



FOR YOUTH DEVELOPMENT®
FOR HEALTHY LIVING
FOR SOCIAL RESPONSIBILITY

YMCA VanGo
Knox County, Transportation System de Indiana

CÓMO RIDE GUIDE

Estimado YMCA VanGo Rider:

En behalf de YMCA VanGo, like to welcome you to the world of public transportation, Demand Response service.

Throughout this guide, you will find helpful, customer friendly information regarding:

- Reservations
- Trip Information
- Cancelaciones
- Companions
- Directrices

Should you require additional information, please don't hesitate to us en (812) 886 a 3381.

Sinceramente

Rebeca Pinnick
Director, YMCA VanGo

NÚMEROS DE TELÉFONO Y HORARIO

¿A quién le doy?

Reservas / **Cancelaciones**

All of us at YMCA VanGo sincerely hope this "How to Ride" guide answers cualquier pregunta que pueda tener.

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

An answering machine is available after hours and weekends, leave your number and we will get back to you.

TDD Con discapacidad auditiva – 1-800-743-3333

Spanish TDD – 1-800-435-8590

Solicitamos que todas las reservas se realicen con 24 horas de antelación. El servicio el mismo día puede estar disponible; SIN EMBARGO, los viajes de ida y vuelta pueden resultar en un tiempo de espera más largo.

Al hacer una reserva, le instamos a programar una hora para su retorno viaje. Esperar hasta el último minuto para programar un viaje de regreso o una "llamada" podría resultar en una larga espera (hasta dos horas) para un VA n para estar disponible.

NOTA: No se pueden realizar cambios en una reserva después de las 3:00 p.m. ; el día antes de su viaje.

Al making a reservation, please be ready to provide the following:

- Su nombre
- Su dirección de recogida (ubicación exacta, por ejemplo, apartment nombre, qué entrada, etc.)
- Su número de teléfono
- La fecha en la que necesita un viaje
- The time you want to be picked up at your point of origin. (Please allow a minimum de 30 minutes to cada destination. Somos un shared ride system, therefore some trips may take a little longer)
- A dónde irá (incluya un número de teléfono si es posible).
- The time you want to be picked up for your return trip.
- Whether you use a wheelchair.
 - Whether a personal care attendant will be riding with you. If you have a medical personal attendant, there is no charge for this person to ride.
 - Whether a companion/ child will be riding with you. Si so, his / her tarifa is \$ 2.00 for each one-way trip.

- ¿Tendrá un animal de servicio con usted?
- Por favor, infórmenos si va a tener oxígeno (permitido).

¿CÓMO CANCELO UNA RESERVA?

- Para cancelar una reservación, llame al (812) 886-3381.
- Si must cancel su ride; please do so tan soon como possible. Si puedes cel tu ride after a driver has been dispatched, you will b e considered a "NO-SHOW" and may be billed for the ride.
- Repeated cancellations may result in loss of riding privileges.

SIN SHOWS

- Un "NO SHOW" es when a driver arrives for your scheduled ride and you are not at the location identified for the ride on time o fail to show. Passengers who miss their ride, or fail to cancel will b e required to pay for the ride.

RESERVATION HOURS:

Lunes – Viernes: 8:00 – 5:00p.m. (Si llama antes o después del horario de atención, deje un mensaje y le devolveremos su cal.)

Programa su viaje en línea con Ecolane mobile ap ap avail capaz para dispositivos Android y Apple.

HORARIO DE ATENCIÓN:

Monday – Friday: 6:00a.m. – 5:00 p.m. Cerrado
Saturday and Sunday

Este es un sistema de viaje compartido. Este es un servicio de "origen a destino".

Information on YMCA VanGo is also available in an alterna tive form upon request. Please call the VanGo office al (812) 886-3381.

TARIFAS

ÁREA DE SERVICIO

YMCA VanGo operates in Knox County. Ejecutamos un demand response system. Availability of service is d ependent upon the hours of operation and driver/van availa bility. We operate a curb to curb service, but will

accommodate threshold to threshold for elderly and persons with disabilities upon request. For more information, call (812) 886-3381.

TARIFAS

**In City - \$2. 00 per persona un way. Fuera de City:
\$5. 00 per persona un way.**

¿CÓMO PUEDO HACER UNA BÚSQUEDA DE MI RIDE?

Rides on YMCA VanGO can be paid in cash, check, or credit/debit card. You must pay your driver upon boarding the van or pay when ride is scheduled.

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

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

Please remember to enclose your mailing address and phone number with su payment.

¿CÓMO PUEDO VIAJAR EN VAN GO?

Tendrás una hora de llegada programada y debes estar listo cuando llegue el autobús. Habrá paradas adicionales volver a llegar a su destino. Van Go es un sistema de viaje compartido.

Plíase Recuerda:

- YMCA VanGo es un servicio de origen a destino.
- YMCA VanGo es un servicio de viaje compartido.
- Las furgonetas YMCA VanGo son accesibles para sillas de ruedas.
- All trips are scheduled on a first come first serve basis, regardless of your trip purpose.
- Somos un curb to curb service; however, drivers will be available to assist you with boarding and disembarking the bus. If you require further assistance, you should be accompanied by a personal care attendant.
- Puede viajar desde cualquier origen en el área de servicio para cualquier propósito, siempre y cuando se ha hecho la reserva.
-El autobús puede llegar hasta 30 minutos antes o después de su hora de recogida programada. Por ejemplo, si su hora de recogida es programada para

8:00a.m. , the bus may arrive between 7:30- 8:30a. m. The bus esperará 5 minutes after arrival.

•If the bus has not arrived 30 minutes after your scheduled time , please call YMCA VanGo al (812) 886-3381.

PRIOR A DEPARTURE

Antes de la salida, el conductor podría: preguntar a una persona en un m de tres ruedas Dispositivo de obility para transferir a un asiento en el vehículo. (NOTA: la elección de transferirse a un asiento es suya). Sin embargo, el conductor debe ser capaz de asegurar su movilidad device, un conductor rechazará el servicio a un usuario de silla de ruedas si se niegan a ser asegurados.

Eating, drinking, chewing tobacco, smoking o recreational o audio devices without earphones, are not permitted. Shirts and shoes (o equivalent) must be worn.

SUJECIÓN PARA SILLAS DE RUEDAS

All drivers are required to secure wheelchairs and must use seatbelts/shoulder harness for persons using wheelchairs. All passengers are required to use the vehicles occupant restraints.

Un driver will refuse service to a wheelchair user if they decline to be secured.

LLEGAR A TIEMPO / VEHÍCULO TARDÍO / ALOJAMIENTOS

¿CÓMO RIDE THE YMCA VANGO PROGRAM? (con't)

It is YMCA VanGo's goal to provide the greatest number of customers with prompt, efficient, friendly service. Los following son ways you may help nosotros le servimos:

- Haga una reserva lo antes posible , hasta 14 días de anticipación, bu a más tardar el día antes de que desee montar.
- Un cliente no puede negarse a viajar con otros clientes.

