 orpinnick@vincennesymca.org.

**Derechos civiles
consolidados de VanGo
Formulario de queja**

derechos civiles, incluido el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA), el programa de Empresas Comerciales Desfavorecidas (DBE) y la Ley de Igualdad de Oportunidades en el Empleo (EEE) externa.

Programa de Oportunidades de Empleo (EEO).

Durante el proceso de investigación de quejas, analizamos las alegaciones del denunciante sobre posibles deficiencias de nuestro proveedor de transporte. Si se identifican deficiencias, se presentan al proveedor de transporte y se ofrece asistencia para corregirlas dentro de un plazo predeterminado.

Envíe por correo o envíe su formulario completo a:

VanGo
Rebecca Pinnick Directora de VanGo
2009 Prospect Avenue, Vincennes, Indiana 47591

Si tiene preguntas sobre cómo preparar una queja, puede comunicarse con nosotros al 1-812-886-3381. Puede encontrar más información sobre los requisitos de derechos civiles relacionados con el transporte público en el sitio web de la FTA.www.fta.dot.gov.

Note: Apart from the form, **on separate pages**, please describe your complaint. You should include specific details such as names, dates, times, route numbers, witnesses, and any other information that would assist us in our investigation of your allegations. Please also provide any other documentation that is relevant to this complaint, including any related correspondence from your transit provider.

Importante: No podemos aceptar su queja sin una firma, así que firme en la última página del formulario después de imprimirlo.

Sección I

Creo que he sido (o alguien más ha sido) discriminado por:

- € Raza / Color / Origen nacional
- € Discapacidad
- € Sexo, género
- € Otro (especificar)

Creo que un proveedor de transporte público no ha cumplido con los siguientes requisitos del programa:

- € Empresa comercial en desventaja
- € Igualdad de oportunidades de empleo
- € Título VI
- € Ley de Estadounidenses con
- € Discapacidades (ADA) Otro
(especificar)

Sección II

Nombre:

Dirección de la calle:

Ciudad: Estado:

Código postal:

Números de teléfono:

Hogar:

Celula:

Dirección de correo electrónico:

Requisitos de formato accesible:

Letra grande

No aplicable

Otro

Sección III

¿Está presentando esta queja en su propio nombre?

Sí No

[Si respondió “sí” a esta pregunta, pase a la Sección IV.]

En caso contrario, indique el nombre y la relación de la persona por la que presenta la queja:

Explique por qué ha presentado la solicitud en nombre de un tercero:

Por favor, confirme que ha obtenido el permiso de la parte afectada si está presentando la solicitud en nombre de un tercero:

Sí No

Sección IV

¿Ha presentado anteriormente una queja de derechos civiles ante nuestra agencia?

Sí No

Si es así ¿cuál fue la fecha?

¿Ha presentado esta queja ante alguna de las siguientes agencias?

Proveedor de tránsito

Departamento de

Transporte

Departamento de Justicia

Comisión para la Igualdad de

Oportunidades en el Empleo Otro

En caso afirmativo, adjunte una copia de cualquier respuesta que haya recibido a su queja anterior.

¿Ha presentado una demanda por esta queja?

Sí No

En caso afirmativo, proporcione el número de caso y adjunte cualquier material relacionado.

Sección V

Nombre del proveedor de transporte público contra el cual se presenta la queja y detalles

generales de la queja:

Persona de contacto

Título

Número telefónico

Sección VI

¿Podemos divulgar su identidad y una copia de su queja al proveedor de transporte

público? Sí No

Por favor, firme aquí:

Fecha:

Nota: No podemos aceptar su queja sin una firma.

FONDO

PO

LÍTICA DE

MODIFICACIÓN

RAZONABLE

DE YMCA

VANGO

A partir del 13 de julio de 2015, los proveedores de transporte público están obligados, en virtud del Título 49 del Código de Reglamentos Federales (49 CFR), Sección 37.5(i)(3), a realizar modificaciones razonables en sus políticas, prácticas o procedimientos cuando estas sean necesarias para evitar la discriminación por discapacidad o para facilitar la accesibilidad de sus programas. El proceso para

considerar las solicitudes de modificaciones razonables se describe en el Título 49 del CFR, Sección 169.

LOS REQUISITOS BÁSICOS DEL PROCESO QUE DEBEN CUMPLIRSE SON:

La información sobre el proceso de modificación razonable debe estar fácilmente disponible para el público y debe ser accesible.

Puede ser necesario avisar con antelación, pero también se necesita flexibilidad para gestionar solicitudes que sólo son factibles en el momento.

Las personas que solicitan modificaciones no están obligadas a utilizar el término "modificación razonable".

PROCEDIMIENTO

Los pasajeros pueden solicitar modificaciones razonables para todos los modos de transporte prestados. Quienes las soliciten no están obligados a utilizar el término "modificación razonable".

Las solicitudes deben presentarse al menos con un día de anticipación, pero se requiere flexibilidad para las solicitudes inmediatas. El Director revisará todas las solicitudes y emitirá una resolución. Para solicitudes inmediatas, el conductor debe contactar al departamento de despacho. El departamento de despacho tomará la decisión o contactará al especialista en movilidad.

