

Guía de Pasajeros del Condado de Orange



1 de noviembre de 2023

(919)245-2004

TDD/TYA (919)-644-3045

www.orangecountync.gov

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	4
SERVICIOS PROPORCIONADOS	4
TRANSPORTE PARA ANCIANOS/DISCAPACITADOS (EDTAP)	4
TRANSPORTE DEL CENTRO PARA MAYORES/SITIO DE NUTRICIÓN	4
SERVICIO DE PARA TRÁNSITO GRATUITO ADA	4
SERVICIOS DE VIAJE COMPARTIDO	5
COSTO.....	5
DÍAS Y HORARIOS DE OPERACIÓN	5
CALENDARIO DE VACACIONES	5
ELEGIBILIDAD	6
APELACIONES	7
RECERTIFICACIÓN	7
PROGRAMANDO UN VIAJE	8
Por favor, tenga en cuenta:	9
POLÍTICA DE CANCELACIÓN	9
CANCELACIONES EXCESIVAS.....	9
SUSCRIPCIÓN/ORDEN PERMANENTE	10
USO DEL TRANSPORTE PÚBLICO DEL CONDADO DE ORANGE (OCPT)	11
ASISTENTE DE CUIDADO PERSONAL/ACOMPAÑANTES	12
RESPONSABILIDAD DEL CUIDADOR	12
VIAJAR EN LA FURGONETA/BUS	12
EMBARQUE DE LA FURGONETA/BUS.....	13
USO DEL CINTURÓN DE SEGURIDAD.....	13
TRANSPORTE DE NIÑOS.....	13
TARIFAS	14
PAGANDO IDA Y VUELTA	14
OBJETOS PERDIDOS.....	14
EQUIPO DE SOPORTE VITAL.....	14
ANIMALES DE SERVICIO	15
CAMBIO DE DIRECCIÓN.....	15

COMUNIDADES CERRADAS	15
SEGURIDAD DE SILLA DE RUEDAS/AYUDA A LA MOVILIDAD.....	15
CONDICIÓN DEL DISPOSITIVO DE MOVILIDAD	16
PASAJEROS DESATENDIDOS.....	16
COMER, BEBER Y FUMAR.....	16
AROMAS FUERTES	16
POLÍTICA DE MODIFICACIÓN RAZONABLE	17
COMENTARIOS Y QUEJAS	19
SUJETO A DESCARGO DE RESPONSABILIDAD POR CAMBIOS	19
RESPONSABILIDADES DE LOS PASAJEROS	20
RESPONSABILIDADES DEL OPERADOR	20
POLÍTICAS	23
Título VI Aviso al Público	29

INTRODUCCIÓN

El propósito de los servicios de Transporte Público del Condado de Orange (OCPT) es brindar transporte esencial, factible, seguro y conveniente para los residentes de las zonas rurales del Condado de Orange. OCPT está abierto a todos los residentes del Condado de Orange. Cada autobús está equipado para acomodar pasajeros discapacitados o con necesidades especiales. OCPT presta servicios a residentes que viven fuera de los límites de la ciudad de Chapel Hill/Carrboro.

OCPT proporciona transporte a personas calificadas que participan o están inscritas en programas de Servicios Humanos del Condado de Orange, como el Departamento de Servicios Sociales, el Departamento de Salud, Orange Enterprises y el Departamento de Envejecimiento.

SERVICIOS PROPORCIONADOS

El Transporte Público del Condado de Orange, que opera como Transporte Público del Condado de Orange, brinda una variedad de servicios de transporte público a los ciudadanos de las zonas rurales del Condado de Orange (excluyendo los límites de la ciudad de Chapel Hill/Carrboro).

Las opciones de transporte incluyen rutas fijas de autobuses públicos, servicio de origen a destino para discapacitados y ancianos, y transporte a centros para personas mayores. OCPT brinda transporte seguro y eficiente a ubicaciones dentro de los límites del Condado de Orange y dentro de un radio de 5 millas del Condado de Orange. Los siguientes servicios detallados lo ayudarán a identificar para qué servicio califica o que mejor se adapta a sus necesidades de servicio de transporte. Una vez que un operador de OCPT llegue a su ubicación, el operador esperará un máximo de 5 minutos. El tiempo de espera de 5 minutos comienza en el momento de la llegada, si es en el período de 30 minutos que le dio nuestro despachador, o una vez que comienza el período si el conductor llega temprano.

TRANSPORTE PARA ANCIANOS/DISCAPACITADOS (EDTAP, sus siglas en inglés)

El Transporte Público del Condado de Orange ofrece transporte a los residentes mayores de 60 años o discapacitados del Condado de Orange desde su residencia a sus destinos dentro del Condado de Orange. Se requiere un formulario de certificación para calificar para este programa de tránsito. Se puede organizar transporte puerta a puerta que no sea de emergencia a centros médicos del área en los condados de Orange y Durham o al proveedor más cercano con un aviso de 2 días laborales. Hay tarifas especiales disponibles para personas mayores (60+), discapacitadas o residentes elegibles para Medicaid.

TRANSPORTE DEL CENTRO PARA MAYORES/SITIO DE NUTRICIÓN

Se proporciona transporte diario (de lunes a viernes) para personas mayores (60+) a los sitios de nutrición y Centros para Personas Mayores del Condado de Orange. OCPT presta servicios en dos sitios de nutrición en el condado de Orange:

Seymour Senior Center
2551 Homestead Road, Chapel Hill, NC

Passmore Senior Center (Anteriormente: Central Orange Senior Center)
103 Meadowlands Drive, Hillsborough, NC

www.orangecountync.gov/aging

SERVICIO DE PARA TRÁNSITO GRATUITO ADA

La ADA exige que todos los operadores de transporte público financiados con fondos

federales brinden un servicio especial a las personas discapacitadas elegibles cuyas discapacidades les impiden utilizar el transporte público accesible. La ADA exige este servicio especial, llamado “servicio de para tránsito”, para complementar el servicio de transporte público de ruta fija. Por esta razón, opera en horarios similares y en áreas similares al transporte de ruta fija.

La ADA también exige que los operadores de transporte establezcan criterios de elegibilidad específicos para los usuarios del servicio de para tránsito y que no se den prioridades de viaje (por ejemplo, médico versus recreación). El servicio de para tránsito complementario de la ADA actualmente opera dentro del corredor de $\frac{3}{4}$ de milla alrededor de las rutas fijas de autobús existentes. Por favor, tenga en cuenta que, al igual que con los servicios de ruta fija, los horarios pueden cambiar entre los días de la semana y las horas del día debido al clima, días festivos u otros factores.

SERVICIOS DE VIAJE COMPARTIDO

Aunque el transporte de respuesta a la demanda brinda un maravilloso servicio a quienes lo necesitan, no funciona para todos en todas las situaciones, como tampoco funciona una ruta fija para todos. Debido a la naturaleza del sistema de viaje compartido, es posible que los pasajeros en respuesta a la demanda deban esperar a que los recojan o llegar temprano a su destino. La flexibilidad es clave para usted como usuario de transporte público. Como se trata de un servicio de viaje compartido, a menudo tendrás que hacer varias paradas en el camino a tu destino. Se anima a las personas que requieran un viaje directo hacia o desde su destino a considerar otras opciones, como el servicio OCPT MOD, conductor voluntario o taxi.

COSTO

La tarifa está entre \$0.00 y \$2.00 en la ruta fija de transporte público del Condado de Orange, dependiendo de la ruta recorrida. A los pasajeros elegibles para el servicio de para tránsito ADA se les cobra \$ 0.00 por los servicios de para tránsito ADA. Se cobran \$3.00 de EDTap, Nutrición para Adultos Mayores y todas las demás cláusulas del servicio de Respuesta a la Demanda. Se permite que un asistente de cuidado personal (PCA, sus siglas en inglés) acompañe a un pasajero elegible para ADA sin cargo, y un acompañante puede viajar sin cargo, y un acompañante puede viajar con la misma tarifa que se le cobra al pasajero de ADA solo si tienen el mismo origen y destino como pasajero elegible según la ADA.

