



Guía del pasajero del servicio de
paratransito de ADA

A partir del 1 de enero de 2021

Actualizado: junio 23, 2021

Guía del usuario para los servicios de paratransito de la ciudad de DeKalb

Esta Guía del pasajero está diseñada para ayudar a los pasajeros a usar el paratransito ADA de la Ciudad de DeKalb y el servicio médico que no es de emergencia. servicios de transporte (NEMT), que proporcionan información valiosa que es útil para hacer que los viajes sean convenientes y sin complicaciones.

Para obtener información sobre esta guía o los servicios proporcionados por los servicios de paratransito de la Ciudad de DeKalb, incluidas las solicitudes o la información sobre la elegibilidad, comuníquese con Transdev en

(815) 420-5500

o correo electrónico

us.dekalbparatransiteligibility@transdev.com.

Tabla de contenidos

Bienvenido	5
Título VI y Política de Modificación Razonable	6
Estándares de elegibilidad de servicio	7
Elegibilidad para paratransito	8
Área de Servicio de Paratransito	9-10
Transporte médico que no es de emergencia (FÁCIL)	11
Área de Servicios de Transporte Médico No De Emergencia	12
Información de la aplicación	13
Costos de viaje y tipos de tarifas	14
Horario de servicio	15
Hacer una reserva	16-17
Negaciones	18
Cancelación de una reserva	19
Viajes de ida y vuelta	19
Espacio de tiempo para la recogida	20
Política de Asistente de Cuidado Personal	21
Política de huéspedes	21
Política de Animales de Servicio	21
Política de mascotas	22
Traer paquetes	22

Índice (continuación)

Responsabilidades del operador	22-26
Condiciones meteorológicas	27
Consideraciones sobre el cinturón de seguridad y la silla de ruedas	28
Prioridad del propósito del viaje	29
Política de no abandonamiento	29
Política de Niños	29
Política de Visitantes	30
Servicio de suscripción	30-31
Política de no presentación	32-35
Política de Conducta del Pasajero	36-43
Servicios de Transporte Rural	44



Bienvenido al Paratrásito de la Ciudad de DeKalb y Servicios de transporte médico que no son de emergencia

Los servicios de paratrásito y transporte médico no de emergencia (NEMT) de la ADA de la Ciudad de DeKalb son un programa de transporte compartido de puerta a puerta que utiliza vehículos especializados. Tanto el paratrásito y los servicios de transporte médico no urgente son proporcionados por Transdev Services Inc. (Transdev) bajo la supervisión de la Ciudad de DeKalb (Ciudad).

El servicio de paratrásito de ADA está disponible para personas que no pueden usar el servicio regular de autobuses, también llamado "ruta fija", debido a una discapacidad u otras limitaciones. Los servicios paratrásito proporcionan transporte puerta a puerta dentro del Área Urbanizada de DeKalb.

El servicio de transporte médico no urgente (NEMT) está disponible para personas elegibles que requieren transporte a un médico especializado.

citadas dentro de un radio de 35 millas de DeKalb.

El servicio de ruta fija está abierto al público en general y es accesible por ADA. Muchos pasajeros encuentran que el servicio de ruta fija es a menudo el mejor y más servicio de transporte económico para personas con discapacidad.

Título VI

La Ciudad de DeKalb y Transdev Services Inc. operan sus programas y servicios sin tener en cuenta la raza, el color y el origen nacional de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles. Cualquier persona que crea que ha sido agraviada por cualquier práctica discriminatoria ilegal bajo el Título VI puede presentar una queja ante la Ciudad de DeKalb.

Para más información sobre el programa de derechos civiles en la ciudad de DeKalb's, y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese con el Oficial del Título VI al (815) 748-2370; o visite nuestra oficina administrativa en 1216 Market St., DeKalb, IL 60115.