INFORMACIÓN PÚBLICA

Los pasajeros con discapacidades pueden solicitar modificaciones a los procedimientos de servicio actuales para acceder al servicio. Para solicitarlo, llame al 812-886-3381. Envíe su solicitud al menos un día antes del viaje.

¿QUÉ ES UNA MODIFICACIÓN RAZONABLE?

Razonable, justo y sensato; no extremo ni excesivo; con buen juicio. Modificación: el acto o proceso de cambiar partes de algo.

YMCA VanGo realizará modificaciones razonables a nuestras políticas y procedimientos para evitar la discriminación y garantizar que nuestros programas sean accesibles para personas con discapacidades.

Consulte el Apéndice E para ver ejemplos de modificaciones razonables.

¿QUÉ NO ES UNA MODIFICACIÓN RAZONABLE?

Un cambio tan significativo que altera la naturaleza del servicio. Un riesgo significativo para la salud o la seguridad de terceros.

Sin la modificación solicitada, la persona con discapacidad puede utilizar plenamente nuestros servicios, programas o actividades para el propósito previsto.

Carga financiera/administrativa indebida.

Consulte el Apéndice E para ver ejemplos de "modificaciones no razonables".

**Política y procedimientos de la Ley de
Estadounidenses con Discapacidades de 1990
(ADA)**

INTRODUCCIÓN Y PROPÓSITO:

Esta política ADA está escrita para establecer pautas y procedimientos operativos y de servicio para la implementación de los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA), las regulaciones del Departamento de Transporte de los EE. UU. para la implementación de la ADA (49 CFR Partes 27, 37 y 38) y las leyes y regulaciones aplicables de Indiana.

VanGo opera un sistema de transporte público de respuesta a la demanda. VanGo cumple con los requisitos de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA) en relación con dichos servicios.

CLASIFICACIONES DE SERVICIOS:

El servicio VanGo se ofrece a todos los miembros del público, no solo a las personas con discapacidades, por lo tanto, el servicio se considera “respuesta a la demanda” y VanGo no está obligado a brindar un servicio de paratránsito complementario ADA.

DECLARACIÓN DE POLÍTICA:

Es política de VanGo cumplir con todos los requisitos legales de las leyes y regulaciones federales y estatales en lo que respecta a las personas con discapacidad. El sistema de transporte público proporciona servicios de transporte de calidad sin discriminación a todas las personas, incluidas las personas con discapacidad. No se tolerará la discriminación por discapacidad contra ninguna persona por parte de los empleados del sistema de transporte público.

OBJETIVOS: El servicio se proporciona de manera que cumpla los siguientes objetivos:

1. Brindar servicios seguros, accesibles y dignos a todas las personas, incluidas las personas con discapacidad.
2. Agilizar el embarque, aseguramiento, transporte y desembarque seguro y eficiente de todos los pasajeros independientemente de su estado de movilidad.
3. Acomodar la amplia gama de ayudas de movilidad dentro de los límites de los vehículos disponibles y el equipamiento comercial estándar.
4. Minimizar los posibles daños a los dispositivos de ayuda a la movilidad y a los equipos del sistema de tránsito en el proceso.

APLICABILIDAD:

Esta política aplica a todos los empleados del sistema de transporte VanGo. Esta política se aplica a los servicios, instalaciones y vehículos. Se aplica por igual a todas las personas que necesitan o utilizan los servicios del sistema.

DEFINICIONES:

Dispositivo de tres o cuatro ruedas(anteriormente silla de ruedas común): una ayuda para la movilidad perteneciente a cualquier clase de dispositivos de tres o cuatro ruedas, utilizables en interiores, diseñados para y utilizados por personas con problemas de movilidad, ya sea operados manualmente o con motor.

DiscapacidadLa ADA define a una persona con discapacidad como una persona con una discapacidad física o mental que limita sustancialmente una o más actividades importantes de la vida, una persona con antecedentes de dicha discapacidad o una persona que otros perciben como tal.

Ayuda para la movilidad/Dispositivo de movilidad sin silla de ruedasDispositivo utilizado por una persona con discapacidad motriz para facilitar su movilidad, pero que no cumple con los requisitos de un dispositivo de tres o cuatro ruedas según la ADA. Estos incluyen, entre otros, bastones, muletas y andadores cuando los utiliza una persona con discapacidad motriz.

Servicio de respuesta a la demanda:Un servicio de transporte caracterizado por rutas flexibles y programación de vehículos relativamente pequeños para proporcionar transporte de punto a punto.

Estos servicios suelen requerir reserva previa y pueden ser de puerta a puerta o de puerta a puerta. También se conocen como paratránsito o servicio de transporte a pedido.

Equipo de aseguramiento:Equipo utilizado para asegurar “sillas de ruedas comunes” contra movimientos incontrolados durante el transporte.

Estación de aseguramiento:Espacio específicamente diseñado para asegurar y estabilizar las “sillas de ruedas comunes” en los vehículos de tránsito.

Animal de servicio:Animal que está entrenado para realizar una tarea o tareas para personas con discapacidad.

