



FOR YOUTH DEVELOPMENT®  
FOR HEALTHY LIVING  
FOR SOCIAL RESPONSIBILITY

**YMCA Van Go**  
**Condado de Knox, sistema de transporte público de**  
**Indiana**

**GUÍA DE CÓMO MONTAR**

Estimado pasajero de YMCA VanGo:

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

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

- Reservas
- Información de viaje
- Cancelaciones
- Compañeros
- Pautas

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

Atentamente,

Rebecca Pinnick, directora, YMCA VanGo

## NÚMEROS DE TELÉFONO Y HORARIOS

### ¿A quién llamo?

#### **Reservas / Cancelaciones**

Todos nosotros en YMCA VanGo esperamos sinceramente que esta guía "Cómo viajar" responda cualquier pregunta que puedas tener.

Llame a VanGo al (812) 886-3381.

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

TDD Personas con discapacidad auditiva –

1-800-743-3333 TDD en español – 1-800-

435-8590

Solicitamos que todas las reservas se realicen con 24 horas de antelación. Es posible que haya servicio disponible el mismo día; SIN EMBARGO, los viajes de regreso pueden resultar en un tiempo de espera más largo.

Al realizar una reserva, le recomendamos que programe una hora para su viaje de regreso. Esperar hasta el último minuto para programar un viaje de regreso o una "llamada" podría resultar en una espera larga (hasta dos horas) para que haya una camioneta disponible.

Al hacer una reserva, esté preparado para proporcionar lo siguiente:

- Su nombre
- Su dirección de recogida (ubicación exacta, por ejemplo, nombre del apartamento, entrada, etc.)
- Tu número de teléfono
- La fecha en la que necesitas un aventón
- La hora a la que deseas que te recojan en tu punto de origen. (Estime un mínimo de 30 minutos para llegar a cada destino. Somos un sistema de viajes compartidos, por lo tanto, algunos viajes pueden demorar un poco más)
- Adónde irá (incluya un número de teléfono si es posible).

- La hora a la que desea que lo recojan para su viaje de regreso.
- Si utiliza silla de ruedas.
- Si un asistente de cuidado personal viajará con usted. Si tiene un asistente médico personal, el viaje de esta persona no tiene ningún costo.
- Si un acompañante/niño viajará con usted. Si es así, su tarifa es de \$3.00 por cada viaje de ida.
- ¿Tendrás un animal de servicio contigo?
- Por favor infórmenos si tendrá oxígeno (permitido)

## **¿CÓMO CANCELO UNA RESERVA??**

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

Si debe cancelar su viaje; por favor hágalo lo antes posible. Si cancela su viaje después de que se haya enviado un conductor, se le considerará "NO PRESENTARSE" y es posible que se le facture el viaje.

- Cancelaciones repetidas pueden resultar en la pérdida de privilegios de viaje.

## **NO MÁS ESPECÁCULOS**

- Una "NO PRESENTACIÓN" es cuando un conductor llega para su viaje programado y usted no está a tiempo en el lugar identificado para el viaje o no se presenta. Los pasajeros que pierdan su viaje o no cancelen deberán pagar el viaje.

## **HORARIO DE RESERVA:**

Lunes – Viernes: 8:00 – 8:00p.m.

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

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

## **HORAS DE SERVICIO:**

Lunes – Viernes: 8:00 a.m. - 8:00 pm.

Sábado-Domingo: 8:00 – 3:00 p.m.

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

La información sobre YMCA VanGo también está disponible en un formato alternativo previa solicitud. Llame a la oficina de VanGo al (812) 886-3381.

## **TARIFAS**

### **VÍA DE SERVICIO**

YMCA VanGo opera en el condado de Knox. Contamos con un sistema de respuesta a la demanda. La disponibilidad del servicio depende del horario de atención y de la disponibilidad del conductor/camioneta. Operamos un servicio de acera a acera, pero nos adaptaremos de umbral a umbral para

personas mayores y personas con discapacidades que lo soliciten. Para obtener más información, llame al (812) 886-3381.

**TARIFAS**

**En la ciudad: \$3.00 por persona por trayecto. Fuera de la ciudad: \$6.00 por persona por trayecto.**

## **¿CÓMO PAGO MI VIAJE??**

Los viajes en YMCA VanGO se pueden pagar en efectivo, cheque o tarjeta de crédito/débito. Debe pagarle al conductor al abordar la camioneta o pagar cuando esté programado el viaje.

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

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

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

## **¿CÓMO VIAJAR EN VAN GO?**

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

Atención - Recuerde:

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

## **ANTES DE LA SALIDA**

Antes de la salida, el conductor podría: pedirle a una persona en un dispositivo de movilidad de tres ruedas que se transfiera a un asiento en el vehículo. (NOTA: la elección de transferirse a un asiento es suya). Sin embargo, el conductor debe poder asegurar

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

No se permite comer, beber, mascar tabaco, fumar ni utilizar dispositivos recreativos o de audio sin auriculares. Se deben usar camisas y zapatos (o equivalente).

### **SEGURIDAD DE SILLA DE RUEDAS**

Todos los conductores deben asegurar sus sillas de ruedas y deben usar cinturones de seguridad/arneses de hombro para personas que usan sillas de ruedas. Todos los pasajeros deben utilizar los sistemas de sujeción para ocupantes del vehículo.

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

## **LLEGAR A TIEMPO / VEHÍCULO TARDE / ALOJAMIENTO**

### **¿CÓMO USO EL PROGRAMA YMCA VANGO?? (continúa)**

El objetivo de YMCA VanGo es brindar al mayor número de clientes un servicio rápido, eficiente y amigable. Las siguientes son formas en las que puede ayudarnos a brindarle servicios:

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

Debido a que puedes compartir vehículo con otros clientes, te sugerimos:

1. Espere un mínimo de ½ hora para llegar a su destino;
2. Dedique tiempo a recoger y dejar a otros clientes antes de llegar a su destino;
3. Esté preparado para retrasos debido al tráfico, trenes o mal tiempo;
4. Planifica tu viaje. Por ejemplo, si debe estar en algún lugar a las 10:00 a. m., programe su recogida para las 9:30 a. m.

Al programar un viaje de regreso, tenga en cuenta cualquier retraso inesperado que pueda encontrar. Por ejemplo, si espera estar listo a las 3:00 p. m., solicite un horario de 3:30 p. m. Hora de regreso. Es mejor esperar unos minutos que perder el viaje programado.