Because you may share a vehicle with other customers, we suggest you:

1. Allow a minimum of 1/2 hour to reach your destination;
2. Permita el tiempo dedicado a recoger y dejar otros customers antes de llegar a su destino;
3. Be prepared for delays due to traffic, trains, bad weather;

4. Plan your trasgadura. For example if tú must be somewhere en 10:00 a.m., schedule your pickup for 9:30 a.m.

When scheduling a return trip, please consider any unexpected delays you may encounter. For example, if you expect to be ready at 3:00 p.m., please ask para un 3:30 p.m. Return time. It is better to wait a few minutes than miss your scheduled ride.

- ❖ If you miss the vehicle for your scheduled ride, please call the Van Go number al (812) 886-3381. Another vehicle will be sent as soon as possible. However, it may take up to an hour to dispatch another vehicle.

¿LO HAGO SI MI VEHICLE ES LATE?

Si un VanGo bus is more than 30 minutes late for your scheduled pickup, please call the office al (812) 886-3381 and a dispatcher will check the arrival time.

¿CÓMO CAN HACEMOS ACCOMMODATE YOU?

1. Los paquetes de transporte son bienvenidos, pero no hay MATERIALES PELIGROSOS allowed. There is a 3 package minimum and must weigh less than 50 LBS. combinado. Habrá un \$1.00 por 3 maletas adicionales cargadas.
2. Packages must be loaded and unloaded by the passenger; however the driver will be happy to assist elderly and persons with disabilities.
3. Drivers may help our elderly and disabled riders from threshold to threshold but are not allowed to enter your home.

¿CÓMO HAGO COMPLAINTS OR COMMENTS?

- We can only resolve problems if we are informed, so please do not hesitate to call.
 - Should you have questions or complaints about the service, please call the YMCA VanGo Mobility Specialist office al 886-3381 as soon as possible.
 - If a complaint is not resolved to your satisfaction, please call the Directors Office al (812) 886-3381. Somos here to serve you.

SOLICITANTES ESPECIALES

1. Para servir al mayor número de clientes, YMCA VanGo puede solo aceptar dos solicitudes de ida y vuelta por llamada telefónica.
2. Si desea programar la repetición del servicio (empleo, guardería, sitio de comidas) puede programar viajes de suscripción, si está disponible capaz. Suscripción

tDesgarra son ongoing and /o reGular Schyuled trips. These mserá be programado con una llamada telefónica.

3. Subscription trips should not exceed 50% de the total rides avai lable.
4. No podemos cumplir con la solicitud específica de lo siguiente: especificación conductores, asientos específicos, un vehículo determinado o rutas específicas con ciertos clientes.

WHAT IF MI REQUEST CANNOT SER ACCOMMODATED?

Si tres no son vacantes para el tiempo solicitado, se podría ofrecer yuan un tiempo alternativo hasta una hora antes o después del orriginal hora que solicitó.

Si no hay vacantes para el día y la hora solicitada, por favor llame YMCA VanGo en un momento posterior para preguntar si ha habido alguno Cancelaciones.

CAN I BRING A TRAVELING COMPANION?

- If you are in need of a personal attendant, he o she may accomp any you a no additional cost (this is reserved for our elderly and perso ns with disabilities).
- Los acompañantes son bienvenidos a viajar con usted. NOTA: Acompañantes y los asistentes de cuidado personal deben tener el mismo origen y des Tination como el cliente que acompañan .
- Para maximizar el espacio disponible, alojamiento para más de se concede un compañero de viaje sobre la base disponible . La solicitud debe hacerse al programar su reserva tion.
- Los niños que lo acompañan no se consideran viajeros g acompañantes.
- Guide dogs and other service animals are allowed to accomp año usted; however we are not allowed to transport pets. Please inform the di spatcher of your service animal when scheduling y our ride.
- All service animals must be under the complete control of the perso n they are servicing at all times.

Otras consideraciones:

- Los clientes no pueden operar ningún equipo de audio o visual que en flecos sobre la comodidad o seguridad de otros clientes o perjudican la e Capacidad del conductor para transportar pasajeros de forma segura. Los ejemplos incluyen: dispositivos audiovisuales sin él adsets o auriculares, videojuegos portátiles que tienen efectos de sonido, etc.

- YMGUSTAR VanGo is not responsible for lost or stolen items. If you feel that you have left something in the van, call the office as soon as possible.

RESTRICTIONS

- No se permiten mascotas personales en YMCA VanGo, solo servicio animal los más están permitidos.
- Talking to van driver can pose a threat to others if the driver becomes distracted. Talking to a driver is not encouraged while the van is in motion unless it is an emergency.
- El comportamiento grosero no se tolera y puede resultar en que usted esté suspendido de YMCA VanGo.
- Violence, hitting or kicking, foul language are not permitted on YMCA VanGo. Estos actos pueden resultar en la suspensión de la servicio.
- Fumar o masticar tabaco no está permitido en YMCA VanGo.
- No se permite música alta. Los pasajeros deben usar auriculares mientras escuchan audio de video.
- El consumo de alcohol en YMCA VanGo está estrictamente prohibido.

WEATHER CLOSINGS

- There are several ways to check for closings. Download our YMCA mobile app, follow us on Facebook and Twitter, listen to local radio stations 91.1 WVUB and 92.1 WZDM or watch local stations WTWO or WTHI for closings, delays or cancellations.

CHILDREN

- Los niños que viajan en YMCA VanGo pagan la misma tarifa que los adultos.
 - Children under the age of 5 must be accompanied by a responsible adult.
 - Children under the age of 8 must be in a certified car seat or booster seat. Usted está obligado a proporcionar booster seat.

YMCA VANGO'S REASONABLE MODIFICATION POLICY Passengers with disabilities may request modifications to current service procedures to access the service. To make a request, please call us at (812) 886-3381.

Please submit requests at least 24 hours before your scheduled trip.

For questions pertaining to our modification policy or to receive a copy of our policy contact YMCA VanGo at (812) 886-3381 Artículo 381.

CONSEJO **ASESOR DE** TRANSPORTE

The TAC meets in an advisory capacity to the YMCA VanGo program. This group assists in policies regarding the operation of this YMCA VanGo service. All meetings are open to the public. If you would like to attend a quarterly meeting, please contact YMCA VanGo, at (812) 886-3381 for further information.

PREGUNTAS FRECUENTES

Where does YMCA VanGo go?

YMCA VanGo va a casi cualquier lugar que usted haga. Cubrimos todo el condado de Knox. Tenemos varias rutas por condados y ciudades. También tomamos gente hacia y desde el trabajo, citas con el médico, escuela, shopping, entretenimiento e incluso la lavandería. Necesitas el viaje, estamos aquí.

Estoy en un wheelchair, can I ride YMCA VanGo?

¡Sí! All of our vans are wheelchair and motorized scooter accessible. We also have vans that can accommodate oversized wheelchairs.

¿Sus conductores están capacitados?

Nuestros drivers son thoroughly trained in safety and passenger assistance, emergency evacuation, defensive driving and railroad safety. They also take CPR and are Basic First Aid certified and have been trained in Blood Borne Pathogens' Universal Precautions. In addition, nuestros drivers submit to random drug and alcohol testing. They must pass a health qualification exam.

¿Mi driver carry mi packages inside para me?

¡NO! YMCA VanGo is a curbside service. We will assist an elderly person or person with a disability from threshold to threshold; but drivers are not permitted to enter your home.

¿Tengo que retorcera un safety belt?

Everyone who rides YMCA VanGo, passengers and drivers, is required to wear a safety belt.