DÍAS Y HORARIOS DE OPERACIÓN

El Transporte Público del Condado de Orange opera de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm. OCPT brinda servicio de tránsito limitado los sábados y los días festivos solo brindamos servicio al Centro de Diálisis de Carrboro.

CALENDARIO DE DIAS FESTIVOS

El transporte público del Condado de Orange está cerrado durante los siguientes días festivos (sólo presta servicio al Centro de Diálisis de Carrboro):

- Día de Año Nuevo
- Día de Martin Luther King Jr.
- Viernes Santo
- Día de Recordación por los Veteranos Caídos
- Juneteenth
- Día de la Independencia

- Día Laboral
- Día de Acción de Gracias (y viernes)
- Nochebuena
- Día de Navidad

ELEGIBILIDAD

Proceso

Primero debe determinar si vive o puede ingresar al área de servicio. Nuestra área de servicio ADA se encuentra en cualquier lugar dentro del corredor de $\frac{3}{4}$ de milla alrededor de las rutas fijas existentes. Nuestra área de Servicio de Respuesta a la Demanda son los límites rurales del Condado de Orange.

La solicitud que se presenta debe completarse en su totalidad para ser considerada para su aprobación. OCTS tiene veintiún (21) días a partir de la fecha que una solicitud completa es recibida para procesarla y aprobarla. Se le notificará por correo si es elegible.

Las personas que pueden acceder al servicio regular de autobús de ruta fija pueden no ser elegibles para OCPT ADA y/o Servicios de Respuesta a la Demanda. Las personas que solicitan este servicio no deben poder acceder a los servicios de ruta fija debido a condiciones que les impiden llegar a/desde una parada de autobús de ruta fija y/o condiciones que les impiden subir, viajar o bajarse de un vehículo equipado con rampa y accesible según la ADA. El simple hecho de tener una discapacidad no garantiza la elegibilidad.

Una persona para quien realizar estas tareas resulta inconveniente o incómodo no califica para necesitar este servicio.

Hay cuatro (4) tipos de certificaciones otorgadas a clientes elegibles OCTS:

- **Certificación Incondicional**—el individuo tiene una discapacidad o condición de salud que siempre le impide el uso de autobuses de ruta fija y se brinda servicio OCTS para todos los viajes.
- **Certificación Condicional**—la persona puede utilizar o aprender a utilizar autobuses de ruta fija, pero su discapacidad o estado de salud le impide viajar en el autobús. Se puede proporcionar acceso en viajes en los que la persona no pueda tomar el autobús.
- **Certificación Permanente**—el individuo tiene una discapacidad permanente y/o condición de salud que no mejorará, por lo que no necesitará volver a presentar la solicitud.
- **Certificación Temporal**—el individuo tiene una discapacidad o condición de salud específica a corto plazo que le impide utilizar un autobús de ruta fija.

La elegibilidad para los Servicios de Transporte del Condado de Orange se otorga por un período que no excede los tres años, a menos que a una persona se le otorgue una certificación permanente.

Para permitirnos determinar con precisión su elegibilidad para este servicio, **por favor complete la solicitud de la manera más completa y precisa posible.** La solicitud tiene dos partes, y ambas deben completarse y entregarse en la Oficina Administrativa de OCTS. Las solicitudes incompletas serán devueltas al solicitante. Las preguntas están destinadas a determinar las circunstancias bajo las cuales puede utilizar una ruta fija o para tránsito.

Si lo solicita, esta carta y solicitud están disponibles en letra grande y en otros formatos alternativos.

La parte “A” debe ser completada por el solicitante o su representante. Esto debe ser completado y firmado por el solicitante o, si el solicitante tiene menos de 18 años o no puede firmar, el tutor del solicitante o cualquier persona que haya ayudado a completar el formulario.

La Parte “B” es el Formulario de Verificación Profesional. El solicitante debe completar el formulario de autorización para divulgación de información y luego enviar el formulario de divulgación y la Parte B a un profesional familiarizado con la discapacidad del solicitante. Los profesionales incluyen, entre otros, los siguientes:

Médico de Cabecera	Oftalmólogo	Administrador de Casos/Trabajador Social
Especialista Independiente	Terapeuta Ocupacional	Terapeuta de Orientación y Movilidad
Fisioterapeuta	Trabajador Social Licenciado	Pediatra
Especialista en Rehabilitación	Psicólogo	Neurólogo
Psiquiatra	Enfermera Registrada	Practicante de Enfermería

El profesional seleccionado debe completar la Parte “B” y devolver la solicitud completa ya sea directamente al solicitante o a la oficina de OCTS.

La solicitud completa se procesará dentro de los 21 días posteriores a su recepción. Luego se le notificará por escrito sobre su estado de elegibilidad. Si determinamos que usted puede utilizar el servicio de autobús de ruta fija y, por lo tanto, no es elegible para OCTS, le notificaremos los motivos de esta determinación.

APELACIONES

Los solicitantes pueden apelar cualquier decisión de elegibilidad tomada por OCTS que limite su capacidad para utilizar el servicio de Para tránsito Complementario ADA. Por ejemplo:

- Se le consideró "no elegible" para el Transporte Complementario ADA
- Se le consideró "Elegible Condicionalmente" y no está de acuerdo con las condiciones de elegibilidad que le dieron, o cree que el estado condicional es incorrecto.

Las apelaciones deben realizarse dentro de los 60 días a partir de la fecha de la carta que le notifica la decisión de elegibilidad. Todas las solicitudes de apelación se pueden realizar por escrito y deben enviarse por correo a:

ADA Complementary Paratransit Appeals Board
Orange County Transportation Services
606 Highway 86 N
Hillsborough, NC 27278

RECERTIFICACIÓN

Se requiere una recertificación de elegibilidad cada tres años (o menos en caso de incapacidad temporal). Sin embargo, entendemos que algunas condiciones no cambian con el tiempo.

Es muy importante que mantenga actualizada su información de elegibilidad para garantizar que los contactos de emergencia y otra información estén disponibles. Por favor contáctenos si tiene algún cambio en lo siguiente:

- Su dirección
- Sus números de teléfono
- El tipo de dispositivo de movilidad que está utilizando

***Nota: Aunque una persona esté certificada según el para tránsito de ADA complementario, si el origen o destino está fuera del área de servicio de la ADA (3/4 de milla de una ruta de autobús), este sería un viaje de respuesta a la demanda y estaría bajo las políticas y procedimientos de respuesta a la demanda. Si desea una copia de la guía de viajes de respuesta a la demanda, visite nuestro sitio web en orangecountync.gov o comuníquese con la oficina de OCTS al 919-245-2004.**

PROGRAMANDO UN VIAJE

Cómo programar un viaje

Usted debe programar tus viajes con anticipación. OCPT aceptará reservas de no más de siete (7) días de antelación. Las reservaciones ADA se realizan con 24 horas de anticipación a las 5:00 p. m. Los viajes en Respuesta a la Demanda se realizan con dos días de anticipación a las 5:00 p. m.

Las solicitudes de servicio deben tomarse cuando las oficinas administrativas estén abiertas y durante el horario comercial normal comparable en los días en que las oficinas administrativas estén cerradas si el servicio se brinda al día siguiente. La reserva se podrá realizar con hasta 30 días de antelación.

- Si su período de recogida comienza antes de las 9 a. m. del día siguiente, se llamará a las personas antes de las 5 p.m. de la tarde antes de informarles sobre su período de recogida.

Ventana de entrega

En el momento de llamar, se le dará un rango de horario de tiempo para recogerlo. Esto se llama ventana de recogida. En este lapso de treinta (30) minutos es cuando puede esperar que ocurra su recogida. Se espera que esté listo para abordar el vehículo dentro de cinco (5) minutos cuando el operador llegue a cualquier punto dentro de la ventana. Los pasajeros deben estar listos para partir diez (10) minutos antes de la hora programada de recogida y estar disponibles para viajar cuando llegue el vehículo. Se indica a los conductores que esperen hasta el comienzo de la hora de recogida programada y no saldrán antes. Los operadores de para tránsito esperarán 3 minutos para que un pasajero suba al vehículo cuando llegue dentro del período de tiempo de preparación de 30 minutos. Si un pasajero no sube al vehículo dentro del tiempo de espera de 3 minutos, el operador marcará al pasajero como No Presentado y abandonará el lugar. No se requiere que Para tránsito llame al pasajero cuando llega el vehículo o antes de salir del lugar de recogida; se espera que los pasajeros estén listos para abordar el vehículo a su llegada. Cuando llegue su vehículo, deberá presentar la tarifa exacta o la tarjeta Umo. Tenga en cuenta: El operador no puede llevarlo al destino solicitado sin la tarifa requerida.