- ❖ Si pierde el vehículo para su viaje programado, llame al número de Van Go al (812) 886-3381. Se enviará otro vehículo tan pronto

como sea posible. Sin embargo, puede llevar hasta una hora enviar otro vehículo.

### **¿QUÉ HAGO SI MI VEHÍCULO LLEGA TARDE??**

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

### **¿CÓMO PODEMOS ACOMODARTE??**

1. Los paquetes de mano son bienvenidos, pero no se permiten MATERIALES PELIGROSOS. Hay un mínimo de 3 paquetes y debe pesar menos de 50 LBS. conjunto. Se cobrará \$1.00 por cada 3 maletas adicionales que se cobren.
2. Los bultos deben ser cargados y descargados por el pasajero; sin embargo, el conductor estará encantado de ayudar a las personas mayores y con discapacidad.
3. Los conductores pueden ayudar a nuestros pasajeros mayores y discapacitados de un umbral a otro, pero no se les permite ingresar a su casa.

### **COMO ME QUEJO O COMENTARIO?**

- Sólo podemos resolver los problemas si estamos informados, así que no dude en llamar.
- Si tiene preguntas o quejas sobre el servicio, llame a la oficina del especialista en movilidad de YMCA VanGo al 886-3381 lo antes posible.
- Si una queja no se resuelve a su satisfacción, llame a la Oficina del Director al (812) 886-3381. Estamos aquí para servirle.

### **SOLICITUDES ESPECIALES**

1. Para atender al mayor número de clientes, YMCA VanGo solo puede aceptar dos solicitudes de ida y vuelta por llamada telefónica.
2. Si desea programar un servicio repetido (empleo, guardería, sitio de comidas), puede programar viajes de suscripción, si están disponibles. Los viajes de suscripción son viajes continuos y/o programados regularmente. Estos se pueden programar con una llamada telefónica.
3. Los viajes de suscripción no deben exceder el 50% del total de viajes disponibles.
4. No podemos cumplir con solicitudes específicas para lo siguiente:

conductores específicos, asientos específicos, un vehículo en particular o rutas específicas con ciertos clientes.

**¿QUÉ PASA SI MI SOLICITUD NO SE PUEDE ATENDER??**

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

Si no hay vacantes para el día y la hora solicitados, llame a YMCA VanGo más tarde para preguntar si ha habido cancelaciones.

### **¿PUEDO TRAER UN COMPAÑERO DE VIAJE??**

- Si necesita un asistente personal, él o ella podrá acompañarlo sin costo adicional (esto está reservado para nuestros ancianos y personas con discapacidad).
- Los acompañantes pueden viajar con usted. NOTA: Los acompañantes y asistentes de cuidado personal deben tener el mismo origen y destino que el cliente al que acompañan.
- Para maximizar el espacio disponible, se otorga alojamiento para más de un acompañante de viaje según la disponibilidad. La solicitud debe realizarse al programar su reserva.
- Los niños que le acompañen no se consideran compañeros de viaje.
- Se permite que le acompañen perros guía y otros animales de servicio; Informe al despachador de su animal de servicio cuando programe su viaje.
- Todos los animales de servicio deben estar bajo el control total de la persona a la que atienden en todo momento.
- Los pasajeros pueden subir a bordo animales que no sean de servicio, pero deben estar enjaulados.

### **Otras Consideraciones:**

- Los clientes no pueden operar ningún equipo de audio o visual que infrinja la comodidad o seguridad de otros clientes o afecte la capacidad del conductor para transportar pasajeros de manera segura. Los ejemplos incluyen: dispositivos audiovisuales sin auriculares, videojuegos portátiles que tienen efectos de sonido, etc.
- YMCA VanGo no es responsable de artículos perdidos o robados. Si cree que se ha dejado algo en la furgoneta, llame a la oficina lo antes posible.

## **RESTRICCIONES**

- Hablar con el conductor de la camioneta puede representar una amenaza para los demás si el conductor se distrae. No se recomienda hablar con el conductor mientras la camioneta está en movimiento, a menos que sea una emergencia.

- No se tolera el comportamiento grosero y puede resultar en su suspensión de YMCA VanGo.
- No se permite la violencia, los golpes o patadas ni el lenguaje soez en YMCA VanGo. Estos actos pueden resultar en la suspensión del servicio.
- No se permite fumar ni mascar tabaco en YMCA VanGo.
- No se permite música alta. Los pasajeros deben usar auriculares mientras escuchan dispositivos de audio.
- El consumo de alcohol en YMCA VanGo está estrictamente prohibido.

### **CIERRES POR EL TIEMPO**

- Hay varias formas de comprobar los cierres. Descargue nuestra aplicación móvil YMCA, síganos en Facebook y Twitter, escuche las estaciones de radio locales 91.1 WVUB y 92.1 WZDM o mire las estaciones locales WTWO o WTHI para conocer cierres, retrasos o cancelaciones.

### **NIÑOS**

- Los niños que viajan en YMCA VanGo pagan la misma tarifa que los adultos.
- Los niños menores de 5 años deben ir acompañados de un adulto responsable.
- Los niños menores de 8 años deben viajar en un asiento de seguridad certificado o en un asiento elevado. Debe proporcionar su propio asiento para el automóvil/asiento elevado.

### **POLÍTICA DE MODIFICACIÓN RAZONABLE DE YMCA VANGO**

Los pasajeros con discapacidad podrán solicitar modificaciones a los procedimientos de servicio vigentes para acceder al servicio. Para realizar una solicitud, llámenos al (812) 886-3381.

Envíe sus solicitudes al menos 24 horas antes de su viaje programado.

Si tiene preguntas relacionadas con nuestra política de modificación o para recibir una copia de nuestra política, comuníquese con YMCA VanGo al (812) 886-3381.

### **CONSEJO ASESOR DE TRANSPORTE**

El TAC se reúne en calidad de asesor del programa YMCA VanGo. Este grupo ayuda en las políticas relacionadas con la operación del servicio YMCA VanGo. Todas las reuniones están abiertas al público. Si desea asistir a una reunión trimestral, comuníquese con YMCA VanGo al (812) 886-3381 para obtener más información.

## **PREGUNTAS FRECUENTES**

**¿A dónde va YMCA VanGo?**

YMCA VanGo va a casi cualquier lugar que usted vaya. Cubrimos todo el condado de Knox. Disponemos de varias rutas por condado y ciudad. También llevamos a las personas hacia y desde el trabajo, las citas médicas, la escuela, las compras, el entretenimiento e incluso la lavandería. Necesitas el viaje, estamos aquí.