Política de modificación razonable

La Ciudad de DeKalb y Transdev Services Inc. proporcionan información sobre cómo hacer que las solicitudes de modificaciones razonables estén disponibles para el público a través del sitio web de la Ciudad en: www.cityofdekalb.com/1258/Federal-Regulations.

Estándares de elegibilidad de servicio

El servicio de paratransito ADA de la Ciudad de DeKalb cumple con los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA). La Ley de Estadounidenses con Discapacidades es una ley federal que requiere que la Ciudad de DeKalb y su proveedor de tránsito contratado, Transdev Services Inc., proporcionen servicio de paratransito comparable al servicio de autobús de ruta fija local (línea Huskie) para las personas que califican.

La elegibilidad para el servicio de respuesta a la demanda de paratransito de ADA se basa en las habilidades funcionales más bien que condiciones médicas. Un individuo se considera elegible para el paratransito de la ADA si hay alguna parte del sistema local de autobuses de ruta fija que la persona no puede usar debido a una discapacidad o condición. Algunas personas pueden calificar para servicio de paratransito bajo condiciones específicas, que se aplican viaje por viaje.

Para ser elegible para servicios de transporte médico de paratransito y / o que no sean de emergencia, un cliente primero debe enviar una solicitud a Transdev y cumplir con los estándares de elegibilidad apropiados. Personas que no tienen la discapacidad calificada no será elegible para el paratransito de la Ciudad de DeKalb o los servicios de transporte médico que no sean de emergencia.

Elegibilidad para **paratransito de ADA**

Para calificar para la ADA de la Ciudad de DeKalb Servicio de paratransito proporcionado por Transdev, debe ser una persona que cumpla con uno de los siguientes condiciones en cumplimiento con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA):

1. Una discapacidad o condición que impide que el pasajero llegue o salga de una parada de autobús regular de ruta fija
2. Una discapacidad o condición que impide que el pasajero espere en una parada de autobús de ruta fija regular
3. Una discapacidad o condición que impide el pasajero de subir o bajar de un autobús de ruta fija.
4. Una discapacidad o condición impide el pasajero de poder viajar en un autobús de ruta fija o de entender y seguir las instrucciones de tránsito.

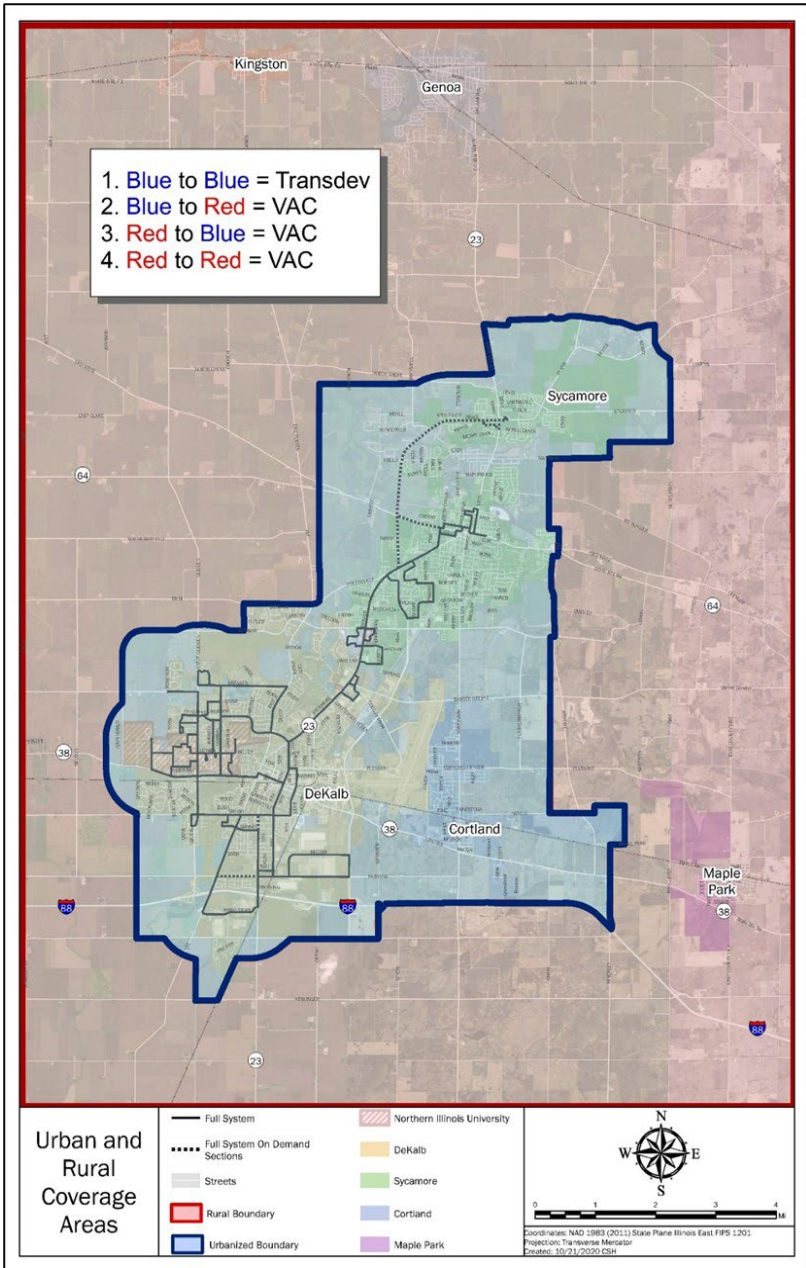
Una discapacidad por sí sola no califica automáticamente a una persona para viajar en el servicio de paratransito como descrito bajo los estadounidenses con Discapacidades Actuar.