Hacer reservas

Cuando llame para programar un viaje, esté preparado para brindar la siguiente información:

- Su nombre
- El día y fecha en que desea el transporte.
- Las horas de sus citas.
- La dirección exacta de donde se dirige usted.

- Si lo acompañará un asistente de cuidado personal (PCA) o un acompañante

Por favor, tenga en cuenta:

- OCTS no ofrece viajes de emergencia ni viajes el mismo día.
- No se pueden realizar cambios en ningún viaje el día de su viaje programado. Esto incluye tiempo de viaje o cambios de dirección.
- OCTS es un servicio de viaje compartido y no se pueden garantizar los horarios exactos de recogida y devolución.
- OCTS es un servicio de viaje compartido y no garantiza que los conductores puedan esperar a que los pasajeros “dejen” o “recojan” algo.

Los representantes de OCTS harán todo lo posible para adaptarse a los horarios que usted desee; sin embargo, se pueden ofrecer horarios alternativos. La reserva anticipada ayuda con nuestra programación. Si reserva su viaje con anticipación, es posible que aún lo contactemos para ajustar su ventana de recogida para acomodar otros pasajeros. OCTS es un servicio de igualdad de derechos y es ilegal dar prioridad a un viaje sobre otro por cualquier motivo.

OCTS es un programa de viaje compartido y los representantes pueden negociar los tiempos de su viaje por una hora. Por ejemplo, si desea que lo recojan a las 10:15 a.m. y ese período de recogida no está disponible, podemos ofrecerle un viaje en el que el período de recogida comience a las 9:15 a.m. o tan tarde como 11:15 a.m. Nunca se le dará un período de recogida que lo hará llegar tarde a una cita.

Una vez que su viaje haya sido programado, por favor haga lo siguiente:

- Anote la ventana de recogida que se le proporciona cuando programa su(s) viaje(s).
- Debería obtener el nombre de la persona con la que usted habló.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN

Los pasajeros deben comunicarse con OCTS para cancelar su viaje con la mayor anticipación posible, pero al menos una (1) hora antes del inicio de su período de recogida.

Cuando los viajes no se cancelan al menos una (1) hora antes del inicio del período de recogida, el viaje se considerará una cancelación hecha tarde (consulte la política de no presentado).

Se aceptarán cancelaciones de 6:30 a.m. a 6 p.m., de lunes a viernes.

Si llama para cancelar antes de las 8:00 a.m., de lunes a viernes, solo podrá cancelar viajes para el mismo día.

Si desea cancelar por varios días, deberá volver a llamar entre las 8 a.m. y las 5 p.m., de lunes a viernes.

CANCELACIONES EXCESIVAS

Incluso cuando un viaje programado se cancela con un día de anticipación o al menos una (1) hora antes de la ventana de recogida establecida, un patrón de cancelaciones excesivas a menudo puede causar que el servicio de para tránsito no esté disponible en un momento en que otros pasajeros. puede desear el servicio. En respuesta a esta situación, OCTS ha implementado lo siguiente para abordar un patrón de cancelaciones excesivas:

Cancelaciones excesivas se definen como: pasajeros que cancelan más del 50% de sus viajes programados dentro de cualquier período de treinta (30) días.

Acciones resultantes del patrón o práctica de cancelaciones excesivas.

Primera Ocurrencia:

- Los pasajeros recibirán una advertencia por escrito de que han cancelado más del 50% de sus viajes programados.

Segunda Ocurrencia dentro de un año:

- Los pasajeros serán suspendidos por cinco (5) días hábiles consecutivos.

Tercera Ocurrencia dentro de un año:

- Los pasajeros serán suspendidos por siete (7) días hábiles consecutivos.

Cuarta Ocurrencia dentro de un año:

- Los pasajeros serán suspendidos por diez (10) días hábiles consecutivos.

Quinta Ocurrencia dentro de un año:

- Los pasajeros serán suspendidos por catorce (14) días hábiles consecutivos. Las personas con cancelaciones excesivas en violación de esta política deberán:
- Recibir una notificación por escrito de las infracciones enumerando los viajes programados, los viajes cancelados, y los viajes realizados durante el período específico de la infracción y la sanción propuesta.

SUSCRIPCIÓN/ORDEN PERMANENTE

Los viajes de suscripción se pueden solicitar después de 30 días de uso de OCTS. Durante la prueba de treinta (30) días, el cliente no tendrá ni cancelaciones tardías. Los viajes de suscripción se otorgarán en base a que el cliente vaya al mismo lugar, a la misma hora, el mismo día todas las semanas durante un mínimo de 90 días. Una vez finalizado el período de 30 días, un cliente puede solicitar una suscripción y se considerará en función de los viajes de suscripción existentes, la capacidad de viaje disponible y el requisito de la ADA de que se mantenga la capacidad para viajes bajo demanda sin rechazos de viaje. Una vez que se haya configurado un viaje de suscripción, OCTS programará automáticamente su viaje y lo recogerá sin necesidad de que usted haga una reserva individual para ese viaje. Es importante recordar que cuando tenga un viaje permanente o una suscripción, puede llamar y cancelar si no podrá realizar su viaje por algún motivo.

Una suscripción se puede cancelar en las siguientes circunstancias

- Si el viaje es cancelado por el pasajero por 14 días consecutivos.
- Si el pasajero tiene cancelaciones con excesiva anticipación, cancelaciones tardías y/o a dentro de ausencias en período de 30 días.

USANDO OCPT

Llegada del vehículo

Cuando su operador llegue para recogerlo durante el período programado, no esperará más de cinco (5) minutos para que usted comience a abordar el vehículo. Si no está listo para salir dentro de los cinco minutos posteriores a la llegada del vehículo, se le pedirá al operador que pase a su siguiente recogida y se le notificará que no se presentó para ese viaje.

Llamada

Cuando no esté seguro de a qué hora estará listo para un viaje, puede programar un viaje de “llamada”. Esto significa que se comunicará con la oficina de OCTS al 919-245-2004 cuando haya terminado y esté listo para partir. Se enviará el primer autobús/furgoneta disponible para realizar el viaje de regreso. OCTS tiene una hora para recoger a los pasajeros cuando llamen para un viaje de regreso. Los tiempos de espera pueden variar y dependerán de viajes previamente programados, devoluciones solicitadas previamente, hora del día, tráfico, lugar desde donde llama el pasajero, etc. Ir a la tienda y tener alimentos congelados o helados no influirá en el tiempo que su viaje de regreso puede tomar.

Por favor, no se comunique con la oficina hasta que **haya terminado por completo y esté listo para irse.** Por favor, no vuelva a comunicarse con la oficina después de su llamada inicial a menos que haya estado esperando al menos entre 40 y 45 minutos en su viaje de regreso.

Los conductores no están obligados a pasar el primer juego de puertas interiores para buscar pasajeros. Por favor, sea específico sobre su ubicación y asegúrese de estar en un lugar donde pueda ver el autobús/furgoneta y el conductor podrá encontrarlo/a.

Si usted llama para un viaje de regreso y vuelve a llamar dentro del período de una (1) hora para decir que no desea el regreso o el conductor llega con la ventana de una (1) hora para buscarlo y no pueden encontrarlo dentro de cinco (3) minutos, se le cobrará una falta de presentación.

Duración del viaje

OCTS es un programa de viajes compartidos y el tiempo de viaje puede variar según la cantidad de viajes que se realicen. Se programan paseos para intentar que su tiempo a bordo no sea más de una hora. Generalmente se requiere mucho menos tiempo para completar el viaje. A veces ocurren circunstancias atenuantes en las que algunos viajes pueden exceder este estándar de una hora.