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

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

**¿Están sus conductores capacitados?**

Sí. Nuestros conductores están completamente capacitados en seguridad y asistencia a pasajeros, evacuación de emergencia, conducción defensiva y seguridad ferroviaria. También realizan RCP, están certificados en primeros auxilios básicos y han sido capacitados en las precauciones universales sobre patógenos transmitidos por la sangre. Además, nuestros conductores se someten a pruebas aleatorias de drogas y alcohol. Deben aprobar un examen de calificación sanitaria.

**¿Mi conductor llevará mis paquetes adentro por mí?**

¡NO! YMCA VanGo es un servicio de acera a acera. Ayudaremos a una persona mayor o con discapacidad de umbral en umbral; pero los conductores no pueden ingresar a su casa.

**¿Tengo que usar cinturón de seguridad?**

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

**¿Operan en días festivos?**

Estamos cerrados los siguientes días festivos:

Día de Año Nuevo  
Día de los Caídos  
Día de la Independencia  
Día del Trabajo  
Acción de Gracias y el día después de Nochebuena y Navidad

Consulte nuestro sitio web para obtener información adicional y cierres.

McCormick Senior Center / YMCA VanGo

**YMCA BETTYE J. MCCORMICK CENTRO PARA MAYORES/YMCA VANGO  
(Anexo 2) - TÍTULO VI Aviso al Público**

El **Beneficiario de la Sección 5310/5311** El Aviso al Público es el siguiente:

**YMCA BETTYE J. MCCORMICK CENTRO PARA MAYORES / YMCA VANGO  
(Apéndice 3) – Título VI Procedimiento de**

**denuncia que notifica al público los**

**derechos previstos en el Título VI**

**YMCA VanGo opera sus programas y servicios sin distinción de raza, color u origen nacional de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Cualquier persona que crea que ha sido agraviada por cualquier proactividad discriminatoria ilegal según el Título VI puede presentar una queja ante el YMCA Bettye J. McCormick Senior Center/YMCA VanGo.**

**Para obtener información sobre el YMCA Bettye J. McCormick Senior Center y el programa de derechos civiles de YMCA VanGo, y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese con Rebecca Pinnick, Directora al 1-812-882-2285 o envíe un correo electrónico a [jseivers@vincennesymca.org](mailto:jseivers@vincennesymca.org); o visite nuestra oficina administrativa en 2009 Prospect Ave., Vincennes, IN 47591.**

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

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

**Si necesita informacion en otro idioma, comuniquese con 1-812-235-0109.**

**Procedimientos para la tramitación de quejas.**

El Transporte Público YMCA VanGo opera sus programas y servicios sin distinción de raza, color y origen nacional de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Cualquier persona que crea que ha sido agraviada por cualquier práctica discriminatoria ilegal bajo el Título VI puede 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 las 8:00 a.m. – 4:00 p. m., de lunes a viernes; o escribiendo al coordinador de transporte a 2009 Prospect Ave., Vincennes, IN 47591. El coordinador de transporte se encargará de todas las quejas. La información del

denunciante se documentará, incluida la siguiente información:

- El nombre completo y domicilio del denunciante.
- El nombre y dirección del demandado.

- Los presuntos actos discriminatorios y una declaración de detalles.
- Las fechas del presunto acto o práctica discriminatoria.
- Una declaración sobre cualquier otra acción iniciada, en cualquier otro foro, basada en el mismo acto o práctica que se alega en la demanda, describiendo el estado o disposición de cada una de dichas acciones.

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

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

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

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

Oficina de Derechos Civiles

Atención: Coordinador del Programa Título

VI Edificio Este, 5<sup>th</sup> Piso – TCR

1200 Nueva Jersey Avenue, SE

Washington, DC 20590

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

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

Desventaja (DBE) y el Programa Externo de Igualdad en el Empleo.

Programa de Oportunidades (EEO).

En el proceso de investigación de quejas, analizamos las alegaciones del reclamante sobre posibles deficiencias por parte de nuestro proveedor de transporte. Si se identifican deficiencias, se presentan al proveedor de transporte y se ofrece asistencia para corregir las deficiencias dentro de un plazo predeterminado.

Envíe por correo o envíe su formulario completo a:

**Vango**

**Rebecca Pinnick Directora de VanGo**

**2009 Avenida Prospect Vincennes, Indiana 47591**

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

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

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

---

### **Sección I**

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

€ Raza / Color / Origen Nacional

€ Discapacidad

€ Sexo, Género

€ Otra especificar)

**Creo que un proveedor de transporte público no cumplió con los siguientes requisitos del programa:**

- € Empresa comercial en desventaja
- € Igualdad de Oportunidades en el Empleo
- € Título VI

- € Ley de Estadounidenses con
- Discapacidades (ADA) Otro
- (especifique)

### **Sección II**

Nombre:

Dirección:

Ciudad:  Estado:

Código postal:

Números telefónicos:

Hogar:

Celúla:

Dirección de correo electrónico:

Requisitos de formato accesible:

letra grande

No aplica  Otro

### **Sección III**

¿Está presentando esta queja en su propio nombre?

Sí

No

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

De lo contrario, proporcione el nombre y la relación de la persona por quien presenta la queja:

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

Confirme que ha obtenido el permiso de la parte agraviada si presenta la presentación en nombre de un tercero:

Sí  No

**Sección IV**

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

Sí  No

En caso afirmativo, ¿cuál fue la fecha?

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

Proveedor de tránsito  Departamento de transporte

Departamento de Justicia  Comisión de Igualdad de

Oportunidades en el Empleo  Otro

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

¿Ha presentado una demanda con respecto a esta denuncia?

Sí  No

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

**Sección V**

Nombre del proveedor de transporte público al que se presenta la queja y detalles generales

de la queja:

Persona de contacto

Título

Número de teléfono

**Sección VI**

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

sí  No

**Nota:** Es posible que no podamos investigar sus acusaciones sin permiso para revelar su identidad y su queja.

Por favor, firme aquí:

\_\_\_\_\_

Fecha:

**Nota:** No podemos aceptar su queja sin una firma.

**FONDO**

**PO  
LÍTICA DE  
MODIFICACIÓN  
RAZONABLE  
DE YMCA  
VANGO**

A partir del 13 de julio de 2015, los proveedores de transporte público deben, según 49CFR 37.5(i)(3), realizar modificaciones razonables en las políticas, prácticas o procedimientos cuando las modificaciones sean necesarias para evitar la discriminación por motivos de discapacidad o para brindar accesibilidad al programa a sus servicios. . El proceso a utilizar al considerar solicitudes de modificaciones razonables se describe en 49 CFR.169.