ORIENTACIÓN GENERAL Y PROCEDIMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

Reclutamiento y empleo:Como se establece en las políticas de personal de VanGo, la agencia es un empleador que ofrece igualdad de oportunidades y cumple plenamente con la ADA en sus prácticas de reclutamiento, contratación y empleo continuo.

Accesibilidad de instalaciones y vehículos:La instalación administrativa de VanGo, el edificio de almacenamiento de vehículos y los vehículos deberán cumplir o superar los requisitos de las Partes 27, 37 y 38 del Título 49 del CFR y del Estado de Indiana.

Mantenimiento de las funciones de accesibilidadLas características de accesibilidad de los vehículos, como elevadores, rampas y dispositivos de sujeción para sillas de ruedas, se mantendrán en buen estado de funcionamiento. El programa de mantenimiento preventivo de VanGo incluye revisiones regulares y frecuentes de estas características, así como el mantenimiento preventivo recomendado por los fabricantes de los equipos. Además, el elevador debe someterse a un ciclo de mantenimiento como parte de cada inspección previa al viaje.

Los conductores deben informar las fallas de los elevadores lo antes posible. Los vehículos con elevadores inoperativos serán reemplazados lo antes posible.

Ascensores inoperativosLos vehículos con elevadores inoperativos se retirarán de

servicio lo antes posible y el equipo inoperativo se reemplazará con prontitud por un vehículo de repuesto. El elevador inoperativo se reparará antes de que el vehículo vuelva a estar en servicio. Mientras tanto, VanGo proporcionará transporte con un vehículo de respaldo.

Certificación de elegibilidad: No existe un proceso de certificación de elegibilidad en VanGo porque el servicio es de respuesta a la demanda y está abierto al público, no solo a personas con discapacidades.

Programación de pasajeros: Al llamar para solicitar el servicio de transporte, se le asignará una hora de recogida. Los pasajeros deberán estar listos y en el punto de recogida designado a la hora programada.

Embarque Los conductores y las prácticas de programación proporcionarán tiempo suficiente para que un pasajero con discapacidad suba o baje del vehículo, lo que incluye ajustar el horario si es necesario para acomodar a pasajeros más lentos y esperar a que se sienten antes de mover el vehículo. Es responsabilidad del conductor determinar el lugar más seguro para el embarque del pasajero, según las condiciones y necesidades individuales al llegar al punto de recogida. El pasajero, su acompañante o asistente y el conductor maniobrarán al pasajero y el dispositivo de movilidad hasta el vehículo. Solo un empleado del sistema de transporte debidamente capacitado puede operar el elevador, asegurar la silla de ruedas común en el elevador y en la estación de sujeción.

Uso de dispositivos de accesibilidad por personas con discapacidad que no utilizan silla de ruedas: Una persona con discapacidad que no utilice una silla de ruedas u otro dispositivo de ayuda para moverse sentado puede utilizar el ascensor para abordar o desembarcar del vehículo si lo solicita.

Asientos prioritarios Con excepción de las estaciones de sujeción para sillas de ruedas, el sistema de transporte público no exige que ningún pasajero se siente en los asientos designados. (Sin embargo, esto no invalida el derecho del sistema de transporte público a exigir que cualquier pasajero que haya perturbado la seguridad de otros pasajeros o del conductor se siente en un área específica del vehículo como condición para el transporte).

Asistencia al pasajero Los servicios de respuesta a la demanda de VanGo se prestarán por orden de llegada. Los conductores asistirán a los pasajeros con discapacidad a subir y bajar de los vehículos, incluyendo el uso de la rampa o el elevador, y la sujeción de sus dispositivos de movilidad. Todos los conductores que operan vehículos VanGo cuentan con capacitación especializada en asistencia a pasajeros y sensibilidad hacia las personas con discapacidad, y se levantan de su asiento para ofrecerles asistencia. Los conductores utilizarán el equipo y las funciones de accesibilidad de sus vehículos.

Aseguramiento: El aseguramiento de la clase de dispositivos de movilidad "silla de ruedas común" es responsabilidad del conductor y los conductores serán capacitados en el funcionamiento correcto de todo el equipo de aseguramiento según las especificaciones del fabricante. La política de VanGo establece que los conductores no deben permitir que un pasajero viaje si no está asegurado correctamente, a menos que el sistema de aseguramiento no se adapte a la silla de ruedas común. Si el sistema de amarre no es compatible con la silla de ruedas común que usa el pasajero, el conductor aún intentará asegurar la silla de ruedas de manera segura. Si la silla de ruedas no se puede asegurar debido al diseño de la silla de ruedas, el pasajero aún tiene derecho a viajar en el vehículo. Los conductores no pueden negarle un viaje a un pasajero basándose en la incapacidad de asegurar la silla de ruedas común. Sin

embargo, los conductores deben advertir a los pasajeros del peligro de viajar en una silla de ruedas no asegurada. A los pasajeros que se nieguen a permitir que se aseguren sus sillas de ruedas se les puede negar el servicio. Los conductores deben asegurar las sillas de ruedas solo en el área de aseguramiento designada, incluso si el pasajero desea que su dispositivo de movilidad se asegure en un área no designada.