¿Operan en días festivos?

Estamos cerrados en el following holidays:

Día de Año Nuevo
Día de los Caídos
Día de la Independencia

Labor Day Thanksgiving and the day after
Christmas Eve and Christmas Day
Consulte nuestro website for additional information and closings.

YMCA VanGo
Declaración de no discriminación

YMCA VANGO
(Appendix 2) - TITLE VI Notice to the Public

La **Section 5310/5311** grantee's Notice to the Public is as follows:

YMCA VANGO
**(Apéndice 3) – Título VI Procedimiento de
reclamación**

Notifying the Public of Rights Under Title VI

The YMCA VanGo operates its programs and services without regard to race, color and national origin in accordance with Title VI del Civil Rights Act. Any persons who believes she or he has been aggrieved by any unlawful discriminatory practice under Title VI may file a complaint with the YMCA VanGo.

Para la información en el programa de derechos de Civil de YMCA VanGo, y los procedimientos para presentar un complaint, contact Rebecca Pinnick, Director at 1-812-882-2285 o e mail rpinnick@vincennesymca.org; o visit our administrative office at 2009 Ave Prospect., Vincennes, IN 47591.

A complainant may file a complaint directly with the Federal Transit Administration by filing a complaint with the Office of Civil Rights, Attention: Title VI Program Coordinator, East Building, 5th Piso – TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590.

Si la información es needed en another language, contact 1-812-235-0109.

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

Procedimientos para la tramitación de
reclamaciones

El YMCA VanGo Public Transportation opera sus programas y d servicios sin tener en cuenta la raza, el color y el origen nacional en de acuerdo con el título VI de la Civil Rights Act de 1964. Any person who believes he o she has been aggrieved by any u nlawful discriminatory practice under Title VI may presentar una queja ante YMCA VanGo.

Las personas que deseen presentar una queja ante YMCA VanGo pueden hacerlo llamando a la oficina de YMCA VanGo al (812) 886-3381 entre horas de 8:00a.m. – 4:00 p.m. , Monday thru Friday; o by writing to the transportation coordinator en 2009 Prospect Ave. , Vincennes, IN 47591.

El coordinador de transporte se encargará de todas las quejas. La información del demandante será documentada incluyendo lo siguiente información:

- The full name and address de the Complainant.
- The name and address de the Respondent.
- The alleged discriminatory act(s) and a statement of particulars.
- The dates de este alleged discriminatory act(s) o practice(s)).
- A statement as to any other action instituted, in any other forum, based upon the same act o practice that is alleged in the complaint, describing the status o disposition de each such action.

La YMCA VanGo tratará primero de satisfacer la queja de th e individuo por teléfono y, si el denunciante es no satisfecho, se puede programar una audiencia informal para revisar toda la información y enviar, por escrito, eir decisión al demandante y al año CA VanGo el demandante puede apelar esta decisión en si no está satisfecho.

In the event the complainant is not satisfied with the de cision de the Transportation Director, o the reviewing panel, a complaint can be filed with the CEO of the YMCA to resolve all com plaints.

Individuals who are hearing impaired or have speech disabili ties may contact the center through the Federal Relay Service at (800) 877-8339 o (800) 845-6136 (Spanish).
www.gsa.gov/frs.

Un demandante también puede presentar una queja directamente con el e Tránsito Federal Administration (FTA) at:

Office of Civil Rights

Atención: Coordinador del Programa Título VI

East Building, 5th Floor – TCR

1200 New Jersey Avenue, SE

Washington, DC 20590

If information is needed in another language o alternate format, contact Joel Sievers, Director, al (812) 886-3381 o jsievers@vincennesymca.org.

VanGo

Consolidated **Civil Rights** **Formulario** de queja

VanGo es responsable de garantizar una correcta implementación de varias leyes y programas de derechos civiles, incluyendo Tit Le VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, los estadounidenses ley de discapacidades de 1990 (ADA), la Disad programa vantaged Business Enterprrise (DBE), un y la Igualdad De Empleo Exterior Programa ty (EEO).

En el proceso de investigación de quejas , analizamos la c Alegatos de omplainant por posibles deficiencias por nuestro proveedor de tránsito . Si se identifican deficiencias, se pr esented al proveedor de tránsito y asistanc e se ofrece para corregir las insuficiencias dentro de un marco de tiempo predeterminado.

Please mail o submit your completed form to:

VanGo
Rebecca Pinnick Director de VanGo
2009 Plaspect Avenue Vincennes, Indiana 47591

If you have questions about how to prepare a complain t, usted may contact us al 1-812-886-3381. More information about transit-related civil righ ts requirements may be found on the FTA's website at www.fta.dot.gov.

Nota: Aparte del formulario, *en páginas separadas*, por favor d escribe tu queja. Debe incluir detalles específicos como nombres, fechas, horarios, números de ruta, testigos y cualquier otro en formación que nos ayudaría en nuestra investigación de sus alegaciones. Por favor, proporcione también cualquier otro documento sobre lo que es pertinente para la presente reclamación, incluido un ny correspondencia relacionada de su tránsito proveedor.

Important: We cannot accept your complaint without a signatur e, so please sign on the last page of the form after printing out.

Vea el Formulario de Queja de Discriminación Título VI y el Formulario ADA a continuación

Formulario de queja por discriminación

Título VI y ADA

Sección I:		
Nombre:		
Dirección:		
Teléfono (Inicio):	Teléfono (Trabajo):	
Dirección de correo electrónico :		
¿Requisitos de formato accesible ?	<input type="radio"/> Letra grande	<input type="radio"/> Cinta de audio
	<input type="radio"/> TDD	<input type="radio"/> Otros
Sección II:		
¿Está presentando esta queja en su propio nombre?	<input type="radio"/> Síes*	<input type="radio"/> No
<i>*Si respondiste "sí" a esta pregunta, ve a la Sección III.</i>		
Si not, please proporcione el nombre y la relación de la persona por la que se queja.		
Por favor, explique por qué ha filed por un tercero :		
Confirme que ha obtenido el permiso de la parte agraviada si está presentando una solicitud en nombre de un tercero.	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No
Sección III:		
Creo que la discriminación en la que experimenté se basó (verifique todo lo que corresponda):		
<input type="checkbox"/> Raza	<input type="checkbox"/> Color	<input type="checkbox"/> Origen National <input type="checkbox"/> Persibilidad
Fecha de la presunta discriminación (mes, día, año): _____		
Explique lo más claramente posible lo que sucedió y por qué cree que fue discriminado against. Describe a todas las personas que fueron involved. Incluya el nombre y la información de contacto del person (s) que discriminated against usted (si se conoce) como well como names y información de contacto de any witnesses. Si hay más espacio is needed, por favor use la parte posterior de this forma.		

Sección IV:		
¿Ha presentado previamente una Competencia por Discriminación con esta agency?	<input type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> No

En caso afirmativo, sírvase proporcionar cualquier información de referencia reg ardiendo su queja anterior .