## **LOS REQUISITOS BÁSICOS DEL PROCESO QUE DEBEN CUMPLIRSE SON:**

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

Se puede exigir un aviso previo, pero también se necesita flexibilidad para manejar solicitudes que sólo son factibles en el momento.

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

## **PROCEDIMIENTO**

Los pasajeros pueden solicitar modificaciones razonables para todos los modos de servicios de tránsito prestados. Los pasajeros que presenten solicitudes no están obligados a utilizar el término "modificación razonable".

Las solicitudes deben realizarse al menos el día anterior, pero se requiere flexibilidad para las solicitudes en el momento. El Director revisará todas las solicitudes y proporcionará la determinación. Para solicitudes in situ, el conductor deberá ponerse en contacto con el servicio de urgencias. El despacho tomará la decisión o se comunicará con el especialista en movilidad.

## **INFORMACIÓN PÚBLICA**

Los pasajeros con discapacidad podrán solicitar modificaciones a los procedimientos de servicio vigentes para acceder al servicio. Para realizar una solicitud, llame al 812-886-3381. Envíe las solicitudes al menos el día antes del viaje.

### **¿QUÉ ES UNA MODIFICACIÓN RAZONABLE?**

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

YMCA Bettye J. McCormick Senior Center/YMCA VanGo hará modificaciones razonables a nuestras políticas y procedimientos para evitar la discriminación y garantizar que nuestros programas sean accesibles para personas con discapacidades.

Consulte el Apéndice E para ver ejemplos de modificaciones razonables.

### **LO QUE NO ES UNA MODIFICACIÓN RAZONABLE**

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

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

Carga financiera/administrativa indebida.

Consulte el Apéndice E para ver ejemplos de "modificación que no es razonable".

## Vango

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

#### **INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO:**

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

VanGo opera un sistema de transporte público de respuesta a la demanda. VanGo cumple con los requisitos de la ADA con respecto a dichos servicios.

#### **CLASIFICACIONES DE SERVICIO:**

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

#### **DECLARACIÓN DE POLÍTICA:**

Es política de VanGo cumplir con todos los requisitos legales de las leyes y regulaciones federales y estatales en lo que respecta a personas con discapacidades. El sistema de tránsito brinda servicios de transporte de calidad sin discriminación a todas las personas, incluidas las personas con discapacidad. La discriminación por motivos de discapacidad contra cualquier persona por parte de los empleados del sistema de tránsito no será tolerada ni tolerada.

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

1. Proporcionar servicios seguros, accesibles y dignos a todas las personas, incluidas las personas con discapacidad.
2. Acelere el embarque, sujeción, transporte y descenso seguro y eficiente de todos los pasajeros, independientemente de su estado de movilidad.
3. Admite la amplia gama de ayudas a la movilidad dentro de los límites de los vehículos disponibles y el equipo estándar comercial.
4. Minimizar los posibles daños a las ayudas a la movilidad y al equipo del sistema de tránsito en el proceso.

#### **APLICABILIDAD:**

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

#### **DEFINICIONES:**

*Dispositivo de tres o cuatro ruedas (anteriormente silla de ruedas común): una ayuda*

para la movilidad que pertenece a cualquier clase de dispositivos de tres o cuatro ruedas, utilizable en interiores, diseñada y utilizada por personas con problemas de movilidad, ya sea operada manualmente o motorizada.

*Discapacidad:* La ADA define a un individuo con una discapacidad como una persona que tiene un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más actividades importantes de la vida, una persona que tiene antecedentes o antecedentes de dicho impedimento, o una persona que se percibe por otros como si tuviera tal impedimento. Un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más actividades importantes de la vida.

*Dispositivo de movilidad/dispositivo de movilidad sin silla de ruedas:* Un dispositivo utilizado por una persona con discapacidad motriz para ayudar con la movilidad pero que no cumple con los requisitos de un dispositivo de tres o cuatro ruedas según lo define la ADA. Estos incluyen, entre otros, bastones, muletas y andadores cuando los usa una persona con una discapacidad relacionada con la movilidad.

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

Estos servicios generalmente requieren reservaciones anticipadas y pueden ser de puerta a puerta o de puerta a puerta. También puede denominarse servicio de paratránsito o dial-a-ride.

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

*Estación de seguridad:* Espacio diseñado específicamente para asegurar y estabilizar “sillas de ruedas comunes” en vehículos de tránsito.

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

## **ORIENTACIÓN GENERAL Y PROCEDIMIENTOS PARA IMPLEMENTAR LA POLÍTICA**

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

*Accesibilidad de instalaciones y vehículos:* Las instalaciones administrativas de VanGo, el edificio de almacenamiento de vehículos y los vehículos deberán cumplir o superar los requisitos de 49 CFR Partes 27, 37 y 38 y el Estado de Indiana.

*Mantenimiento de funciones de accesibilidad:* Las características de accesibilidad de los vehículos, incluidos ascensores, rampas y dispositivos de sujeción de sillas de ruedas, se mantendrán en condiciones operativas. El programa de mantenimiento preventivo de VanGo prevé comprobaciones de mantenimiento periódicas y frecuentes de estas funciones, así como el mantenimiento preventivo recomendado por los fabricantes del equipo. Además, se debe realizar un ciclo del elevador como parte de cada inspección previa al viaje.

Los conductores deben informar las fallas del ascensor lo antes posible. Los vehículos con ascensores inoperativos serán sustituidos lo antes posible.

*Ascensores inoperativos:* Los vehículos con elevadores inoperativos serán retirados de servicio lo antes posible y el equipo inoperativo será reemplazado rápidamente por un vehículo de repuesto. El elevador inoperativo será reparado antes de que el vehículo vuelva al servicio. Mientras tanto, VanGo proporcionará transporte utilizando un vehículo de respaldo.

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

*Programación de pasajeros:* Al llamar para solicitar el servicio de transporte, al pasajero se le asignará una hora de recogida. Se requerirá que los pasajeros estén listos y en su lugar designado de recogida a la hora programada.