VanGo tratará a todos los pasajeros por igual. Se recomienda el uso de cinturones de seguridad y arneses de hombro para los pasajeros que viajen en la estación segura para sillas de ruedas. (Aun así, no son obligatorios a menos que sean obligatorios para todos los pasajeros).

*Dispositivos de movilidad no estándar*Los dispositivos de movilidad que no sean sillas de ruedas comunes se acomodarán siempre que las áreas de elevación y sujeción que cumplen con la ADA lo permitan de forma segura. Sin embargo, estos dispositivos son responsabilidad de cada pasajero y deben sujetarse de forma que no interfieran con la operación segura de los vehículos ni con el transporte de otros pasajeros.

Alojamiento de oxígeno portátil:Las personas pueden viajar con respiradores y suministros de oxígeno portátiles a bordo, de acuerdo con las normas aplicables del Departamento de Transporte de los EE. UU. sobre el transporte de materiales peligrosos.

*Traslado a asientos fijos*Todos los pasajeros que utilizan dispositivos de movilidad con asiento tienen la opción de trasladarse a un asiento fijo una vez a bordo del vehículo. Los conductores pueden recomendar, pero nunca exigir, que los usuarios de dispositivos de movilidad con asiento se trasladen a un asiento fijo.

*Animales de servicio*De conformidad con el Título 49 del Código de Regulaciones Federales, Parte 37, VanGo permite que animales de servicio entrenados acompañen a pasajeros con discapacidad. El conductor no solicitará comprobante de las cualificaciones del animal, pero podrá preguntar para qué tareas ha sido entrenado. Sin embargo, se podrá restringir el acceso a cualquier animal que no esté bajo el control del pasajero o que represente una amenaza para otros pasajeros.

*Desembarco*Es responsabilidad del conductor determinar que el lugar de desembarque de pasajeros sea seguro. Sin embargo, el conductor permitirá que un pasajero que use el elevador desembarque en cualquier parada, a menos que el elevador no pueda desplegarse, sufra daños si se despliega o las condiciones en la parada presenten condiciones inseguras para...todoPasajeros. El conductor solo liberará la silla de ruedas común y accionará el elevador para que el pasajero regrese al nivel del suelo. El pasajero y/o su acompañante, acompañante o asistente deben maniobrar el dispositivo de asistencia para la movilidad una vez que haya salido completamente del vehículo.

Capacitación del personal:Todos los conductores y el personal del sistema de tránsito están capacitados para dominar el uso de equipos de accesibilidad, las políticas operativas relacionadas con cada uno de los requisitos de servicio descritos y para ayudar y tratar adecuadamente a las personas con discapacidades con sensibilidad.

Información para pasajeros: formatos alternativos:Todos los materiales informativos impresos están disponibles en formatos accesibles a pedido, por ejemplo, letra grande para personas con baja visión o audio para personas ciegas, así como formatos electrónicos accesibles.

Procedimientos de quejas

VanGo cuenta con un proceso para investigar y dar seguimiento a las quejas relacionadas con la ADA. Estos procedimientos se publicarán en el sitio web de VanGo y se proporcionarán a cualquier persona a la que VanGo haya denegado una solicitud de adaptación o haya discriminado a alguien por motivos de discapacidad. El proceso y los formularios necesarios para presentar una queja están disponibles en la web. Existen otros métodos para presentar quejas.

Como entrevistas personales, llamadas telefónicas o solicitudes grabadas, se pondrán a disposición de las personas con discapacidad si no pueden comunicar su solicitud por escrito o mediante pedido.

Cualquier persona que considere tener una queja relacionada con la ADA puede presentarla completando y enviando un Formulario Consolidado de Quejas por Derechos Civiles o un Formulario de Quejas por Modificaciones Razonables de la ADA. VanGo investiga las quejas recibidas en un plazo máximo de 30 días. VanGo procesará las quejas completas. Una vez recibida la queja, el demandante recibirá un acuse de recibo. Si se necesita más información para resolver la queja, VanGo puede contactar al demandante. El demandante tiene 30 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada a VanGo.

Si el denunciante no se comunica con VanGo o no recibe la información adicional en un plazo de 30 días hábiles, VanGo podrá archivar la denuncia. Además, una denuncia podrá archivarse administrativamente si el denunciante ya no desea continuar con su caso.

Después de que VanGo investigue la queja, se le notificará por escrito al denunciante. VanGo emitirá una carta de cierre o una carta de conclusiones.

- a. *Carta de hallazgo*— Esta carta resumirá la queja, cualquier entrevista realizada con respecto a la queja y explicará qué acciones tomará VanGo para abordar la queja.
- b. *Carta de cierre*— Esta carta explicará por qué VanGo ha determinado que la queja no amerita adaptaciones bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y que la queja será cerrada.

Si el reclamante no está de acuerdo con la decisión de VanGo, puede intentar apelar la decisión siempre que el reclamante presente una notificación de apelación dentro de los 21 días posteriores a la decisión inicial de VanGo.