Section V:

¿Ha presentado esta queja ante cualquier otro federal , estatal? , o agencia local, o con cualquier tribunal federal o estatal?
 Yes No
En caso afirmativo, marque todo lo que corresponda:
 Agencia Federal: _____
 Tribunal Federal: _____ State Agency: _____
 State Court: _____ Local

Name: provide information about a contact person at la agency/court where the complaint was

Title:

Agency:

Address:

Telephone:

Section VI:

Name of agency complaint is against:

Name of person complaint is against:

Title:

Location:

Telephone Number (if available):

You may attach any written materials or other information that you think is relevant to your complaint. Your signature y date are required below:

SignatureDate

Please submit this form in person at the address below, or mail this forma to:

- ESCRIBA EL NOMBRE DE LA AGENCIA/ PROVEEDOR DE TRÁNSITO AQUÍ
- ESCRIBA TÍTULO VI / ADA PERSONA DE CONTACTO Y TÍTULO AQUÍ
- ESCRIBA SU AGREGAR SU RESS
- TITLE VI/ADA CONTACT PERSON PHONE NUMBER HERE TIPO
- TITLE VI/ADA CONTACT PERSON'S EMAIL HERE

A copy of this form can be found online at <https://vincennesymc.a.org/our-focus/vango/>

YMCA VANGO

POLÍTICA DE MODIFICACIÓN RAZONABLE

BACKGROUND

A partir del 13 de julio de 2015, los proveedores de tránsito están obligados bajo 49CFR 37.5(i)(3) para hacer modificaciones razonables en las políticas y prácticas o procedimientos cuando las modificaciones son necesarias para evitar discriminación por motivos de discapacidad o a favor vide programa de accesibilidad a sus servicios. El proceso que se utilizará para considerar las solicitudes de re las modificaciones asonables se describen en 49 CFR.,169.

BASIC PROCESS REQUIREMENTS THAT MUST BE MET ARE:

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

Advance notice can be required, but flexibility is also needed to handle requests that are only practicable on the spot.

Las personas que solicitan modificaciones no están obligadas a usar el término "reasonable modification"

PROCEDIMIENTO

Passengers can request reasonable modifications for all modes of transit services provided. Passengers making requests are not required to use the term "reasonable modification".

Requests should be made at least the day before but flexibility is required for on the spot requests. The Director will review all requests and provide the determination. For on the spot requests, the driver should contact dispatch. Dispatch will make the decision or contact the Mobility Specialist.

INFORMACIÓN PÚBLICA

Passengers with disabilities may request modifications to current service procedures to access the service. to make a request, please call 812-886-3381. Please submit requests at least the day before the trip .

¿QUÉ ES UNA MODIFICACIÓN RAZONABLE?

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

YMCA Bettye J. McCormick Senior Center / YMCA VanGo hará que el mod sea razonable ifications a nuestras políticas, y procedimientos para evitar discriminati y garantizar que nuestros programas sean accesibles para ind ividuals con discapacidad.

Consulte el Apéndice E para ver ejemplos de modificaciones razonables .

LO QUE NO ES UNA MODIFICACIÓN RAZONABLE

A change so significant that it alters the nature of the servi ce. A significant risk to the health or safety of others.

Sin la modificación solicitada , el individuo con una d isability es capaz de utilizar plenamente nuestros servicios, programas o actividades para su finalidad prevista .

Carga financiera/administrativa indebida.

Consulte el Apéndice E para "no es una modificación razonable" e ejemplos.

VanGo

Americans with Disabilities Act of 1990 (ADA) Policy and Procedures

INTRODUCTION Y PURPOSE:

Esta política de la ADA está escrita para establecer una guía operativa y de servicio . Ines y procedimientos para la aplicación del requisito rements de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA), la U. S. Regulaciones del Departamento de Transporte para imp lementing ADA (49 CFR Partes 27, 37 y 38) y las leyes y reglamentos aplicables de Indiana laciones.

VanGo opera un sistema de transporte público de respuesta a la demanda . VanGo cumple con la ADA

requirements with respect to such services.

SERVICIO CLASSIFICATIONS:

VanGo service is offered to all members of the public, not sólo persons con disabilities, therefore the service is considered "de mand response" and VanGo is not required to provide ADA comp lementary paratransit service.

POLÍTICA STATEMENT:

Es política de VanGo cumplir con todos los requisitos legales o f Leyes y reglamentos federales y estatales en lo que respecta a los individuos wi th discapacidades. El sistema de tránsito proporciona servicios de transporte de calidad sin discriminación para todas las personas, incluido el indiv iduales con discapacidad. Discriminación por motivos de discapacidad contra cualquier RSon por los empleados del sistema de tránsito no será cond oned o tolerado.

OBJETIVOS: El servicio se proporciona de una manera que cumple con lo siguiente Objetivos:

1. Proporcionar safe, accessible and dignified services to all persons, including individuals with disabilities.

2. Expedite the safe and efficient boarding, securing, transporting and alighting of all passengers regardless of mobility status.
3. Acomodar la amplia gama de ayudas a la movilidad dentro del confinamiento de vehículos disponibles y equipamiento comercial estándar.
4. Minimize potential damage to mobility aids and transit system equipment in the process.

APPLICABILITY:

This policy applies to all VanGo transit system employees. This policy applies to services, facilities and vehicles. It applies equally to all persons needing and/or using the services provided by the system.

DEFINICIONES:

Dispositivo de tres o cuatro ruedas (anteriormente silla de ruedas común): una movilidad a id perteneciente a cualquier clase de dispositivos de tres o cuatro ruedas, utilizable indoors, diseñados y utilizados por personas con movilidad impedimentos, ya sean operados manualmente o alimentados.

Discapacidad: Una persona con una discapacidad es definida por la ADA como es una persona que tiene un impedimento físico o mental que sub limita esencialmente una o más actividades importantes de la vida, una persona que tiene un historial o registro de tal impedimento, o una persona que es percibido por los demás como que tiene tal deterioro. Un impedimento físico o mental que y limita una o más actividades importantes de la vida.

Mobility Aid/Non-Wheelchair Mobility Device: A device used by a person with a mobility impairment to assist with mobility but does not meet the requirements of a three or four wheeled device as defined by ADA. These include but are not limited to canes, crutches and walkers when used by a person with a mobility related disability.

Servicio de respuesta a la demanda: un servicio de transporte operado por enrutamiento flexible y programación de relativamente pequeño vehículos para proporcionar transporte punto a punto. Estos servicios generalmente requieren reservaciones anticipadas y puede ser de bordillo a bordillo o de puerta a puerta. También puede ser referido como paratransit o dial-a-ride service.

Equipo de Aseguramiento: Equipo utilizado para asegurar "común sillas de ruedas" contra movimiento incontrolado durante el transporte.

Estación de seguridad: Espacio diseñado específicamente para asegurar y apuñalar llave "sillas de ruedas comunes" en los vehículos de tránsito.

Service Animal: Animal that is trained to perform a task or tasks for people with disabilities.

GENERAL GUIDANCE Y PROCEDURES FOR IMPLEMENTING POLICY

Reclutamiento y empleo: Como se indica en la política de personal de VanGo Es, la agencia es un empleador de igualdad de oportunidades y totalmente componible recae en ADA en su reclutamiento, contratación y la continuación de las prácticas empleadas.

Accesibilidad de instalaciones y vehículos: la instalación administrativa de VanGo, v Edificio de almacenamiento de vehículos, y los vehículos deberán reunirse o salir ed los requisitos de 49 CFR Partes 27, 37 y 38 y t El estado de Indiana.