De acera a acera

Con el servicio de acera a acera, el autobús/furgoneta de OCTS se detiene en la acera de la residencia o punto de origen del pasajero.

De puerta a puerta

Si lo solicita, los operadores pueden brindar asistencia a una persona, desde/hacia la puerta de origen/destino, hasta/desde el autobús/furgoneta. Los operadores no pueden proporcionar “servicios personales” que excedan los de “puerta a puerta”. No se puede proporcionar servicio de puerta a aquellas personas cuyos lugares de recogida o devolución harían que el conductor perdiera de vista el vehículo. **Los conductores nunca podrán**

entrar a la residencia un pasajero.

ASISTENTE DE CUIDADO PERSONAL/ACOMPAÑANTES

Los pasajeros que no puedan viajar de forma independiente o entrar o salir de una instalación deben estar acompañados por un asistente de cuidado personal (PCA). Puede traer un asistente de atención personal (PCA) para que lo ayude. Un PCA es alguien designado específicamente para ayudar al pasajero elegible con sus necesidades personales. Los PCA siempre pueden viajar de gratis. Las “necesidades personales” que satisface la PCA pueden involucrar o no cualquier aspecto del viaje del pasajero elegible. La presencia de un PCA no eximirá al operador del OCTS de su responsabilidad respecto del pasajero durante el transporte. Debe notificar a OCTS cuando programe su viaje si planea llevar un PCA en su(s) viaje(s).

También puede traer un pasajero adicional con usted en su(s) viaje(s) OCTS si viaja hacia y desde los mismos lugares que el pasajero elegible. Este pasajero adicional no necesita ser elegible para el servicio y se considera acompañante.

Las tarifas para acompañantes son las mismas que para pasajeros. Debe notificar a Access cuando programe su viaje si planea traer un acompañante en su(s) viaje(s).

RESPONSABILIDAD DEL CUIDADOR

Un asistente o cuidador debe estar presente en el punto de recogida/devolución de los pasajeros que no pueden quedarse solos. Si un asistente o cuidador responsable no está presente cuando el conductor llega para recoger o dejar a estos pasajeros, puede alterar gravemente el horario del conductor. Las ausencias continuas de un asistente o cuidador pueden resultar en la suspensión y/o terminación del servicio.

VIAJAR EN LA FURGONETA/Bus

Política de equipaje/ de equipaje de mano

- Los pasajeros podrán transportar 3 bolsas de plástico que podrán llevar **en un solo viaje** al subir o bajar del autobús/furgoneta.
- Su equipaje debe poder sostenerse en el regazo del pasajero o colocarse en el suelo entre sus piernas. Si el autobús/furgoneta está vacío/a, las maletas podrán colocarse en un asiento vacío al lado del pasajero.
- Si un pasajero utiliza una silla de ruedas/scooter, se aplica la misma política. Las bolsas que se colocan en el dispositivo de movilidad no pueden inhibir la capacidad del conductor para asegurar de forma segura el dispositivo de movilidad.
- Los conductores no están obligados a subir o bajar bolsas de la furgoneta. Los pasajeros pueden tener una persona que los acompañe para ayudarlos con sus maletas de forma gratuita. Los pasajeros deben notificar a la OCTS al programar sus viajes si alguien los acompañará.
- A los pasajeros con demasiadas maletas se les puede exigir que busquen otro camino desde su destino y el viaje se considerará no presentado.

Inclencencias del tiempo

- La decisión de si OCTS funcionará en un día de mal tiempo generalmente se toma temprano en la mañana y se publica en el canal 5 (WRAL), canal 2 (WFYM Greensboro), canal 11 (WTVD), Spectrum News, Chapel Boro, el sitio web del sistema de tránsito.
- Si no está seguro de si OCTS está funcionando, puede llamar al 919-245-2008 a partir de las 6:30 am, de lunes a viernes.
- Si OCTS opera y su recogida/vuelta está cerrada debido al clima, es responsabilidad del pasajero comunicarse con la oficina para cancelar el(los) viaje(s). OCTS no monitorea los cierres de otras ubicaciones.
- Si el servicio ya ha comenzado y el clima empeora creando condiciones peligrosas en la carretera, OCTS puede decidir suspender el servicio sin garantizar a los pasajeros un viaje de regreso.
- Si el camino hacia la puerta no está libre de nieve o hielo que pueda crear un peligro para el conductor al maniobrar, por razones de seguridad los conductores no irán a la puerta.
- Si no necesita transporte y tiene un viaje programado, por favor recuerde llamar al menos una (1) hora antes de la ventana de recogida para cancelar. Si cancela su viaje demasiado tarde o no lo cancela, se marcará como Cancelación tarde o No Presentado, respectivamente.

EMBARQUE DE LA FURGONETA/BUS

Cualquier persona que no pueda subir los escalones de un autobús puede solicitar utilizar la plataforma elevadora o la rampa al abordar. Para mayor estabilidad, se proporcionan pasamanos tanto en el dispositivo de elevación como en los escalones.

USO DE CINTURÓN DE SEGURIDAD

El Transporte Público del Condado de Orange requiere cinturones de seguridad para todos los pasajeros, independientemente de su edad, discapacidad o ubicación en el vehículo.

Cada pasajero debe tener su cinturón de seguridad bien abrochado antes de que se le permita al vehículo comenzar a moverse.

Los pasajeros sentados en sillas de ruedas estarán asegurados mediante un sistema de retención aprobado de cuatro puntos.

TRANSPORTE DE NIÑOS

Los niños elegibles para la ADA pueden obtener la certificación para el servicio de para tránsito. Pueden viajar en OCPT de forma independiente (si su condición lo permite) y deben pagar la tarifa regular de para tránsito. La ley exige que los niños menores de 8 años y que pesen 80 libras utilicen un asiento de seguridad infantil adecuado. Un cuidador adulto es responsable de proporcionar dicho equipo de seguridad y asegurarlo a él y al niño en el vehículo OCPT. Los cuidadores adultos deben asegurarse de que los asientos para niños o los asientos elevados estén abrochados correctamente.

TARIFAS

La tarifa de viaje de ida se paga al momento de abordar la furgoneta/autobús. La tarifa es de \$3.00 para clientes de EDTAP. \$12.75 por RGP cada viaje de ida y de regreso. Los operadores no pueden proporcionar cambio.

Programa de Transporte Asistido para Personas Mayores Discapacitadas (EDTAP): Debe tener más de 60 años	\$3.00 cada viaje de ida y de regreso
Estadounidenses con Discapacidades (ADA): Proveedor de atención primaria condición médica de discapacidad certificada	Refleja Tarifa de Ruta Fija
Departamento de Servicios Sociales (DSS)	Tarifa pagada por Medicaid
Programas de Nutrición – Programas del Centro para Personas Mayores	Tarifa pagada por donaciones
Pasajeros no incluidos en el programa Residentes del Condado de Orange	\$12.75 cada viaje de ida y de regreso

PAGANDO IDA Y VUELTA

Se espera que los pasajeros de OCTS paguen la tarifa requerida cada vez que abordan el vehículo de OCTS. A los pasajeros que tengan discapacidades físicas o mentales extremas que limiten su capacidad para pagar las tarifas se les permitirá pagar su viaje de ida y vuelta cuando aborden el primer vehículo. Esto debe configurarse en la oficina antes de realizar el viaje.

OBJETOS PERDIDOS

OCTS no acepta responsabilidad por artículos personales dejados en un vehículo. Los pasajeros pueden llamar para conocer los artículos personales que hayan dejado en el vehículo. Si se recuperan, OCTS retendrá los artículos personales durante 30 días antes de su eliminación.

EQUIPO DE SOPORTE VITAL

Los pasajeros que necesiten utilizar oxígeno, respiradores u otros equipos de soporte vital podrán hacerlo siempre que no viole leyes o normas relacionadas con el transporte de materiales peligrosos. Su equipo debe ser lo suficientemente pequeño como para caber en el vehículo y ser administrado por usted o su Asistente de Cuidado Personal.