En caso de apelación, se le concederá al demandante todo el debido proceso, incluida la posibilidad de presentar pruebas adicionales, presentar el caso en persona durante una audiencia de apelación y estar representado por un abogado.

2. Empleado designado

VanGo designará a un funcionario dentro de la organización responsable de procesar las solicitudes de modificación razonable y gestionar las quejas. Esta persona es:

Rebecca Pinnick, directora de
VanGo, 2009 Prospect Avenue
Vincennes, Indiana 47591
812-886-3381
rpinnick@vincennesymca.org

Modificación razonable de la política: Si un pasajero requiere una modificación de cualquiera de estas políticas para adaptarse a su discapacidad, puede solicitar dicha modificación comunicándose con VanGo, Rebecca Pinnick, directora de VanGo, al 812-886-3381.

rpinnick@vincennesymca.org. El sistema de tránsito hará todo lo posible para trabajar con el individuo para encontrar una solución de alojamiento.

Apéndice E

Apéndice E

1. Nieve y Hielo. Excepto en extremo condiciones quer: Lse al nivel de una amenaza directa a el conductor u otras personas, a solicitud del pasajero para el conductor de paratránsito para caminar en cima un camino que no ha sido completamente recorrido despejado. La nieve y el hielo deberían ser concedido de modo que el conductor puede ayudar al pasajero. A Navegación por discapacidad del camino.

Por ejemplo, Los pasajeros ciegos que pueden caminar suelen tener dificultades en hielo condiciones y permitir el pasajero a tomar el El brazo del conductor aumentará ambas la velocidad y la seguridad del la valk del pasajero. Desde el puerta del vehículo. Asimismo, si nieve o condiciones j_cyen una parada de autobús hacer el difícil imposible para un pasajero de ruta fija con una discapacidad conseguir a a elevar, o para que se despliegue el ascensor, el conductor debería mover el autobús a la despejado área para embarcar, si se mejante está disponible en una proximidad razonable a la detener (ver Ejemplo 4 a continuación).

2. Levantar y Dejar Ubicaciones Con múltiples entradas. Solicitud de un pasajero de paratránsito para ser recogido en la puerta principal de su casa, debería ser concedido, como siempre que el lugar de recogida solicitado no suponga una amenaza directa amenaza. De manera similar, en el caso de lugares públicos visitados con frecuencia y con múltiples entradas (por ejemplo, compras centros comerciales, centros de empleo, escuelas, hospitales, aeropuertos), El operador de paratránsito debe recoger y dejar al pasajero en la entrada solicitada por el pasajero, en lugar de reunirselos en una ubicación que ha sido predeterminada por el transporte agencia, de nuevo suponiendo que hacerlo no implica una amenaza directa.

3. Propiedad privada. Los pasajeros de paratránsito pueden a veces buscarse recogido en propiedad privada (por ejemplo, en un comunidad cerrada o estacionamiento, comunidad de casas móviles, instalación comercial o gubernamental donde el acceso de vehículos requiere autorización a través de una seguridad barrera), Incluso si el operador de tránsito generalmente no tiene una política de recoger pasajeros en dicha propiedad privada, el operador de paratránsito debe hacer todos los esfuerzos razonables para obtener acceso a tal área (por ejemplo, trabajar con el pasajero para conseguir el permiso del propietario de la propiedad para permitir el acceso para el vehículo de paratránsito), el operador de paratránsito no está obligado a violar la ley o las normas legales. acceso restricciones para atender las solicitudes de los pasajeros, ya sea público o privado entidad que niega irrazonablemente el acceso a un paratránsito vehículo puede estar sujeto a una queja ante el Departamento de Justicia de los Estados Unidos Justicia o el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos por discriminar contra los servicios para personas con discapacidades,

4. Obstáculos. para ruta fijas servicios, una solicitud del pasajero para el conductor debe posicionar el vehículo para evitar obstrucciones. el del pasajero capacidad para entrar o salir del vehículo en un lugar designado detener ubicación, como estacionado coches, bancos de nieve, y construcción, debería ser concedido entonces largo como posicionar el vehículo para evitar la obstrucción no representa una amenaza directa. ser jaded, semejante una solicitud. Debería resultaren el vehículo que se detiene en una proximidad razonablemente cercana a la ubicación de parada designada, Transporte las entidades son. No es necesario recoger pasajeros con

Apéndice E

discapacidades en lugares no designados. Los operadores de rutas fijas no tendrían que establecer políticas de parada con bandera ni de desviación de ruta, ya que estas constituirían alteraciones fundamentales de un sistema de rutas fijas, en lugar de modificaciones razonables del sistema. Asimismo, sujeto a las limitaciones descritas en la introducción de este apéndice, los operadores de paratránsito deberían ser flexibles en establecer puntos de recogida y entrega para evitar obstrucciones.