*Embarque:* Los conductores y las prácticas de programación brindarán tiempo adecuado para que un pasajero con discapacidad suba y/o desembarque del vehículo, lo que incluye ajustar el horario si es necesario para acomodar a los pasajeros más lentos y esperar a que los pasajeros se sienten antes de mover el vehículo. Es responsabilidad del conductor determinar el lugar más seguro para el embarque de pasajeros según las condiciones y necesidades individuales al llegar al lugar de recogida. El pasajero y/o su acompañante o asistente invitado y el conductor maniobrarán el pasajero y la ayuda de movilidad hasta el vehículo. Sólo un empleado del sistema de tránsito debidamente capacitado puede operar el elevador y asegurar la “silla de ruedas común” en el elevador y en la estación de seguridad.

*Uso de dispositivos de accesibilidad por parte de personas con discapacidad que no utilizan silla de ruedas:* Una persona con discapacidad que no utilice una silla de ruedas u otra ayuda para la movilidad sentada puede utilizar el ascensor para subir o bajar del vehículo si lo solicita.

*Asientos prioritarios:* Con excepción de las estaciones de seguridad para sillas de ruedas, el sistema de tránsito no requiere que ningún pasajero se sienten en asientos designados. (Sin embargo, esto no reemplaza el derecho del sistema de tránsito de exigir que cualquier pasajero que haya causado una interrupción en el viaje seguro de otros pasajeros y/o conductor deba sentarse en un área específica del vehículo como condición de transporte)

*Asistencia al pasajero:* Los servicios de respuesta a la demanda de VanGo se proporcionarán por orden de llegada. Los conductores ayudarán a los pasajeros con discapacidades a subir y bajar de los vehículos, incluido el uso de la rampa y/o elevador del vehículo, y a asegurar sus dispositivos de movilidad. Todos los conductores que operan vehículos VanGo están capacitados en asistencia a pasajeros y sensibilidad hacia las personas con discapacidad, abandonando su asiento para estar disponibles para ayudar a las personas con discapacidad. Los conductores utilizarán los equipos y funciones relacionados con la accesibilidad en sus vehículos.

*Aseguramiento:* La sujeción de los dispositivos de movilidad de clase “silla de ruedas común” es responsabilidad del conductor y los conductores recibirán capacitación sobre el funcionamiento adecuado de todos los equipos de sujeción según las especificaciones del fabricante. La política de VanGo establece que los conductores no deben permitir que un pasajero viaje si no está asegurado adecuadamente, a menos que el sistema de seguridad no se adapte a la silla de ruedas común. Si el sistema de amarre no es compatible con la silla de ruedas común que usa el pasajero, el conductor igualmente intentará asegurar la silla de ruedas de manera segura. Si la silla de ruedas no se puede asegurar debido a su diseño, el pasajero aún tiene derecho a viajar en el vehículo. Los conductores no pueden negarle un viaje a un pasajero

basándose en la incapacidad de asegurar la silla de ruedas común. Sin embargo, los conductores deben advertir a los pasajeros del peligro que supone viajar en una silla de ruedas no asegurada. A los pasajeros que se nieguen a permitir que se aseguren sus sillas de ruedas se les puede negar el servicio. Los conductores deben asegurar las sillas de ruedas únicamente en el área de seguridad designada, incluso si el pasajero desea que su dispositivo de movilidad esté asegurado en un área no designada.

VanGo tratará a todos los pasajeros por igual. Se recomienda el uso de cinturones de seguridad y arneses para los hombros a los pasajeros que viajan en la estación segura para sillas de ruedas. (Aún así, no es obligatorio a menos que sea necesario para todos los pasajeros).

*Dispositivos de movilidad no estándar:* Los dispositivos de movilidad que no sean sillas de ruedas comunes se acomodarán en la medida en que las áreas de elevación y sujeción que cumplan con la ADA puedan hacerlo de manera segura. Sin embargo, estos dispositivos son responsabilidad del pasajero individual y deben asegurarse de manera que no interfieran con la operación segura de los vehículos y el transporte de otros pasajeros.

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

*Transferencia a asientos fijos:* Todos los pasajeros que utilicen dispositivos de movilidad sentados tienen la opción de trasladarse a asientos fijos una vez a bordo de los vehículos. Los conductores pueden recomendar, pero nunca exigir, que los usuarios de dispositivos de movilidad sentados se transfieran a asientos fijos.

*Animales de servicio:* De conformidad con 49 CFR Parte 37, VanGo permite que animales de servicio entrenados acompañen a pasajeros con discapacidades. El conductor no pedirá pruebas de las cualificaciones del animal, pero podrá preguntar para qué tareas ha sido entrenado el animal. Sin embargo, se puede restringir el viaje de cualquier animal que no esté bajo el control del pasajero o que se convierta en una amenaza para otros pasajeros.

*Desembarcar:* Es responsabilidad del conductor determinar que el lugar para el desembarco de pasajeros sea seguro. Sin embargo, el conductor permitirá que un pasajero que use el elevador desembarque en cualquier parada, a menos que el elevador no pueda desplegarse, se dañe si se usa o las condiciones en la parada presenten condiciones inseguras para todo pasajeros. El conductor solo desasegurará la "silla de ruedas común" y operará el elevador para devolver al pasajero al nivel del suelo. El pasajero y/o su invitado, acompañante o asistente deben maniobrar la ayuda a la movilidad del pasajero una vez que haya salido completamente del vehículo.

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

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

## **Procedimientos de queja**

VanGo tiene un proceso para investigar y rastrear quejas relacionadas con ADA. Estos procedimientos se publicarán en el sitio web de VanGo y se proporcionarán a cualquier persona a la que VanGo haya negado una solicitud de adaptación o haya discriminado a cualquier persona por motivos de discapacidad. El proceso y los formularios necesarios para presentar una queja están disponibles en la web. Medios alternativos para presentar denuncias,

como entrevistas personales, llamadas telefónicas o solicitudes grabadas, estarán disponibles para personas con discapacidades si no pueden comunicar su solicitud por escrito o previa solicitud.

Cualquier persona que crea que tiene una queja relacionada con la ADA puede presentarla completando y enviando un Formulario de queja consolidado de derechos civiles o un Formulario de queja de modificación razonable de la ADA. VanGo investiga las quejas recibidas no más de 30 días después de su recepción. VanGo procesará las quejas que estén completas. Una vez recibida la denuncia, el denunciante recibirá un acuse de recibo. Si se necesita más información para resolver la queja, VanGo puede comunicarse con el reclamante. El denunciante tiene 30 días hábiles a partir de la fecha de la carta para enviar la información solicitada a VanGo.