Mantenimiento de las características de accesibilidad : Características de accesibilidad en v Los vehículos, incluidos ascensores, rampas, dispositivos de sujeción para sillas de ruedas , serán se mantiene en condición operatoria . El programa de mantenimiento preventivo de VanGo proporciona s para controles de mantenimiento regulares y frecuentes de los e características , así como mantenimiento preventivo como recomme nded por los fabricantes de equipos . Además, el ascensor debe ser ciclado como parte de cada pre- inspección de viaje.

Los conductores deben informar de las fallas en el ascensor lo antes posible. Los vehículos con ascensores inoperativos serán reemplazados lo antes posible.

Ascensores inoperativos: Los vehículos con ascensores inoperativos serán retirados del servicio hielo tan pronto como sea posible y el equipo inoperativo será rep atado rápidamente con un vehículo de repuesto. El elevador inoperativo será reparado antes de que el vehículo se retire urnas al servicio. Mientras tanto, VanGo proporcionará transporte utilizando un vehículo de respaldo.

Certificación de elegibilidad: No hay un proceso de certificación de elegibilidad en VanGo porque el servicio es de respuesta a la demanda y es ope n al público, no sólo a las personas con discapacidad.

Rider Scheduling: When calling to request transit service, t he rider will be assigned a pick-up time. Riders will be required to be ready and in their designat ed place of pick-up at their scheduled time.

Embarque: Los conductores y las prácticas de programación proporcionarán una t adecuada ime para un pasajero con una discapacidad para abordar y/o d isembark el vehículo, lo que incluye ajustar el horario si es necesario para acomodar a los pasajeros más lentos y d esperando a que los pasajeros se sienten antes de moverse t el vehículo. Es responsabilidad del conductor determinar el ubicación más segura para el embarque de pasajeros basado en sobre las condiciones y necesidades individuales a su llegada a el sitio de recogida. El pasajero y/o su acompañante o asistente invitado y el El conductor maniobrará el pasajero y la ayuda a la movilidad para el vehículo. Solo un empleado del sistema de tránsito debidamente capacitado puede operar t él levanta, asegura la "silla de ruedas común" en el ascensor y yo n la estación de seguridad.

Use of Accessibility Devices by Persons with Disabilities Not Using a Wheelchair: A person with a disability who is not using a wheelchair or other se ated mobility aid may use the lift to board or disembark the vehic le upon request.

Asientos prioritarios: con la excepción del asiento de silla de ruedas Estaciones de rement, el sistema de tránsito no requiere ningún pas senger para sentarse en asientos designados.

(Sin embargo, esto

does not supersede the transit system's right to require any passe nger who has caused a disruption in the safe travel o f other passengers and/or driver to be required to sit in a s pecific area of the vehicle as a condition of trans portation)

Passenger Assistance: VanGo Demand Response Services will be provided on a first come, first serve basis. Drivers will assist riders with disabilities in boarding and disembarking from vehicles including use of the vehicle ramp and/or lift and in securing their mobility devices. All drivers who operate VanGo vehicles are proficiently trained in passenger assistance and sensitivity towards persons with disabilities, leaving their seat to make themselves available for assistance to persons with disabilities. Los conductores utilizarán el equipo relacionado con la accesibilidad y el fheatu res en sus viículos.

Aseguramiento: Aseguramiento de la clase a de " silla de ruedas común" f dispositivos de movilidad es responsabilidad del conductor y los conductores wi será entrenado en el correcto funcionamiento de todos los aseguramientos e broma basada en las especificaciones del fabricante. La política de VanGo establece que los conductores no deben permitir un pase enger para montar si no están asegurados correctamente unless el sistema de sujeción no se adaptará a th e silla de ruedas común. If the tie-down system is not compatible for the common whee lchair the passenger is using, the driver will still make an att empt to safely secure the wheelchair. If the wheelchair cannot be secured because of the w heelchair design, the passenger still has the righ t to ride in the vehicle. Drivers cannot deny a passenger a ride based on the i nability to secure the common wheelchair. However, drivers must warn the passengers of the danger de riding en un non-secured wheelchair. Passengers who refuse to allow their wheelchairs to be secured may be denied service. Los drivers must secure wheelchairs in the designated securement are a only, even if the passenger wants their mobility device a be secured en un área no designada .

VanGo tratará a todos los pasajeros por igual. Cinturones de seguridad y liebres de hombro Ses se recomiendan para los pasajeros que viajan en el seguro estación para sillas de ruedas . (Sin embargo, no se requiere a menos que sea necesario para todos los pasajeros).

Non-Standard Mobility Devices: Mobility devices that are not common wheelchairs will be accommodated to the extent that the ADA-compliant lift and securement areas can safely do so. However, these devices are the responsibility of the individual passenger and must be secured in a manner that does not interfere with the safe operation of the vehicles and the transport of other passengers.

Alojamiento de oxígeno portátil: las personas pueden viajar con resp irators y suministros portátiles de oxígeno a bordo, consisten con t aplicable U. S. Normas del Departamento de Transporte sobre la transportatio n de materiales peligrosos .

Traslado a asientos fijos: Todos los pasajeros que utilizan dispositivos de movilidad sentados Los ces tienen la opción de transferirse a asientos fijos una vez a bordo de los vehículos. Los conductores pueden recomendar, pero nunca requieren, usuarios de dispositivos de movilidad sentados a tran sfer a asientos fijos.

Service Animals: In compliance con 49 CFR Part 37, VanGo all ows trained service animals to accompany passengers with disabili El driver will not ask for proof of the qualificati ons of the animal, but may ask what tasks the anim al has been trained to perform. However, any animal which is not under the passenger's control or which becomes a threat to other passen gers may be restricted from riding.

Desembarco: Es responsabilidad del conductor determinar que el lugar para el desembarque de pasajeros es seguro. Sin embargo, el conductor permitirá a un pasajero que use el ascensor para desembarcar en cualquier parada, a menos que el ascensor no pueda desplegarse y, en ese caso, el conductor deberá evitar que el pasajero use el ascensor para desembarcar.

dañado si se despliega, o las condiciones en la parada presentarían unas Condiciones para todos los pasajeros. El conductor solo no asegurará la "silla de ruedas común" a no operar el ascensor para devolver al pasajero al mismo Nivel de Bounding. El pasajero y/o su invitado, acompañante o attendant debe maniobrar la ayuda a la movilidad del pasajero cuando se ha salido completamente del vehículo.

Capacitación del personal: Todos los conductores y el personal del sistema de tránsito están capacitados para proporcionar el uso de equipos de accesibilidad, la poli operativa CÍES RELACIONADOS CON CADA UNO DE LOS REQUISITOS DE SERVICIO DESCRITOS Y EN ayudar y tratar adecuadamente a las personas con discapacidades con sensibilidad.

Información del ciclista – Formatos alternativos: Todo impreso en forma de Los materiales nacionales están disponibles en forma accesible a petición, por ejemplo, letra grande para personas con baja visión o grabado para personas ciegas, así como formatos electrónicos.