5. Manejo de tarifas. La solicitud de un pasajero al personal de tránsito (por ejemplo, el conductor, estación asistente) para manejar los medios de pago cuando el pasajero con discapacidad no puede pagar la tarifa por el medio generalmente establecido. Se deben conceder medios en rutas fijas o servicios de paratránsito (por ejemplo, en a situación. Donde un pasajero de autobús no puede alcanzar ni insertar un billete en la máquina expendedora. El personal de transporte no está obligado a meter la mano en los bolsillos ni en las mochilas para extraer el billete..

6. Comer y beber. Si un pasajero con diabetes u otra condición médica solicita comer o beber a bordo de un vehículo o en una instalación de tránsito para evitar consecuencias adversas para la salud, el La solicitud debe ser concedida, incluso si el proveedor de transporte tiene una política que prohíbe comer o beber. Por ejemplo, una persona con diabetes podría necesitar consumir una pequeña cantidad de jugo de naranja en un recipiente cerrado o una barra de chocolate para mantener los niveles de azúcar en la sangre.

7. Medicina. Solicitud de un pasajero. a Se debe permitir la toma de medicamentos a bordo de una ruta fija, un vehículo de paratránsito o en una instalación de transporte público. Por ejemplo, las agencias de transporte público deberían modificar sus políticas para permitir la administración de inyecciones de insulina y la realización de pruebas de glucosa en sangre mediante punción digital. Sin embargo, el personal de transporte público no está obligado a brindar asistencia médica, ya que esto supondría una alteración fundamental de sus funciones.

8. Abordaje independiente de la silla de ruedas. Generalmente, se concederá la solicitud de un usuario de silla de ruedas individual para abordar un vehículo de ruta fija o de paratránsito independiente de su dispositivo cuando el peso ocupado de este supere la carga nominal del elevador del vehículo. (Sin embargo, cabe destacar que, según el §37.165(b), las entidades deben acomodar cargas y dimensiones de dispositivos/usuarios que superen la anterior norma para "sillas de ruedas comunes", siempre que el vehículo y el elevador las admitan).

9. Vehículos dedicados o equipo especial en un vehículo. La solicitud de un pasajero de paratránsito para especial. Se puede negar el equipo (por ejemplo, la instalación de pasamanos específicos o un asiento delantero en un vehículo para el pasajero para evitar náuseas o dolor de espalda). largo ya que el equipo solicitado no es requerido por la Ley de Estados Unidos con Discapacidades ni por las normas del Departamento. Asimismo, una solicitud de un vehículo dedicado (por ejemplo, para evitar olores químicos residuales) o un tipo o apariencia específica de vehículo (por ejemplo, un sedán en lugar de una camioneta, en orden. Para brindar un servicio más cómodo, se puede denegar. En todos estos

casos, el Departamento considera que atender la solicitud implica una alteración fundamental del servicio del proveedor.

10. Viajes de paratránsito exclusivos o de capacidad reducida. La solicitud de un pasajero de un viaje de paratránsito exclusivo puede ser denegada como una alteración fundamental de los servicios de la entidad. El paratránsito es, por naturaleza, un viaje compartido.servicio.

Apéndice E

11. fuera del área de servicio o del horario de atención. La solicitud de una persona para un servicio de ruta fija o paratránsito puede ser denegada cuando atender la solicitud requiera que el proveedor de transporte viaje fuera de su área de servicio.servicio área o para operar fuera de su horario de atención. Esta solicitud 1 no sería una modificación razonable porque constituiría un obstáculo fundamental.alteración dela entidadservicio.

12,Asistente de Cuidado Personal (PCA). Si bien los PCA pueden viajar cona pasajerocon undiscapacidad, transportelas agencias sonno está obligado a proporcionara personal cuidadoServicios de asistente o cuidador personal para satisfacer las necesidades de los pasajeros con discapacidades en paratránsito ofijado ruta viajes.Para ejemplo, la solicitud de un pasajeroa transporte de la entidadEl conductor debe permanecercon el pasajero que, debidoa su discapacidad,no puedo Se le puede negar el permiso de conducir sin acompañante al llegar a su destino. Sería una alteración fundamental del conductor.función Proporcionar PCAserviciosde este tipo.

13. Paradas intermedias. El Departamento veconcesiónuna solicitud de un pasajero de paratránsito para que un conductor haga una parada intermedia, donde el conductor estaría obligadoa 1 espera, como opcional. Por ejemplo,a pasajero con discapacidadorganizaPara ser recogido ena centro médicoy Lo dejaron en casa. En el camino, el pasajero 1 cona Discapacidad 1 desea pasar por una farmacia y solicita que el conductor se estacione afuera de la farmacia, esperepara el pasajero regrese y luego continúe el viaje a casa. Mientras estopoder ser a un servicio muy útil para el jinete, y en algunos casospuede ahorrarel tiempo del proveedory dinero (porprogramación yProporcionar un viaje separado hacia y desde la droga.tienda), tala detener en el contexto de un viaje compartidosistema no esrequerido. Paratránsito S.lncees, Por su naturaleza, un sistema de viajes compartidos, las solicitudes que podrían interrumpirhorarios y las molestias a otros pasajeros podrían llegar al nivel de una alteración fundamental.