Si el reclamante no se comunica con VanGo o no recibe la información adicional dentro de los 30 días hábiles, VanGo puede cerrar administrativamente la queja. Además, una denuncia puede cerrarse administrativamente si el denunciante ya no desea continuar con su caso.

Después de que VanGo investigue la queja, se entregará una decisión por escrito al demandante. VanGo emitirá una carta de cierre o una carta de conclusión.

- a. *Carta de hallazgo* – Esta carta resumirá la queja, cualquier entrevista realizada con respecto a la queja y explicará qué acciones tomará VanGo para abordar la queja.
- b. *Carta de cierre* – Esta carta explicará por qué VanGo ha determinado que la queja no merece adaptación según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y que la queja se cerrará.

Si el demandante no está de acuerdo con la decisión de VanGo, se puede aprovechar la oportunidad de apelar la decisión siempre que la queja presente un aviso de apelación dentro de los 21 días posteriores a la decisión inicial de VanGo.

En caso de apelación, al demandante se le concederán todas las garantías procesales, incluida la posibilidad de presentar pruebas adicionales, presentar el caso en persona durante una audiencia de apelación y ser representado por un abogado.

## **2. Empleado designado**

VanGo designará a un funcionario dentro de la organización responsable de procesar las solicitudes de modificación razonables y manejar las quejas. Este individuo es:

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

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

886-3381.

jsievers@vincennesymca.org. El sistema de tránsito hará todo lo posible para trabajar con la persona para encontrar una solución de alojamiento.

## Apéndice E

### Apéndice E

1. Nieve y Hielo. Excepto en extremo condiciones que r:Lse al nivel de una amenaza directa a el conductor u otros, a solicitud del pasajero para a conductor de paratránsito para caminar encima un camino que no ha sido plenamente despejado de la nieve y el hielo deben esta permitido de modo que el conductor puede ayudar al pasajero a navegar por discapacidad el ruta. Para ejemplo, Los pasajeros ciegos que caminan a menudo tienen dificultades en hielo condiciones y permitiendo el pasajero a tomar el El brazo del conductor aumentará tanto la velocidad y la seguridad de el lvalk del pasajero desde el puerta del vehículo. Asimismo, si nieve o condiciones j\_cy en hacer una parada de autobús él difícil o imposible para un pasajero de ruta fija con discapacidad conseguir a a elevar, o para que se despliegue el ascensor, el conductor debería mover el autobús a a despejado área para el embarque, si semejante está disponible dentro de una proximidad razonable a la detener (ver Ejemplo 4 a continuación lv).

2. Levantar y Dejar Ubicaciones con Múltiples Entradas. La solicitud de un pasajero de paratránsito para que lo recojan en hollle, pero no en la puerta de entrada de su casa, debería esta permitido, como siempre y cuando el lugar de recogida solicitado no represente una situación directa amenaza. Similarmente, en el caso de lugares públicos visitados frecuentemente con múltiples entradas (p. ej., compras centros comerciales, centros de empleo, escuelas, hospitales, aeropuertos), El operador de paratránsito debe recoger y dejar al pasajero en la entrada solicitada por el pasajero, en lugar de encontrarse ellos en una ubicación que ha sido predeterminada por el transporte agencia, otra vez asumiendo que hacerlo no implica una amenaza directa.

3. Propiedad privada. Los pasajeros de paratránsito pueden a veces buscar para ser recogido en propiedad privada (por ejemplo, en un comunidad cerrada o estacionamiento, comunidad de casas móviles, instalaciones comerciales o gubernamentales donde el acceso de vehículos requiere autorización paso a través una garantía barrera), incluso si el La operación PaPatransit generalmente no tiene a política de recoger pasajeros en dicha propiedad privada, el operador de paratránsito debe hacer todos los esfuerzos razonables para ganar acceso a Tal área (por ejemplo, trabajar con el pasajero para conseguir el permiso del dueño de la propiedad para permitir acceso para el vehículo de paratránsito), el operador de paratránsito no está obligado a violar la ley o acceso restricciones para satisfacer las solicitudes del pasajero, ya sea pública o privada. entidad que niega injustificadamente el acceso a un servicio de paratránsito vehículo puede estar sujeto a una queja ante el Departamento de Justicia o el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. por discriminar los servicios para personas con discapacidades,

4, Obstrucciones. para ruta fija servicios, un solicitud del pasajero para al conductor posicionar el vehiculo de manera que evite obstáculos el del pasajero capacidad entrar o salir del vehículo en un lugar designado detener ubicación, como estacionado carros, bancos de nieve, y construcción, debería esta permitido entonces largo como posicionar el vehículo para evitar la obstrucción no representa una amenaza directa. A ser jadeando, semejante una solicitud debería resultar en el vehículo que se detiene en una proximidad razonablemente cercana a la ubicación de parada designada, Transporte las entidades son no es necesario recoger pasajeros con



#### Apéndice E

discapacidades en no designados ubicaciones. Los operadores de rutas fijas no tendrían que establecer políticas de parada de bandera o de desviación de ruta, ya que serían alteraciones fundamentales de un sistema de rutas fijas en lugar de modificaciones razonables de un sistema. De esta manera, sujeto a las limitaciones analizadas en la introducción de este apéndice, los operadores de paratransito deben ser flexibles. en Establecer puntos de recogida y devolución para evitar obstrucciones.

5. Manejo de tarifas. La solicitud de un pasajero para el personal de tránsito (por ejemplo, el conductor, estación asistente) para manejar los medios de pago cuando el pasajero con una discapacidad no puede pagar la tarifa por las condiciones generales establecido Los medios deben otorgarse en ruta fija o servicio de paratransito (por ejemplo, en a situación donde un pasajero de autobús no puede alcanzar o insertar una tarifa en la caja de tarifas). El personal de tránsito no está obligado a buscar en los bolsillos o mochilas para extraer los medios de pago..

6. Comiendo y bebiendo. Si un pasajero con diabetes u otra condición médica solicita comer o beber a bordo de un vehículo o en una instalación de tránsito para evitar consecuencias adversas para la salud, el La solicitud debe concederse, 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 chocolate para mantener los niveles de azúcar en sangre.

7. Medicamento. La petición de un pasajero a tomar medicamentos mientras se encuentra a bordo de una ruta fija o vehículo de paratransito o en una instalación de tránsito. Por ejemplo, las agencias de tránsito deberían modificar sus políticas para permitir que las personas administren inyecciones de insulina y realicen pruebas de glucosa en sangre mediante punción digital. 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. Por lo general, se debe conceder la solicitud de un usuario de silla de tacón para abordar un vehículo de ruta fija o de paratransito por separado de su dispositivo cuando el peso ocupado del dispositivo excede la carga de diseño del elevador del vehículo. (Tenga en cuenta, sin embargo, que según la §37.165(b), las entidades deben acomodar cargas y dimensiones del dispositivo/usuario que excedan el estándar anterior de "silla de ruedas común", siempre que el vehículo y el elevador las admitan).