Una vez a bordo, el tanque de oxígeno portátil debe permanecer en posición vertical y viajar en un lugar seguro, por ejemplo, en el regazo del pasajero o frente al pasajero en el piso entre los asientos. No se podrán almacenar tanques de oxígeno en los pasillos de vehículos.

Se debe advertir a los pasajeros que requieran medicamentos u oxígeno a intervalos regulares a bordo que el tiempo de viaje en el vehículo de tránsito está sujeto a demoras que pueden resultar en que el tiempo a bordo del pasajero es más largo de lo previsto. El transporte está sujeto a condiciones impredecibles, como retrasos en el tráfico y problemas

mecánicos.

No nos hacemos responsables de la administración de medicamentos. La administración de medicamentos cuando se encuentre en un vehículo es responsabilidad del cliente. Cualquier cliente que requiera asistencia en la administración de medicamentos u oxígeno mientras está en el vehículo debe viajar con un PCA o acompañante. En caso de que sea necesaria la administración de medicamentos u oxígeno mientras se encuentre en el vehículo, nos comunicaremos con asistencia médica de emergencia para administrar la medicación requerida por cuenta del cliente. Los incidentes repetidos en los que los horarios de medicación interrumpen o retrasan a otros pasajeros pueden dar lugar a la evaluación de la idoneidad del individuo para utilizar los servicios de tránsito.

ANIMALES DE SERVICIO

La ADA define a un animal de servicio como un animal que está entrenado individualmente para realizar tareas para personas con discapacidades, como guiar a personas con discapacidad visual, alertar a personas sordas, halando sillas de ruedas, alertar a una persona que está sufriendo una convulsión o realizando otras tareas especiales. Los animales de servicio son animales de trabajo... no son mascotas.

Los animales de servicio son bienvenidos y viajan de forma gratuita. Al programar un viaje, los pasajeros deben notificar a OCPT que viajará un animal de servicio. Un animal perturbador será tratado como un pasajero perturbador. Los pasajeros siempre deben tener el control de su animal de servicio y deben sentarse en el suelo o en el regazo del pasajero. Los animales de servicio no podrán ocupar el asiento del pasajero.

CAMBIO DE DIRECCIÓN

Comuníquese con la oficina si su dirección, número de teléfono y/u otra información personal cambian. Si no cambia su dirección y se envía un conductor a la dirección incorrecta, el viaje se considerará no presentado y OCTS no garantizará el transporte desde la nueva dirección el mismo día.

COMUNIDADES CERRADAS

Si el lugar de recogida se encuentra dentro de una comunidad cerrada, es responsabilidad del cliente organizar la entrada del vehículo. Cuando programe un viaje, confirme el código de puerta. Cualquier cambio debe informarse a la oficina de OCTS.

Si un vehículo no puede ingresar al área de recogida o el cliente no se encuentra con el vehículo fuera de la comunidad, el viaje del cliente se designará como no presentado. Por favor, tenga en cuenta que algunas comunidades cerradas pueden tener lugares designados para recoger y dejar. Por favor, consulte con el personal de la oficina de OCTS cuando programe un viaje.

SEGURIDAD DE SILLA DE RUEDAS/AYUDA DE MOVILIDAD

Para su seguridad, su silla de ruedas estará asegurada a nuestro vehículo mediante un sistema de amarre de cuatro puntos. Podemos negarnos a transportarlo si no permite que su silla de ruedas esté asegurada adecuadamente o si tiene artículos (comestibles, cajas, etc.) que afectan la capacidad del conductor para asegurar adecuadamente su silla de ruedas. OCTS podrá negarse a transportar al pasajero si éste no permite que su silla de ruedas esté debidamente asegurada antes del transporte.

Si el pasajero utiliza un dispositivo de movilidad o scooter de tres o cuatro ruedas, el operador del vehículo puede pedirle que se transfiera a un asiento normal. Esto es por seguridad y protección del pasajero; por lo general, estos dispositivos no están contruidos para soportar los rigores de su uso como conjunto en un vehículo de pasajeros (especialmente en caso de accidente). Si no puede o no quiere cumplir con esta solicitud, puede rechazarla y el operador lo asegurará en su dispositivo móvil.

CONDICIÓN DEL DISPOSITIVO DE MOVILIDAD

Para la seguridad de los pasajeros, por favor asegúrese de que la silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad reciba el mantenimiento adecuado de acuerdo con las especificaciones del fabricante. OCTS puede negarse a transportar cualquier dispositivo de movilidad que no tenga el mantenimiento adecuado y/o que pueda representar un peligro para la seguridad, la salud y/o el bienestar del usuario, el operador o el equipo de OCPT.

PASAJEROS DESATENDIDOS

Los pasajeros que se determine que no pueden ser dejados solos (según su edad, limitaciones cognitivas o solicitud de la parte responsable) pueden programar viajes y viajar sin supervisión; sin embargo, se deben hacer arreglos para que una parte responsable reciba el vehículo en cada lugar.

El conductor solo esperará cinco (5) minutos hasta que el responsable reciba el vehículo. Si nadie llega, el conductor notificará a la oficina de OCTS y el personal intentará notificar a la persona de contacto de emergencia del pasajero. Si se establece contacto, dependiendo de cuánto tiempo pasará antes de que llegue una persona responsable, se determinará si el conductor puede esperar o regresar al lugar de entrega lo antes posible. Si no se establece contacto, el conductor continuará su ruta con el pasajero a bordo. Dependerá del conductor cuándo se devolverá al pasajero al lugar de entrega.

Si no se establece contacto con la parte responsable una vez que el conductor haya completado la ruta del día, será devuelto al patio de autobuses (606 Highway 86 N Hillsborough, NC 27278). La persona responsable deberá recoger al pasajero en el patio de autobuses y deberá mostrar una identificación adecuada.

Se puede notificar a la policía para ayudar a localizar a la parte responsable.

COMER, BEBER Y FUMAR

OCTS exige que los pasajeros se abstengan de comer, beber y fumar mientras estén en el vehículo. Excepción: Los pasajeros que tengan una condición médica que requiera la ingesta de alimentos o bebidas (es decir, diabéticos) pueden comer o beber a bordo del vehículo si hacerlo es necesario para ayudar a prevenir la aparición de una condición médica grave.

AROMAS FUERTES

OCTS es un servicio de transporte público y hay muchos clientes que utilizan el servicio. Para la comodidad, seguridad y bienestar de todos nuestros pasajeros y conductores,

debemos pedir a todos los clientes y ayudantes que mantengan una limpieza razonable para evitar riesgos para la salud.

Se solicita a los pasajeros que no usen productos de cuidado personal con aromas fuertes mientras estén a bordo. Esto ayuda a garantizar que las furgonetas/autobuses sean accesibles para todos los pasajeros, especialmente aquellos con sensibilidad química o una enfermedad ambiental.

ACCIDENTES DE BAÑO

Muchos de nosotros hemos tenido momentos en nuestras vidas en los que nos enfermamos en público. En OCPT estamos conscientes de que este tipo de cosas suceden. Si le sucede a usted a bordo del vehículo, por favor notifique discretamente la situación al conductor para que pueda planificar su regreso a casa rápidamente y devolver al vehículo a un estado limpio.

Sin embargo, no se pueden aceptar problemas constantes de esta naturaleza. Si esto le sucede a usted, OCTS le sugerirá que se tomen medidas para controlar la situación.

Los vehículos OCTS no pueden hacer paradas a lo largo de su ruta de viaje programada para permitirle usar el baño. Por favor, tome las precauciones adecuadas antes de la salida para asegurarse de poder realizar todo el viaje sin incidentes.

Además, se negará el servicio OCTS a cualquier persona que represente una amenaza potencial para la salud pública. La existencia de excrementos en la ropa o en las manos plantea el potencial de propagación de enfermedades como la shigelosis. El contacto con otros fluidos corporales, como sangre o vómito, representa una amenaza de VIH o hepatitis B o C. Si el vehículo llega para ser recogido y el pasajero o su ropa está manchada con heces, orina, vómito, sangre o el pasajero presenta una llaga supurante o una herida abierta, que no está vendada de manera que impida la filtración de fluidos corporales, se rechazará el servicio.