14. Pago. Un pasajeropedido para a Conductor de ruta fija o de paratránsito para proporcionar el servicio de tránsito cuando el pasajero tiene una discapacidadno puedo o se niega a pagar la tarifa se le puede negar el acceso.Si el transporte La agencia requiere el pagoa viajar, entonces proporcionar un servicio gratuito constituiría un paso fundamentalalteracióndel servicio de la entidad.

15. Cariñoso para servicioAnimales. Un pasajero de paratránsito o de ruta fijapedido que el conductor se haga cargoun servicioSe le puede negar el cuidado al animal.para a servicio El animal esla responsabilidadde el pasajero oa PCA.

16. Apertura de puertas de edificios. Para los servicios de paratránsito, la solicitud de un pasajero para que el conductor abra unaexteriorpuerta de entrada aa edificio a proporcionar alojamientoy/oPor lo general, se debería conceder asistencia para descender a un pasajero con discapacidad siempre quecomo proporcionandoeste la asistencia no representaría una amenaza directa, o dejaría el vehículo desatendido o fuera de la observación visual durante un período prolongado de tiempo.1 Tenga en cuenta quea solicitud de "puerta-a través de-puerta"servicio (es decir, ayudar al pasajero a pasar la puerta del edificio) generalmente no necesitaría ser concedido porquePodríaascender al nivel dea alteración fundamental.

Apéndice E

1Por favor veaguía emitido eleste Tema. Departamento de Transporte de EE. UU., Origen-DestinoServicio, septiembre1,2005,disponible en http://www.fta.dot.gov/12325_3891.html(explique: que,"el El Departamento no considera las obligaciones de los proveedores de transportecomo que se extiende a la prestación de servicios personaleservicios.. .Los conductores tampoco lo harían durante largos períodos.de tiempo, tengo que irmesu vehículos desatendidos o perdidoss la capacidad demantener su vehículos bajo observación visual, o tomar medidas queson claroyseguro .").

17. Exposición del vehículo a peligros.Si el requisito de pasajeroeseso esa vehículo seguirll acamino a un punto de recogida o entregaaeso expondría con el vehículo yes ocupantes a los peligros,como Saliéndose de la carretera,Quedarse atascado, golpearobjetos elevados o dar marcha atrás con el vehículoa callejón narrm,el pedido poder ser negadocomo creando unadirecto amenaza.

18. Paradas difíciles de maniobrar. Un pasajero puede solicitar que un vehículo de paratránsito lo guie hastaa punto de recogida a l hichél es difícil maniobrar un vehículo. La solicitud de un pasajero de ser-recogido en un lugar quetsdificil, pero no imposible o impracticable,acceso debería generalmente se concederá siempre que se recoja el pasajero lo haceexponer el vehículoa peligros queplantear unadirecto amenaza (por ejemplo, no es seguro para el vehículo y sus ocupantes llegar ael elegir-punto de subida sin atascarse ni salirse de la carretera) ,

19. Conductores específicos. La solicitud de un pasajero paraun específicoSe le puede negar el permiso al conductor. Tenera controlador específicos no es necesario permitirse el pasajero el servicio proporcionado por el operador de tránsito.

20, Equipajey Paquetes. Solicitud de un pasajero paraa Conductor de ruta fija o paratránsitoa En esos casos se puede negar la ayuda con el equipaje o los paquetes.donde estano es la política o práctica normal deel Agencia de transporte t1° aasistir con equipaje o paquetes.Tal asistenciaa a asunto parael pasajero o PCA, y proporcionar estoasistencial podría sera fundamental alteraciónde el del conductorfunción.

21.Pedido a Evite pasajeros específicos. La solicitud de un pasajero de paratránsito no...a viajar concierto Se puede negar el acceso a los pasajeros. Paratránsitoes a viaje compartidoservicio. Como unresultado, uno pasajeroPuede que sea necesariocompartir elvehículo con personas que él o ellaella preferirían,

22.Navegandoun Inclinación o alrededor de obstáculos, solicitud de un pasajero de paratránsitopara a conductor a Ayúdelo a navegarun inclinación (por ejemplo,a camino de entrada oacera)con el dispositivo con ruedas del pasajero generalmente se debe conceder, Asimismo,asistencia para atravesaruna acera difícil (por ejemplo, una donde las raíces de los árboles han hecho que la aceraimpasiblepara una rueda de coche)debería generalmente serconcedido, como debería serasistenciaalrededor obstáculos (y,g,,derivas snm,áreas de construcción) entre el vehículo yuna puertaGeneralmente se debe conceder el permiso para viajar a la casa o al destino de un pasajero.ySe podrían conceder modificaciones lsujeto, de curso, con la condición de quesejemejante La asistencia no causaría una amenaza directa ni dejaríael vehículo

Apéndice Y
desatendido o fuera de la vista observación para a largo periodo de tiempo,

23. Asistencia en condiciones climáticas extremas. A solicitud del pasajero a ser asistido por su puerta al vehículo durante extrelos 1 condiciones climáticas debería generalmente ser concedido siempre y cuando el conductor abandona el vehículo para asistir y no podría posar directo amenaza, o dejar el vehículo desatendido o fuera de observación visual para un largo periodo de tiempo. Por ejemplo, en clima extremo (por ejemplo, mucho viento) o condiciones tormentosas, una persona OMS es ciegos o con problemas de visión o un frágil una persona mayor puede tener dificultad con seguridad de movimiento a y de un edificio.