9. Vehículos dedicados o equipos especiales en un vehículo. La solicitud de un pasajero de paratransito para especial Se puede denegar el equipamiento (por ejemplo, la instalación de pasamanos específicos o un asiento delantero en un vehículo para que el pasajero evite náuseas o dolores de espalda) largo ya que el equipo solicitado no es requerido por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades ni por las reglas del Departamento. Del mismo modo, una solicitud de un vehículo exclusivo (por ejemplo, para evitar olores químicos residuales) o un tipo o apariencia específica de vehículo (por ejemplo, un sedán en lugar de una camioneta, en orden para brindar un servicio más cómodo) puede ser

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

10. Viajes de Paratrásito Exclusivos o de Capacidad Reducida. La solicitud de un pasajero para un viaje exclusivo de paratrásito puede ser negada como una alteración fundamental de los servicios de la entidad, Paratrásito es por naturaleza un viaje compartido. servicio.

## Apéndice E

11. fuera del área de servicio o del horario de atención. La solicitud de una persona de ruta fija o servicio de paratransito puede ser negada cuando cumplir con la solicitud requeriría que el proveedor de transporte viaje fuera de su servicio área o operar fuera de su horario de operación. Esta solicitud no sería una modificación razonable porque constituiría un requisito fundamental. alteración de la entidad servicio.

12. Asistente de cuidado personal (PCA). Si bien los PCA pueden viajar con a pasajero con una discapacidad, transporte las agencias son no está obligado a proporcionar a personal cuidado servicios de asistente o asistente de cuidado personal para satisfacer las necesidades de los pasajeros con discapacidades en paratransito o fijado ruta excursiones. Para ejemplo, la solicitud de un pasajero para a transporte entidad conductor para permanecer con el pasajero que, debido a su discapacidad, no puedo quedarse solo y sin acompañante al llegar a su destino podrá ser denegado. Sería una alteración fundamental de la conducta del conductor. función para proporcionar PCA servicios de este tipo.

13. Paradas intermedias. Las opiniones del Departamento otorgando la solicitud de un pasajero de paratransito para que un conductor haga una parada intermedia, donde se requeriría que el conductor a la ait, como opcional. Por ejemplo, a pasajero con discapacidad arregla para ser recogido en a centro Médico y dejado en casa. En el camino, el pasajero' a discapacidad quiere pasar por una farmacia y solicita que el conductor se estacione afuera de la farmacia, espere para el pasajero regrese y luego continúe el viaje a casa. Mientras esto poder ser a servicio muy útil para el ciclista, y en algunos casos puede ahorrar el tiempo del proveedor y dinero (por programación y proporcionar un viaje separado hacia y desde la droga tienda), tales a detener en el contexto de un viaje compartido sistema no es requerido. S.lnce paratransito es, por su naturaleza, un sistema de viaje compartido, solicitudes que podrían interrumpir horarios y las molestias a otros pasajeros podrían llegar al nivel de una alteración fundamental.

14. Pago. de un pasajero pedido para a conductor de ruta fija o de paratransito para proporcionar el servicio de tránsito cuando el pasajero tenga una discapacidad no puedo o se niega a pagar la tarifa puede ser negado. Si el transporte la agencia requiere el pago a viajar, entonces ofrecer un servicio gratuito constituiría un paso fundamental modificación del servicio de la entidad.

15. Cariñoso para servicio Animales. Un pasajero de paratransito o ruta fija pedido que el conductor se hace cargo un servicio el animal puede ser negado. Cariñoso para a servicio animal es la responsabilidad de el pasajero o a PCA.

16. Apertura de puertas del edificio. Para servicios de paratransito, la solicitud de un pasajero para que el conductor abra una exterior puerta de entrada a a edificio a proporcionar embarque y/o Por lo general, se debería conceder asistencia para el descenso a un pasajero con discapacidad siempre que como Proporcionar este La asistencia no representaría una amenaza directa ni dejaría el vehículo desatendido o fuera de la observación visual durante un período prolongado.1 Tenga en cuenta que a solicitud de "puerta-a través de-puerta" servicio (es decir, ayudar al pasajero a pasar la puerta del edificio) generalmente no sería necesario otorgarlo porque podría subir al nivel de a alteración fundamental.

## Apéndice E

1 Por favor vea guía emitido el este tema. Departamento de Transporte de EE. UU., Origen-Destino Servicio, septiembre 1, 2005, disponible en [http://www.fta.dot.gov/12325\\_3891.html](http://www.fta.dot.gov/12325_3891.html) (explica: es decir, "el El Departamento no ve las obligaciones de los proveedores de transporte como extendiéndose a la prestación de servicios personales servicios. . . . Tampoco los conductores, durante períodos prolongados de tiempo, tengo que irme su vehículos desatendidos o perdidos la habilidad para mantener su vehículos bajo observación visual, o tomar acciones que ser claramente yseguro . . .").

17, Exposición del vehículo a peligros. Si el pasajero requiere eso a vehículo seguirll un camino a un punto de recogida o entrega eso expondríacon el vehículo y es ocupantes a los peligros, como saliendo del camino, quedarse atascado, golpear objetos elevados o dar marcha atrás hacia abajo a callejón narm, el pedido poder ser denegado como creando un directo amenaza.

18. Paradas difíciles de maniobrar. Un pasajero puede solicitar que un vehículo de paratrásito navegue hasta a punto de recogida a l cual él es difícil a maniobrar un vehículo. La solicitud de un pasajero de ser-recogido en un lugar que ts difícil, pero no imposible o impracticable, acceso debería generalmente se concederá siempre y cuando se recoja el pasajero no es exponer el vehículo a peligros que plantear un directo amenaza (por ejemplo, no es seguro para el vehículo y sus ocupantes llegar a el elegir-hasta el punto de partida sin atascarse o salirse de la carretera),

19. Controladores específicos. La solicitud de un pasajero de específico el conductor puede ser negado. Teniendo a conductor específico es no es necesario permitirse el lujo de pasajero el servicio proporcionado por el operador de tránsito.