En caso de rechazo del servicio, el conductor deberá solicitar la aprobación previa de un supervisor o despachador antes de negar el servicio a cualquier individuo. Si el supervisor o despachador determina que existe una amenaza potencial a la salud pública como se describe anteriormente:

Se rechazará el servicio, no se registrará una ausencia, y el supervisor de OCTS le entregará a la persona una carta explicando el motivo del rechazo del servicio.

POLÍTICA DE MODIFICACIÓN RAZONABLE

De acuerdo con los requisitos del Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA), los servicios de ruta fija y para tránsito de los Servicios de Transporte del Condado de Orange (OCTS) no discriminarán a las personas con discapacidades en función de su discapacidad en sus programas, servicios, o actividades.

OCTS generalmente, previa solicitud, proporcionará ayudas y servicios adecuados que conduzcan a una comunicación efectiva para personas calificadas con discapacidades

para que puedan participar equitativamente en programas, servicios y actividades. Esto también incluye intérpretes calificados de lengua de señas, documentos electrónicos o documentos en letra grande y otras formas de comunicación accesibles para personas con discapacidades del habla, audición o visión.

OCTS hará todas las modificaciones razonables a las políticas y programas para garantizar que las personas con discapacidades tengan igualdad de oportunidades para disfrutar de todos sus servicios. Por ejemplo, las personas con animales de servicio son bienvenidas en las oficinas de OCTS; incluso donde las mascotas están generalmente prohibidas.

Cualquier persona que requiera una ayuda o servicio auxiliar para una comunicación efectiva o una modificación de políticas o procedimientos para recibir servicios a través de OCTS Paratransit o servicios de Ruta Fija, deberán comunicarse con el Gerente de Transporte al **919.245.2004** o al correo electrónico: jwiley@orangecountync.gov dentro de los 7 días anteriores al evento o necesidad programada.

La ADA no exige que OCTS tome ninguna medida que altere fundamentalmente la naturaleza de sus programas o servicios o imponga una dificultad indebida. OCTS no impondrá un recargo a las personas que soliciten ayudas/servicios auxiliares o modificaciones razonables de una política que tampoco se extiende a personas sin discapacidades.

Las quejas de que un programa, servicio o actividad del programa de tránsito OCTS no es accesible para personas con discapacidades deben dirigirse al Gerente de Transporte al **919.245.2004** o por correo electrónico ajwiley@orangecountync.gov

Según las pautas federales a partir del 13 de julio de 2015, los Servicios de Transporte del Condado de Orange (OCTS) considerarán las solicitudes de modificaciones razonables de la siguiente manera:

- La persona que solicita la modificación describirá lo que necesita para utilizar el servicio.
- La persona que solicita la modificación no está obligada a utilizar el término “**modificación razonable**” al realizar una solicitud.
- Siempre que sea posible, las solicitudes de modificaciones se realizarán y determinarán con anticipación antes de que se espere que OCTS brinde el servicio modificado.
- Cuando una solicitud de modificación no se puede hacer y determinar de manera práctica con anticipación (debido a una condición/barrera en el destino de un viaje Trans-AID o de Ruta Fija; de la cual la persona con discapacidad no estaba consciente hasta su llegada), el personal operativo tomar una determinación sobre si la modificación debe proporcionarse en el momento de la solicitud.
- La solicitud de modificación de políticas y prácticas podrá denegarse únicamente por uno o más de los siguientes motivos:
 - Conceder la solicitud alteraría fundamentalmente la naturaleza de

los servicios OCTS.

- Conceder la solicitud crearía una amenaza directa a la salud o seguridad de otros.
- Sin la modificación solicitada, la persona con discapacidad puede utilizar plenamente los servicios OCTS para el fin previsto.
- Para determinar si concederá una modificación solicitada, OCTS se guiará por las disposiciones del Departamento de Transporte de los Estados Unidos 49 CFR Apéndice E de la Parte 37.169.

COMENTARIOS Y QUEJAS

El personal de OCTS está disponible para ayudar a los clientes con la programación, resolver problemas y brindar información sobre el servicio. Las preguntas, elogios, sugerencias y quejas deben dirigirse por teléfono, carta, correo electrónico o mediante nuestro Formulario de Comentarios del Cliente en línea en <https://www.orangecountync.gov/Transportation-Services> a OCTS. Las consultas telefónicas se pueden realizar llamando al 919-245-2004. Las cartas deben enviarse a:

Orange County Transportation Services
606 Highway 86 N
Hillsborough, NC 27278

Las quejas deben notificarse lo antes posible después del incidente para garantizar un manejo adecuado. Al presentar una queja, proporcione la siguiente información:

- Explicación del incidente o queja
- Su nombre, dirección y número de teléfono
- Fecha, hora y lugar del incidente.
- El número del vehículo y/o el nombre del conductor.

El personal de OCTS hará todo lo posible para abordar sus inquietudes. Si no está satisfecho con la respuesta que le dio el personal de OCTS, puede hablar con el Gerente de Tránsito al 919-245-2006.

SUJETO A DESCARGO DE RESPONSABILIDAD POR CAMBIOS

Las políticas, regulaciones, procedimientos y tarifas de esta guía están sujetos a cambios sin previo aviso, si es necesario, para mantener las políticas del sistema de tránsito en cumplimiento con las leyes Estatales y Federales.

RESPONSABILIDADES DE LOS PASAJEROS

Los pasajeros tienen responsabilidad de:

- Informar a OCTS sobre cambios de dirección, cambios de número de teléfono o cualquier otra información relacionada con las necesidades de accesibilidad.
- Esté preparado y esperando al comienzo de su tiempo de recogida. El vehículo solo puede esperar cinco (5) minutos y los pasajeros deben estar listos para abordar la furgoneta tan pronto como llegue el conductor, dentro de la ventanilla.
- Llame para cancelar viajes innecesarios y evitar “no presentado”.
- Proporcione la dirección exacta de cada destino, cada vez que llame, para programar un viaje.
- Mantenga las sillas de ruedas u otras ayudas para la movilidad en condiciones seguras.
- Mantener estándares aceptables de higiene personal.
- Asegúrese de haber terminado completamente y listo para partir cuando llame para programar un viaje de regreso a casa. Esté donde pueda ver la furgoneta/autobús, o el conductor pueda encontrarlo.
- No comer, beber ni fumar en la furgoneta.
- No abusar física o verbalmente de otro pasajero o conductor.

Los pasajeros que violen estas reglas están sujetos a sanciones que pueden incluir la terminación del servicio.

RESPONSABILIDADES DEL OPERADOR

- Trate a todos los pasajeros con cortesía.
- Use un uniforme con gafete con su nombre.
- Opere el vehículo y ascensor de sillas de ruedas de manera segura, y asegure de manera segura las sillas de ruedas en el vehículo.
- Cobrar la tarifa que figura en sus horarios.
- Diríjase únicamente a los destinos que figuran en el manifiesto o según lo notificado por el personal de la oficina.
- Ofrecer asistencia a los pasajeros, incluyendo:
 - Vaya a la puerta para asegurarse que han llegado.
 - Ofrecer a los pasajeros un brazo estabilizador u otra orientación o asistencia adecuada.
 - Ayude a las personas en sillas de ruedas a subir y bajar del ascensor de sillas de ruedas.
 - Asegúrese de que todos los pasajeros estén debidamente asegurados.
 - Ayudarle a subir y bajar del elevador o los escalones del vehículo.
 - Asegure su silla de ruedas o scooter en el área de amarre.
 - Proporcione indicaciones o actúe como guía vidente hacia/desde el vehículo si usted tiene discapacidad visual.
 - Abrocharse los cinturones de seguridad (sólo bajo petición).
 - Comuníquese con el personal de despacho y con el 911 en caso de emergencias.