24. Pasajeros desatendidos. Cuando la solicitud de un pasajero a asistencia medio eso el conductor necesitará salir pasajeros a bordo de un vehículo desatendido. Las agencias de transporte generalmente deberían otorgar la pedido mientras acomodando el pedido. No dejaría el vehículo desatendido o fuera de observación visual para un largo periodo de tiempo, ambos de los cuales podría implicar directo amenaza a la salud y seguridad de los pasajeros desatendidos. Es importante mantener en cuenta que, solo como no es necesario que un conductor actuar como un PCA para la fabricación de pasajeros una solicitud de asistencia, entonces el conductor es no destinado a acto como un PCA para otro pasajeros en el vehículo, semejante -eso él o ella debe permanecer en su físico todo el tiempo.

25. Necesidad de asistencia para el viaje de regreso. Un pasajero con discapacidad puede necesitar ayuda para un viaje de regreso cuando él o ella lo hizo es necesario esa ayuda en el viaje inicial. Seguir Por ejemplo, un paciente en diálisis puede no tener ningún problema esperando en el frenar para conducir ir a la diálisis centro, pero bien puede requerir asistencia a la puerta en el viaje de regreso porque de físico debilidad o fatiga, al medida en que este necesidad es predecible, es debería ser manejado de antemano, ya sea como parte del proceso de elegibilidad el proceso de reservas del proveedor. Si el surgió una necesidad inesperadamente, entonces podría ser necesario ser manejado en un anuncio. Esta es la base, El operador de parátransito debería generalmente proporcionar dicha asistencia, a menos que lo haga entonces crearía amenaza directa, o irse el vehículo desatendido o fuera de observación visual durante un periodo prolongado de tiempo.

26. Advertencia de cinco minutos de notificación de llegada. Llamadas. Solicitud de un pasajero para una llamada telefónica 5 minutos (otro intervalo razonable) en. Por lo general, se recomienda que se realice con antelación o en el momento de la llegada del vehículo. Ser otorgada, como a cuestión de cortesía, tal llamadas se les anima como un buen servicio al cliente modelo y puede evitar "no espectáculos." A menudo, estos llamadas puede ser generada a través de un sistema automatizado. En aquellas situaciones donde los sistemas automatizados son disponibles y los conductores de parátransito continuar confiar en dispositivos de comunicación portátiles (por ejemplo, celulares, teléfonos) que deben cumplir con cualquier Estado o Leyes federales relacionadas con la dist'acted conduciendo.; F

27. Transporte a mano, excepto en caso de emergencia situaciones, una solicitud del pasajero para un conductor para levantar al pasajero fuera de su dispositivo de movilidad. Generalmente se den:led porque el conductor, cuestiones de dignidad y privacidad ilustradas por llevar a un pasajero a mano, llevar a mano el pasajero también esa PCA-tipo de servicio que es fuera del alcance de deberes de conducción, y por lo tanto fundamental modificación.

Privacidad Enlaces importantes
Accesibilidad

Pá
gi
na
5

FORMULARIO DE COMENTARIOS DE

TRANSPORTE PÚBLICO DE YMCA

VANGO

YMCA VanGo se compromete a brindarle servicios de transporte seguros y confiables, y nos gustaría recibir sus comentarios. Utilice el formulario a continuación para enviar sugerencias, felicitaciones y quejas. También puede llamarnos al (812) 886-3381, visitarnos en 2009 Prospect Ave., Vincennes, IN 47591 (o enviarnos un correo postal a esta dirección). Asegúrese de proporcionarnos su información de contacto para poder responderle. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con Rebecca Pinnick.

Tarjeta de comentarios de YMCA VanGo

Cumplido_____	Sugerencia_____	Queja_____	Otro	¿Anunciantes relacionados? Sí/No
Nombre:				
Dirección de la calle:				
Ciudad, Estado, Código Postal:				
Teléfono:				
Requisito de formato accesible:	Letra grande_____	TDD/Relé_____	Grabación de audio_____	Otro

Servicio de tránsito (Elija uno)	Autobús	Paratránsito	
Fecha de ocurrencia_____	Hora de ocurrencia_____		
Nombre/ID del empleado(s) u otras personas involucradas:			
ID del vehículo/Nombre o número de ruta:			
Dirección de viaje:			
Ubicación del incidente:			
Ayuda de movilidad utilizada (si corresponde):			
Si se desconoce la información anterior, proporcione otra información descriptiva para ayudar a identificar al empleado.			
Descripción del incidente o mensaje,			
¿Podemos comunicarnos con usted si necesitamos más detalles o información?	Sí	No	
¿Cuál es la mejor manera de contactarte? (Elige una)	Teléfono	Correo electrónico	Correo
Si prefiere una llamada telefónica, ¿cuál es el mejor día y hora para comunicarnos con usted?			
Correo electrónico			
Respuesta telefónica			