Procedimientos de queja

VanGo tiene un proceso para investigar y rastrear los relacionados con ADA complaints. Estos procedimientos se publicarán en el sitio web de vango y en el se proporcionará a cualquier persona en la que VanGo haya denegado una respuesta búsqueda de alojamiento o discriminación contra un individuo por motivos de discapacidad. Todos los formularios necesarios para presentar una queja son fácilmente disponibles desde la web. Medios alternativos para presentar quejas, como entrevistas personales, las llamadas telefónicas, o las solicitudes grabadas, estarán disponibles para personas con discapacidad si no pueden comunicar su requerimiento por escrito o bajo petición.

Cualquier persona que crea que tiene una queja relacionada con la ADA puede presentar esa queja completando y presentando un Formulario de queja de derechos civiles de Consolidate o una razón de la ADA Formulario de queja susceptible de modificación. VanGo investiga las quejas recibidas no más de 30 días después de la recepción. VanGo procesará las quejas que están completas. Una vez recibida la denuncia, el denunciante recibirá un reconocimiento de recibo. Si se necesita más información para resolver la queja, VanGo puede ponerse en contacto con el demandante. El demandante tiene 30 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada a VanGo.

Si VanGo no es contactado por el demandante o no recibe la información adicional dentro de los 30 días hábiles, VanGo puede cerrar la denuncia de forma ministerial. Además, una reclamación puede cerrarse administrativamente si el demandante ya no desea perseguir su caso.

Después de que VanGo investigue la queja, se tomará una decisión. Doblado por escrito al demandante. VanGo emitirá un Letter de Cierre o Carta de Hallazgo.

- a. *Letter of Finding* – This letter will summarize the complaint, any interviews conducted regarding the complaint, and explain what actions will be taken by VanGo to address the complaint.
- b. *Carta de cierre* – Esta carta explicará por qué VanGo ha determinado que la

queja no merece reconocimiento o acomodación bajo la ley de estadounidenses con discapacidades y t la queja será cerrada.

Si el demandante no está de acuerdo con la decisión de VanGo, una oposición podrá interponerse recurso de apelación siempre que la omplaint presenta notificación de apelación dentro de los 21 días posteriores a la entrada Decisión de VanGo.

En caso de apelación, se concederá al demandante todo debido proceso, incluida la capacidad de estar presente e adicional vidence, presentar el caso en persona durante un apaciguamiento l audiencia, y ser representado por un abogado.

2. Emplee despreciado

VanGo designará a un funcionario dentro de la organización responsable de procesar solicitudes de modificación razonables y h Este individuo es:

Rebecca Pinnick, VanGo Director
2009 Plaspect Avenue
47591, Vincennes, Indiana
812-886-3381
rpinnick@vincenesymca. Org

Modificación razonable de la política: si un pasajero lo requiere s modificación de cualquiera de estas políticas para acomodar su disa bility, podrán solicitar dicha modificación mediante contactin g VanGo, Rebecca Pinnick, Directora de VanGo en 812-886- 3381 rpinnick@vincennesymca. org. El sistema de tránsito hará todo lo posible para trabajar con ith el individuo para encontrar un solución de alojamiento tion.

Appendix E

1. Nieve y hielo. Excepto en condiciones extremas que se elevan al nivel de una amenaza directa para el conductor u otros, la solicitud de un pasajero para que un conductor paratransit camine por un camino que no ha sido completamente despejado de nieve y hielo debe ser concedido para que el conductor pueda ayudar al pasajero con una discapacidad a navegar por el camino. Por ejemplo, los pasajeros ciegos ambulatorios a menudo tienen dificultades en condiciones de hielo, y al obligar al pasajero para tomar el brazo del conductor para aumentar ambos la velocidad y seguridad del pasajero desde el suelo hasta el vehículo. Como se ve, si la nieve o las condiciones de hielo en una parada de autobús hacen que sea difícil o imposible para un pasajero de la ruta con una discapacidad para llegar a un ascensor, o para que el ascensor despliegue, el conductor debe mover el autobús a un área despejada para el embarque, si está disponible. El conductor debe mover el autobús a una distancia razonable de la parada (ver Ejemplo 4.1).

2. Recoger y dejar. Locaciones con múltiples entradas. La solicitud de un conductor de paratransit para ser recogido en casa, pero no en la puerta principal de su casa, debe ser concedida, siempre y cuando el lugar de recogida solicitado no posea una amenaza directa. Del mismo modo, en el caso de lugares públicos visitados con frecuencia con múltiples entradas (por ejemplo, centros comerciales, centros de empleo, escuelas, hospitales, aeropuertos), el operador de paratransit debe recoger y dejar al pasajero en la entrada solicitada por el pasajero, en lugar de reunirse con ellos en un lugar que haya sido predeterminado por la agencia de transporte, asumiendo nuevamente que hacerlo no implican una amenaza directa.

3. Propiedad privada. Los pasajeros de Paratransit a veces pueden buscar ser recogidos en propiedad privada (por ejemplo, en una comunidad cerrada o estacionamiento, comunidad de casas móviles, negocios o gobierno-Instalación donde el acceso de vehículos requiere el paso autorizado a través de una barrera de seguridad). Incluso si el operador de paratransit generalmente no tiene una política de recogida de pasajeros en dicha propiedad privada, el operador de paratransit debe hacer que todos los medios razonables esfuerzo para obtener acceso a dicha área (por ejemplo, trabajar con el pasajero para obtener el permiso de la propiedad privada para permitir el acceso para el vehículo de paratransit). El operador de paratransit no está obligado a violar la ley o las restricciones de acceso completas para satisfacer las solicitudes del pasajero. Un propietario o la entidad privada que niega irrazonablemente el acceso a un vehículo de paratransit puede estar sujeta a una queja a los Estados Unidos. Departamento de Justicia o EE.UU. Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano para discriminar los servicios para personas con discapacidades.

4. Obstrucciones. En el caso de los servicios de ruta fija, la solicitud de un pasajero de que un conductor coloque el vehículo para evitar obstrucciones a la capacidad del pasajero para entrar en el vehículo. se debe otorgar un lugar de parada designado, como automóviles estacionados, bancos de nieve y construcción, siempre que se coloque el vehículo para evitar la obstrucción no supone una trampa directa. Para ser concedida, dicha solicitud debe dar lugar a que el vehículo se detenga en una proximidad razonablemente cercana a la ubicación de parada designada. Las entidades de transporte no están obligadas a recoger pasajeros con

Apéndice E

discapacidades en lugares no designados. Los **operadores** de rutas fijas no tendrían que establecer políticas de parada **de** bandera o desviación de ruta, ya **que** estas podrían ser fundamentales alteraciones de un sistema de trazado fijo distintas de las modificaciones razonables de un sistema. Asimismo, con sujeción a las limitaciones discutidas en la introducción a este Apéndice, los operadores de paratransito deben ser flexibles a la hora de establecer la recogida y entrega en puntos apagados para evitar obstrucciones.

5. Manejo de tarifas. El requerimiento de un pasajero **al** personal **de** tránsito (por ejemplo, **el** conductor, **el** asistente de la estación) para manejar los medios de tarifa cuando el pasajero con una discapacidad no puede el pago de la tarifa por los medios generalmente establecidos debe concederse en ruta fija o **servicio** de paratransito (por ejemplo, en una situación **en** la que un pasajero de autobús no pueda alcanzar o insertar una tarifa en la caja de tarifas). **El** personal de tránsito no está obligado a meter la mano en bolsillos o mochilas para extraer los **medios** de la tarifa.