Los operadores de OCTS Paratransit no son responsables de:

- Ayudar a los pasajeros a entrar y salir de los edificios. Si necesita ayuda, asegúrese de que haya alguien disponible para ayudarlo en los puntos de recogida y devolución.
- Echando llave/Quitando llave de puertas.
- Reservar y cancelar viajes: por favor llame a la oficina.
- Operar o empujar su dispositivo de movilidad motorizado (por ejemplo, silla de ruedas eléctrica o scooter).
- Operar o empujar su equipo o carrito de compras para subir o bajar escaleras o cuestas pronunciadas.
- Cruzando umbrales residenciales
- Levantando o transportando pasajeros
- “Golpear” a pasajeros en sillas de ruedas subiendo/bajando gradas y/o puertas.

Nota: Los operadores son responsables de ayudar a los pasajeros, no de llevar sus pertenencias. Ex. Si un pasajero tiene un andador con una bolsa de lona, el conductor es responsable de subir y bajar el andador de la furgoneta y asegurarlo. Es responsabilidad del pasajero sacar sus pertenencias del dispositivo de movilidad hasta el asiento y bajarlas de la furgoneta.

Por favor, no haga estas solicitudes a los conductores.

COSAS PARA RECORDAR AL UTILIZAR OCTS

- Al llamar para programar viajes, debe tener la dirección exacta a la que se dirige. Por favor informe a la persona con la que programe la cita si una persona(s) adicional irá con usted.
- OCTS es un servicio de viaje compartido y no se garantizan los horarios exactos de recogida o devolución. No garantizamos que los conductores puedan esperar a los pasajeros más allá del período de espera de cinco (5) minutos.
- A los pasajeros no se les da una hora de recogida específica, pero se les da una ventana de recogida que es quince (15) minutos antes o quince (15) minutos después de la hora programada negociada. Los conductores solo esperarán cinco (5) minutos a los pasajeros después de llegar dentro del tiempo programado para recogerlos o regresarlos.
- OCTS tiene una hora para recoger a los pasajeros cuando solicitan un viaje de regreso. El tiempo de espera en los viajes de regreso dependerá de los viajes programados previamente, los regresos solicitados previamente, la hora del día en que el pasajero llama para regresar y la ubicación desde la que llama el pasajero.
- Los conductores no están obligados a entrar a los edificios para buscar pasajeros, así que sea específico en su ubicación cuando llame para un viaje de regreso y esté donde pueda ver el vehículo y el conductor pueda encontrarlo.
- Los pasajeros deben tener una tarjeta Umo o una tarjeta de identificación cuando viajen. Los pasajeros deben pagar la tarifa de \$3.00 a cada conductor individualmente por viaje.
- Las cancelaciones se pueden realizar entre las 6:30 a. m. y las 5 p. m. lunes viernes. Las cancelaciones no se pueden hacer con el conductor y deben llamarse a la oficina al (919) 245-2004 lo antes posible, pero a más tardar sesenta (60) minutos antes del comienzo del período de recogida negociado.
- Los cambios de horario sólo se pueden realizar entre las 8 a. m. y las 5 p. m. de lunes a viernes.
- No se pueden realizar cambios de horario al mismo día. No se pueden realizar cambios de horario con el conductor; deben ser llamados a la oficina al (919) 245-2004.
- OCTS no realiza viajes el mismo día.
- Cuando lugares están cerrados como escuela, trabajo, talleres, Guarderías para Adultos, etc., es responsabilidad del pasajero/cuidador llamar y cancelar los viajes programados.
- Los pasajeros/cuidadores son responsables de notificar a la OCTS los cambios de dirección y número de teléfono.
- En general, a los pasajeros no se les permite comer ni beber en los vehículos. Cuando lleve comida en el vehículo para llevarla a su destino, asegúrese de que los contenedores estén seguros y que toda la basura se coloque en el bote de basura. Nunca se permite fumar en los vehículos.

POLÍTICAS

Política de No Presentado de Para tránsito

Fecha de Vigencia: 1 de noviembre de 2022

Lo siguiente representa la política de no presentación de OCTS. Esta política se desarrolló dentro de los parámetros de la Ley de Discapacidades de los Estadounidenses utilizando ejemplos de las mejores prácticas de otras agencias de tránsito. El propósito de este proceso es disuadir y/o abordar las ausencias crónicas para mejorar la eficiencia y efectividad de OCTS.

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades establece:

"La entidad puede establecer un proceso administrativo para suspender, por un período de tiempo razonable, la prestación de servicio de para tránsito complementario a personas elegibles para ADA que establezcan un patrón o práctica de faltar a viajes programados".

Al desarrollar esta política, OCTS ha intentado presentar una política que permita al personal continuar minimizando las tasas actuales de no presentación y cancelación, mientras equilibra las necesidades de nuestros pasajeros.

Definiciones:

- Cancelación Anticipada:** Cuando el pasajero programa el transporte con OCTS y notifica a OCTS que el servicio ya no es necesario o se comunica con OCTS para cambiar el viaje. La cancelación debe realizarse en o antes del día anterior a la fecha del servicio.
- Cancelación el Mismo Día:** Cuando el pasajero programa el transporte con OCTS y notifica a OCTS que el servicio ya no es necesario. La cancelación deberá realizarse al menos una (1) hora antes del inicio de la ventana de recogida del pasajero.
- No presentado:** Cuando el pasajero no aborda el vehículo cuando llega dentro de la ventana de recogida de 30 minutos y ha esperado 3 minutos para recoger a un pasajero, y el pasajero decide no utilizar el servicio, no sale listo para partir dentro del período de espera de 3 minutos o no está en el sitio de recogida y no ha llamado a OCTS para cancelar su viaje al menos una hora antes del comienzo de su ventana de recogida.

Emergencias

Entendemos que las emergencias ocurren. Si se encuentra con una situación de emergencia/ crisis que le haga perder su cita de transporte, debe comunicarse con OCTS lo antes posible para notificarles sus circunstancias graves. Tomar estas medidas adecuadas puede evitar que su viaje se registre como "no presentado" y evitar posibles suspensiones del servicio. Los viajes perdidos que ocurren por razones fuera del control de un individuo o se deben a problemas relacionados con el servicio no se consideran "no presentado".

Si a un pasajero se le evalúa como no ausente y cree que se evaluó por error, el

pasajero puede presentar una apelación llamando a OCTS. El pasajero debe indicar por qué cree que la determinación de no presentado es un error. La apelación será revisada y una decisión se tomará dentro de los cinco (5) días hábiles. El pasajero será notificado telefónicamente o por escrito de la decisión final.

Consecuencias

La duración de las suspensiones se limita a un período de tiempo razonable para las personas elegibles para la ADA que no se presentaron, cancelaron tarde o cancelaron en la puerta el **20 por ciento** de sus viajes programados durante un período de 30 días, dentro de un mínimo de 10 viajes. Para personas que programan 10 viajes o menos en un período de 30 días; si no se presenta, cancela tarde y/o cancela en puerta el **40 por ciento** de los viajes programados, el servicio estará sujeto a suspensión. Inicialmente el pasajero recibirá una carta de advertencia para intentar modificar el comportamiento. Si el problema continúa, la longitud progresiva de la suspensión será la siguiente:

- Primera suspensión—7 días.
- Segunda suspensión—14 días
- Tercera suspensión —21 días
- Cuarta y todas las demás suspensiones— 30 días

Antes de suspender el servicio, se notificará al pasajero con una carta proponiendo suspender el servicio. Todas las suspensiones entrarán en vigor diez (10) días de calendario a partir de la fecha de la carta que notifica al pasajero la suspensión del servicio. El aviso de suspensión incluirá las fechas de todas las no presentado válidas. El servicio se seguirá brindando mientras esté pendiente cualquier apelación. La información también quedará documentada en el expediente del pasajero.

Si un pasajero no se presenta y ha hecho arreglos para viajes adicionales para el día, los viajes adicionales **NO** se cancelarán automáticamente a menos que el pasajero o un representante del pasajero notifique a nuestro personal de OCPT. Si los viajes adicionales no se cancelan, y deberían haberse cancelado, el pasajero recibirá una no presentado por cada viaje adicional.

Si algún cliente no se presenta dos (2) veces consecutivas, el personal cancelará automáticamente todos los viajes hasta que se establezca contacto con el cliente para confirmar que el servicio aún es necesario.