20, Equipaje y Paquetes. La solicitud de un pasajero de a conductor de ruta fija o paratrásito a Se puede negar la asistencia con equipaje o paquetes en esos casos. donde se no es la política o práctica normal de el tl°agencia de transporte a asistir con equipaje o bultos. Tal asistencia es a asunto para el pasajero o PCA, y proporcionando este asistencia l debería ser a fundamental modificación de el del conductor función.

21. Pedido a Evite pasajeros específicos. La solicitud de un pasajero de paratrásito no a montar con cierto A los pasajeros se les puede negar el acceso. Paratrásito es a viaje compartido servicio. Como un resultado, uno pasajero puede que necesites compartir el vehículo con personas que él o ella preferiría no,

22. Navegando un Inclinación o alrededor de obstáculos, solicitud de un pasajero de paratrásito para a conductor a ayudarlo a navegar un inclinación (por ejemplo, a camino de entrada o acera) con el dispositivo con ruedas del pasajero generalmente debería concederse, Asimismo, asistencia para atravesar una acera difícil (por ejemplo, una donde las raíces de los árboles han hecho que la acera impasivo para un coche con ruedas) debería generalmente ser concedido, como debería asistencia alrededor obstáculos (Es, gramo,, derivas snm, áreas de construcción) entre el vehículo y una puerta En general, se debe conceder el traslado a la casa o al destino del pasajero. estosEs se deberían conceder modificaciones sujeto, de curso, con la condición de que semejante asistencia no causaría una amenaza directa, ni dejaría el vehículo

#### Apéndice Y

desatendido o fuera de la vista observación para a largo período de tiempo,

23, Asistencia en condiciones climáticas extremas. A solicitud del pasajero para ser asistido desde su puerta a a vehículo durante extremar l condiciones ambientales debería generalmente ser concedido siempre y cuando el conductor abandona el vehículo para asistir l no debería posar a directo amenaza, o dejar el vehículo desatendido o fuera de observación visual para largo período de tiempo. Por ejemplo, en clima extremo (por ejemplo, mucho viento o condiciones tormentosas), una persona OMS es ciego o con problemas de visión o un frágil persona mayor puede tener dificultad sin peligro Moviente a y de un edificio.

24, Pasajeros desatendidos. Cuando la solicitud de un pasajero de asistencia medio eso el conductor necesitará dejar pasajeros a bordo de un vehículo desatendido, Las agencias de transporte generalmente deben otorgar la pedido mientras acomodando el pedido no dejaría el vehículo desatendido o fuera de observación visual para un largo período de tiempo, Uno de cada uno podría involucrar directo amenazas a la salud o seguridad de el pasajeros desatendidos. Él es importante para mantener en importa eso, solo como un conductor no está obligado a actuar como un ACP para a hacer pasajeros una solicitud de asistencia, entonces .a conductor es no destinado a acto como PCA para otro pasajeros en el vehículo, semejante  
- tliat el o ella debe permanecer en su físico pt'esehce en todo veces.

25, Necesidad de asistencia en el viaje de regreso. un pasajero con a la discapacidad puede necesitar asistencia para un viaje de regreso cuando él o ella hizo no necesita esa asistencia sobre el viaje inicial. Por ejemplo, un paciente en diálisis puede no tener ningún problema. espera en el frenar para a conducir ir a la diálisis centro, pero bien puede requerir asistencia a la puerta en h:l.s o en su viaje de regreso porque de físico debilidad o fatiga, a la medida en que este necesidad es predecible, debería ser manejado por adelantado, ya sea como parte del proceso de elegibilidad o el proceso de reservas del proveedor. Si el La necesidad surge inesperadamente, entonces es necesario a ser manejado en un anuncio esta base El operador de paratransito generalmente debería proporcionar dicha asistencia, a menos que haga entonces crearía a amenaza directa, o irse el vehículo desatendido o fuera de observación visual durante un período prolongado de tiempo.

26. Advertencia de cinco minutos o Notificación de llegada Llamadas. La petición de un pasajero para llamada telefónica 5 minutos (o otro intervalo razonable) en anticipación o en el momento de la llegada del vehículo generalmente debe ser otorgada, Como a cuestión de cortesía, tal llamadas-son alentados como a buen servicio al cliente modelo y puede prevenir "no muestra." A menudo, estos llamadas puede ser generado a través de un sistema automatizado, en aquellas situaciones dónde Los sistemas automatizados son no disponible y conductores de paratransito continuar confiar en dispositivos de comunicación portátiles (por ejemplo, celular teléfonos) qr, ivers debería cumplir con cualquier Estado o Leyes federales relacionadas con distl'acted conduciendo.;F

27, Llevar en la mano, excepto en caso de emergencia situaciones, un solicitud del pasajero para un conductor para levantar el pasajero fuera de su o su dispositivo de movilidad debería generalmente ser negado porque de el seguridad, cuestiones de dignidad y privacidad implicadas por llevar un pasajero en la mano, llevar en la mano a el pasajero también es a PCA-tipo de servicio cual es fuera del alcance de deberes motrices, y por lo tanto a fundamental modificación.

[Privacidad](#) [Links importantes](#)  
[Accesibilidad](#)

[Siesta en el sitio](#) [COOPERATIVA](#)

**FORMULARIO DE COMENTARIOS DE  
TRANSPORTE PÚBLICO DE YMCA  
VANGO**

YMCA VanGo se compromete a brindarle servicios de transporte seguros y confiables y queremos sus comentarios. Utilice este formulario a continuación para sugerencias, elogios y quejas. También puede llamarnos al (812) 886-3381, visitarnos en 2009 Prospect Ave., Vincennes, IN 47591 (o puede enviarnos un correo a esta dirección). Asegúrese de proporcionarnos su información de contacto para recibir una respuesta. Comuníquese con Rebecca Pinnick si tiene alguna pregunta.

## **Tarjeta de comentarios de YMCA VanGo**

|                                 |                   |               |                      |           |
|---------------------------------|-------------------|---------------|----------------------|-----------|
| Cumplido_____                   | Sugerencia____    | Queja_____    | Otro                 | ¿ANUNCIOS |
| relacionados? S/N               |                   |               |                      |           |
| Nombre:                         |                   |               |                      |           |
| Dirección:                      |                   |               |                      |           |
| Código postal:                  |                   |               |                      |           |
| Teléfono:                       |                   |               |                      |           |
| Requisito de formato accesible: | letra grande_____ | TDD/relé_____ | Grabación de audio__ | Otro      |
|                                 |                   |               |                      |           |

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