6. Comer y beber. Si un pasajero con diabetes u otra condición médica solicita comer o beber a bordo de un vehículo en una instalación de tránsito para evitar consecuencias adversas **para la** salud, 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 puede necesitar consumir una pequeña cantidad de jugo de naranja en un recipiente **cerrado** o una barra de caramelo para mantener los niveles de azúcar en la sangre.

7. Medicina. La solicitud de un pasajero de tomar medicamentos mientras está a bordo de una ruta *fija* o un vehículo de paratransito o en una instalación de tránsito debe ser concedida. Por ejemplo, las agencias de tránsito deben modificar sus políticas a nivel individual para administrar inyecciones de insulina y realizar pruebas **de** glucosa **en** sangre por punción en el dedo. Sin embargo, **el** personal **de** tránsito no necesita **proporcionar** asistencia médica, ya que esto sería una alteración fundamental de su función.

8. Embarque por separado de la silla de ruedas. Solicitud de un usuario de silla de ruedas para abordar una ruta fija o un vehículo de paratransito por separado **de** su dispositivo cuando el peso ocupado del dispositivo exceda la **carga** de diseño del elevador del vehículo debe concederse generalmente. (Tenga en cuenta, however, que bajo §37.165 (b), las entidades deben acomodar las cargas y dimensiones del dispositivo / uso que exceden el anterior "1.1 heelchair común".) estándar, siempre y cuando el vehículo y **el** ascensor los acomoden.)

9. Vehículos dedicados o **equipo** especial en un vehículo. La solicitud de un pasajero de paratransito **de** equipo especial (por ejemplo, la instalación de pasamanos específicos o un asiento delantero *en* un vehículo para que el pasajero evite las náuseas o dolor de espalda) puede ser denegado siempre y cuando el equipo solicitado no sea requerido por la Ley **de** Estadounidenses con Discapacidades o las **reglas** del Departamento. Del mismo modo, 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, con el fin de proporcionar un servicio más cómodo) puede ser denegado. En todos estos casos, el Departamento considera que **el** cumplimiento de la solicitud **implica una** alteración fundamental del servicio del proveedor.

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

Apéndice E

11. Fuera del Servicio Al'ea Ol' Opel'ating Hour's. La solicitud de una persona para **el servicio de** paratransito o'l **de** ruta fija puede ser denegada cuando cumplir con la solicitud requeriría que el proveedor **de transporte** viaje fuera de su servicio. área o para operar fuera de su **horario de** operación. Esta solicitud no será una modificación razonable porque constituye una alteración fundamental **del servicio** de la entidad.

12. Asistente de cuidado personal (PCA). Si bien las PCA pueden viajar con un pasajero con una discapacidad, las agencias de transporte no están obligadas a proporcionar un asistente de cuidado personal o servicios de asistente de cuidado personal para reunirse. las necesidades de los pasajeros \ ith discapacidades en viajes de paratransito o de ruta fija. Por ejemplo, **la solicitud de** un pasajero para **que el conductor de** una entidad de transporte permanezca \ ith el pasajero \ ho, debido a su discapacidad, no puede dejarse sola sin un asistente al llegar a su destino puede ser denegado. Sería una alteración fundamental de la función del conductor proporcionar servicios de PCA de este tipo.

13. Paradas intermedias. El Departamento considera que conceder la solicitud **de** un pasajero de paratransito de un dl'iver para hacer una **parada** intermedia , aquí el conductor estaría obligado a \ ait, como opcional. Por ejemplo, un pasajero con una discapacidad hace arreglos para ser recogido en un centro médico y d1•opped **OH** en casa. En el camino, el pasajero con una discapacidad **se** detiene en una farmacia y solicita que el conductor estacione fuera de la farmacia, \ ait para el pasajero a l'eturn, y luego continuar el l'ide home. Si bien esto puede ser un servicio muy útil para el pasajero, y en algunos casos puede ahorrar tiempo y dinero al proveedor (al programar y proporcionar un viaje por separado a y de la farmacia), tal parada en el contexto de un sistema de viaje compartido no es necesaria. Dado que el paratransito es, por su naturaleza, un **sistema** de viaje compartido, las solicitudes que podrían interrumpir los horarios e incomodar a otros pasajeros podrían elevarse al nivel de una alteración fundamental.

14. Pago. La solicitud de un pasajero de una ruta fija o un conductor de paratransito para proporcionar el servicio de tránsito \ hen el pasajero \ ith una discapacidad no puede o se niega a pagar la tarifa puede ser negado. I-f la agencia de transporte requiere el pago para viajar, luego para proporcionar un servicio gratuito \ ould constituir una alteración fundamental **del servicio** de la entidad.

15. Cuidado de **animales** de servicio. La solicitud de un pasajero de paratransito o ruta fija **de** que el conductor se haga cargo de un animal **de** servicio puede ser denegada. El cuidado de un animal **de** servicio es responsabilidad del pasajero o de una PCA.

16. Apertura de **puertas** de edificios. Para **los servicios de** paratransito, **la** solicitud **de** un pasajero para que el conductor abra una puerta de entrada exterior a un edificio para proporcionar asistencia de embarque y / o descenso **a** un pasajero \ ith a por lo general, **la discapacidad** debe concederse siempre que la prestación **de** esta asistencia no suponga una **amenaza** directa, o deje el vehículo desatendido o fuera de la observación visual para un largo período de tiempo.1 Tenga en cuenta que una solicitud de servicio de "**door-through-door**" (es decir, ayudar al pasajero más allá de la puerta del edificio) en general , no sería necesario concederlo porque podría elevarse al nivel de una alteración fundamental.

Apéndice E

! Por favor, consulte la guía publicada sobre este tema. Estados Unidos Department of Transportation, Origin-to-Destination Service, September 1, 2015, disponible en http://www.fta.dot.gov/12325_3891.html (explicando que, "el Departamento no considera **que las** obligaciones de los proveedores de tránsito se extiendan a la prestación de **servicios** personales. . . . Tampoco **de** mantener durante largos períodos de tiempo, **preferirían** leave sus **vehículos** desatendidos **o** lose la capacidad **de** mantener su **vehículos** bajo observación visual, **o** tomar medidas **that** sería claramente seguro. .").

17. Exponer el vehículo a peligros. Si el pasajero **requests** **que** un **vehículo** **sigue** un camino **hacia** una **pick up** o **drop off** punto **que** expondría **el** **vehículo** **y** sus ocupantes a **hazards**, tales como correr por **la** carretera, atascarse, empujar **objetos** por encima de la cabeza, o revertir el vehículo por un narrow alley, La solicitud puede ser denegada como una **amenaza** directa.

18. Paradas difíciles de maniobrar. Un pasajero puede solicitar que un vehículo **paratransit** **navegue** a un punto de pick-up **a** **1** **hich** **es** **difícil** maniobrar **un** vehículo. La solicitud de **un** pasajero para **be-** recogido en un lugar que es **difficult** pero no imposible **or** **impracticable**, para acceder generalmente debe ser **Concedido** tan **long** como recoger al pasajero no **expone** el vehículo a peligros que pose un **threat** directo (por ejemplo, no es seguro para el **vehículo** **y** sus ocupantes para llegar al punto **pick-up** **sin** **stuck** o correr fuera del **road**).