OCPT ha creado esta política de no presentado para continuar brindando transporte rentable a las personas que lo necesitan y lo desean. Las ausencias desperdician recursos limitados y ponen en peligro la capacidad de Access para proporcionar transporte público.

Cualquier pregunta sobre esta política de no presentado puede responderse llamando a OCTS al (919) 245-2004.

INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL TRANSPORTE

- Todas las reservas deben realizarse antes de las 5:00 pm del día anterior; puede solicitarlo con hasta 1 semana de anticipación.
- Su representante de servicio al pasajero confirmará la información de su viaje con usted. Es importante escuchar atentamente y verificar que la información de su viaje sea correcta.
- Tanto para su beneficio como para el de OCTS, existe un período de recogida de 30 minutos. El período de recogida comienza 15 minutos antes de la hora programada negociada, y se extiende 15 minutos después de la hora programada negociada. (Ejemplo: su horario de recogida negociado y programado es a las 9:00 a. m.; su ventana es a partir de las 8:45 a. m. am a 9:15 am). Le pedimos que esté listo y atento a su vehículo en el lugar de recogida acordado durante este período.

Si tiene alguna pregunta sobre esta información, no dude en comunicarse con un representante de servicio al pasajero de OCTS.

DERECHO DEL PASAJERO A APELAR Y PROCESO DE APELACIÓN

Cada vez que la OCTS deba suspender el servicio de un pasajero, ese pasajero tiene derecho a apelar la decisión de la OCTS.

Si un pasajero desea apelar la decisión de la OCTS de suspender el servicio, el pasajero y la OCTS deben seguir el siguiente proceso:

1. Al recibir la carta de OCTS notificándoles que su servicio será suspendido, el pasajero debe completar un Formulario de Apelación de Suspensión/Terminación del servicio y devolver el formulario dentro de los 5 días hábiles. La apelación debe enviarse a Access ATTN: Appeals Board
2. Si no se puede completar un Formulario de Apelación de Suspensión/Terminación del Servicio dentro de los 5 días, el pasajero debe llamar al personal de OCTS al (919) 245-2004 y un miembro del personal completará este formulario por teléfono.
3. Al recibir el Formulario de Apelación de Suspensión/Terminación del Servicio completo, OCTS responderá a la apelación del pasajero dentro de los 5 días hábiles. Todas las apelaciones serán revisadas por la Junta de Apelaciones. El pasajero seguirá recibiendo el servicio mientras la suspensión esté apelada, con excepción de cuestiones de seguridad.



Política del Sistema de Tránsito de Los Servicios de Transporte del Condado de Orange

Política de OCTS: Comportamiento Violento y Perturbador a Partir del 1 de noviembre de 2022

SECCIÓN 1. Propósito

En ocasiones, el comportamiento de determinados pasajeros ha sido perturbador o incluso peligroso. Para la seguridad y el bienestar de nuestros pasajeros y empleados, no se tolerará comportamiento violento y/o disruptivo en los vehículos OCTS. Dicha conducta incluye, entre otros, olores corporales ofensivos, abuso físico o verbal; amenazas o miedo de abuso físico o verbal; acoso ilegal, incluido comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado que tenga connotaciones sexuales o raciales; uso no autorizado de equipos en el vehículo; violar voluntaria y repetidamente las reglas de conducción de vehículos, incluido fumar en el vehículo, comer o beber sin indicación médica o desfigurar el equipo. Se espera que todos los pasajeros se controlen de manera ordenada.

SECCIÓN 2. Suspensión del Servicio

El comportamiento disruptivo, aunque no sea violento por parte de un pasajero resultará en los siguientes períodos de suspensión del uso del programa OCTS.

Ocurrencia Tiempo de Suspensión

Primero	7 días
Segundo	30 días
Tercero	60 días
Cuatro	Suspensión Permanente

El comportamiento violento por parte de un pasajero resultará en una suspensión del servicio de un mínimo de 30 días por la primera ocurrencia. La violencia futura resultará en la suspensión permanente del servicio.

Se da la debida consideración a las acciones de los pasajeros con discapacidades mentales o cognitivas. En el caso que sea un pasajero con una discapacidad mental o cognitiva, podemos sugerir o exigir que un asistente de cuidado personal acompañe al pasajero en cada viaje.

Si el comportamiento del pasajero lo amerita, OCTS se reserva el derecho de suspender inmediatamente y/o permanentemente los privilegios de viaje del pasajero.

SECCIÓN 3. Notificación

Los usuarios de OCTS suspendidos del programa según esta política serán notificados, si es posible, por teléfono, carta o en persona, según el caso, y se les dará la oportunidad de apelar la decisión.

SECCIÓN 4. Apelaciones

Cada vez que OCTS deba suspender el servicio de un pasajero, ese pasajero tiene derecho a apelar la decisión de la OCTS.

Si un pasajero desea apelar la decisión de OCTS de suspender el servicio, el siguiente proceso debe ser seguido por el pasajero y OCTS:

1. Al recibir la carta de OCTS notificándoles que su servicio será suspendido, el pasajero debe completar un Formulario de Apelación de Suspensión/Terminación del Servicio y devolver el formulario dentro de los 5 días hábiles. La apelación debe enviarse a OCTS ATTN: Appeals Board.
2. Si no se puede completar un Formulario de Apelación de Suspensión/Terminación del Servicio dentro de los 5 días, el pasajero debe llamar al personal de OCTS al (919) 245-2004 y un miembro del personal completará este formulario por teléfono.
3. Al recibir el Formulario de Apelación de Suspensión/Terminación del Servicio completo, OCTS responderá a la apelación del pasajero dentro de los 10 días hábiles. Todas las apelaciones serán revisadas por la Junta de Apelaciones. El pasajero seguirá recibiendo el servicio mientras la suspensión esté apelada, con excepción de cuestiones de seguridad.

Los usuarios de OCTS pueden apelar una suspensión. La suspensión sigue vigente en espera de la apelación. Las apelaciones deben presentarse por escrito, con matasellos a más tardar cinco (5) días hábiles después de recibir la notificación a

ADA Complementary Paratransit Appeals Board
Orange County Transportation Services
606 Highway 86 N
Hillsborough, NC 27278.

Las cartas deben indicar el motivo por el cual se debe perdonar la suspensión del servicio. La decisión de la Junta de Apelaciones se tomará tan pronto como sea posible y será definitiva.

Título VI Aviso al Público

Por la presente, los Servicios de Transporte del Condado de Orange notifican públicamente su política para defender y garantizar el pleno cumplimiento del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y todas las leyes y estatutos relacionados. El Título VI y los estatutos relacionados que prohíben la discriminación en programas con asistencia Federal exigen que ninguna persona en los Estados Unidos de América, por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad, sea excluida de la participación en, se le niegue la participación en beneficios de, o estar sujeto a discriminación bajo cualquier programa o actividad que reciba asistencia Federal.

Cualquier persona que crea que ha sido agraviada por una práctica discriminatoria ilegal relacionada con los programas de Servicios de Transporte del Condado de Orange tiene derecho a presentar una queja formal ante Servicios de Transporte del Condado de Orange. Cualquier queja de este tipo debe realizarse por escrito y presentarse al Oficial de Cumplimiento del Título VI de los Servicios de Transporte del Condado de Orange dentro de los ciento ochenta (180) días siguientes a la fecha del presunto suceso.

Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles, por favor comuníquese con:

Title VI Compliance Officer

Orange County Transportation Services

606 Highway 86 N

Hillsborough, NC

(919) 245-2004

Si Usted Necesita un Intérprete

Brindamos servicios de interpretación gratuitos para ayudarlo a realizar su negocio de tránsito. Estos servicios de interpretación están disponibles ya sea que nos hable por teléfono o en la oficina de tránsito. Llámanos al (800) 514-9237 e indique el idioma que habla. El representante de servicio al cliente lo pondrá en espera y se comunicará con un intérprete para ayudarlo con su llamada. Si su negocio no se puede completar por teléfono, programaremos una cita para usted en la oficina de tránsito y coordinaremos un intérprete por teléfono o en persona en el momento de su visita.