19. La solicitud específica de un **passenger** de un **conductor** específico **puede** **verse** **afectada**. Disponer de un conductor específico no es **necesario** para prestar **al** pasajero el servicio prestado por el **operador** de tránsito.

20. Luggage y Paquetes. La solicitud de un **passenger** de **un** conductor de transporte de ruta fija para ayudar con el equipaje o los paquetes **puede** ser denegada en el En cualquier caso, no es la política o práctica normal **de la** **agencia** **de** **transporte** ayudar a los equipajes o paquetes de **11**th. Dicha asistencia es un asunto del pasajero o PCA, y proporcionar esta asistencia **11** podría ser una alteración fundamental de la función del conductor.

21 . Request **para** evitar pasajeros específicos. La solicitud de un pasajero de **paratransit** **de** no **viajar** con ciertos **passengers** puede ser denegada. **Paratransit** es un **servicio** de viaje compartido. Como resultado, el pasajero puede necesitar compartir el vehículo con las personas que él o she **would rather!** no.

22. Navegando por una pendiente, **or** Alrededor de **Obstacles**. Un **request** de un **request** **de** un **driver** **para** ayudarlo a navegar an **incline** (por ejemplo, , un camino de entrada o acera) con el dispositivo **wheeled** del pasajero generalmente debe ser concedido. Del mismo modo, asistencia para atravesar un **sidewalk** **difícil** (por ejemplo, uno donde las raíces **de los** árboles tienen made la acera intransitable para un **11wheelchair**) generalmente se concederá, como should assistance alrededor de **obstacles** (e. g., **no** **11** **construction** **areas**) **between** el **vehículo** **y** una **puerta** **a** **la** **casa** **de** **un** **pasajero** **o** En general, **el** destino debe concederse. Estos **modifications** **11** se someterán , por supuesto, al **11** **de** que tales la asistencia no provocaría una **amenaza** **direct**, **ni** abandonaría el vehículo

Apéndice E

desatendido o fuera de la observación visual durante un largo período de tiempo.

23. Extreme Weather Assistance. Una petición de passenger to. Ser asistido desde su puerta a un vehículo durante condiciones extremas \ eather generalmente debe concederse siempre que el conductor salga del vehículo para ayudar no representaría una **amenaza** directa, ni dejaría el vehículo desatendido o fuera de la observación visual durante un largo período de tiempo. Por ejemplo, en condiciones extremas (por ejemplo, condiciones muy \ indy o tormentosas), un ^{Person que es ciego o} **con** visión imppañada o **una persona mayor frágil puede** tener dificultades moverse de **forma segura** hacia y desde un edificio.

24. Pasajeros desatendidos. Si la solicitud **de** asistencia **de** un pasajero indica que el conductor tendrá que dejar **a** los pasajeros a bordo de un vehículo desatendidos, las agencias de transporte deben En general, conceder la solicitud tan long como acomodar la solicitud no dejaría el vehículo sin atendir o fuera **de** la observación visual durante un largo período de tiempo. de tiempo, los cuales podrían implicar amenazas directas para la salud o **la** seguridad de los pasajeros desatendidos. Es importante tener en cuenta que, **al** igual **que** un conductor **no está** obligado a actuar como un PCA para un passengel! haciendo una solicitud **de** asistencia, por lo que .un conductor no está destinado a actuar como un PCA para otros pasajeros en el vehículo, tales como que debe permanecer en su presencia física" en todo momento.

25. Necesidad de **asistencia** para el viaje de regreso. Un pasajero with una discapacidad puede necesitar asistencia para un viaje de regreso cuando él o **ella** no necesitó **esa asistencia** en el **viaje** inicial. Por ejemplo, un paciente en diálisis puede no tener problemas para esperar en el Acera para un viaje para ir al **centro de** diálisis, pero puede \ ell requerir asistencia a la puerta en su viaje de regreso debido **a** la rigidez física o fatiga. A la en la medida en que esta necesidad sea predecible, debe manejarse con anticipación, ya sea como parte del **proceso** de elegibilidad o del proceso **de** reservas del proveedor. Si el need surge inesperadamente, entonces sería need **para** ser manejado sobre una base ad hoc. El operador de paratrásito generalmente debe proporcionar dicha asistencia, ya que hacerlo crearía una amenaza directa, o dejaría el vehículo desatendido o fuera de él. **observación visual durante un largo período de tiempo.**

26. Advertencia o notificación de cinco minutos **de** llamadas arival. La solicitud de un pasajero de una llamada telefónica de 5 minutos (u otro intervalo razonable) con anticipación o en el momento de la llegada **del** vehículo generalmente should. ser concesionario. Por cortesía , tales calls- se fomentan como un buen **modelo de** servicio al cliente y puede prevent "no shm s". A menudo, estas llamadas se pueden generar a través de un **sistema** automatizado. En estas situaciones, los sistemas automatizados no están disponibles y los conductores **de** paratrásito continúan confiando en dispositivos **de** comunicación **de** mano (por ejemplo, telefrinas celulares)}ivers deben cumplir t ith cualquier State o leyes federales related to distraído driving }

27. Llevan hand. Excepto en situaciones **de** emergencia, **la** solicitud **de** un passenger **a** un conductor para que levante **al pasajero** de su dispositivo **de** movilidad debería g!! ne!•ally ser denied debido a los **problemas** de safety, dignidad y **privacidad** implicados by- llevar a mano a un pasajero. El transporte manual de un pasajero es también un vehículo de tipo PCA que está fuera del alcance de **las** funciones **del** conductor y, por lo tanto, es una cualidad fundamental.

YMCA VANGO PUBLIC TRANSPORTATION COMMENT FORM

YMCA VanGo is committed to providing you with safe and reliable transportation services and we want your feedback. Please use this form below for suggestions, compliments, and complaints. You may also call us at (812) 886-3381, visit us at 2009 Prospect Ave. , Vincennes, IN 47591 (or you can mail to this address). Please make sure to provide us with your contact information in order to receive a response. Rebecca Pinnick if you have any questions.

Tarjeta de comentarios de YMCA VanGo

Compliment_____		Suggestion_____		Complaint_____		Other_____		ADS Related? Y/N	
Nombre:									
Dirección:									
Ciudad, Estado, Zip:									
Teléfono:									
Formato accesible		Letra grande__		TOO/Relay_____		Audio Recording_____		Otro	
Requisito:									
Servicio de tránsito (elija uno) Bus__					Paratransit__				
Fecha de ocurrencia					Hora de ocurrencia				
Nombre/ID de los empleados u otras personas involucradas:									
ID de vehículo/nombre o número de ruta:									
Dirección de viaje:									
ubicación del incidente:									
Ayuda a la movilidad utilizada (si la hubiera):									
Si se desconoce la información anterior, proporcione otra información descriptiva para ayudar a identificar al empleado:									
Descripción del incidente o mensaje:									
¿ Podemos ponernos en contacto con usted si necesitamos más			Yes__			No__			
¿Cuál es la mejor manera de llegar a ti? (Elija Onp)			Teléfono		Correo electrónico		Correo		
Si se prefiere una llamada telefónica, ¿cuál es el mejor día y hora para comunicarse con usted?									
Correo electrónico									
Respuesta telefónica									