Todos los viajes de paratransito proporcionados por Transdev deben comenzar y terminar dentro del Área Urbanizada de DeKalb. Un mapa del área de servicio se puede encontrar en la página 10. La información sobre las tarifas de Paratransito está disponible en la página 14.

Área de Servicio de Para tránsito

- Todos los paseos en paratrásito de la ciudad de DeKalb deben comenzar y terminar dentro del área urbanizada de DeKalb. Consulte el mapa en la página 10.
- Si el viaje de un cliente comienza o termina fuera del Área Urbanizada de DeKalb, el cliente deberá comunicarse con el Centro de Acción Voluntaria del Norte de Illinois (VAC) para programar el viaje.
- El área sombreada azul representa el área de servicio de paratrásito urbano que será atendida por Transdev; el área sombreada en rojo representa el área de servicio de paratrásito rural que será atendida por VAC.
- Los pasajeros cuyo viaje comience y termine dentro del área sombreada azul se comunicarán con Transdev para programar un viaje en paratrásito.
- Los pasajeros cuyo viaje comience en **el azul** y termine en el **rojo**, o comience en el **rojo** y termine en el **azul** se comunicarán con VAC para programar un viaje en paratrásito.
- Pasajeros cuyo viaje comienza y termina en el **red** se pondrá en contacto con VAC para programar un viaje de paratrásito.
- Consulte la página 44 para obtener información adicional sobre el Centro de Acción Voluntaria del Norte de Illinois.

Área de Servicio de Para tránsito



Transporte médico que no es de emergencia

Elegibilidad

Cualquier persona que califique para el servicio de paratransito ADA de la Ciudad también es elegible para los servicios de transporte médico no urgente (NEMT) de la Ciudad proporcionados por Transdev.

El transporte médico que no es de emergencia brinda a los pasajeros elegibles acceso a citas médicas especializadas fuera del Área Urbanizada de DeKalb y dentro de un radio de 35 millas de DeKalb.

El transporte médico que no es de emergencia es disponible de lunes a viernes de 7:00am a 6:00pm sin servicio los fines de semana o vacaciones. Los viajes NEMT se pueden reservar hasta catorce (14) días antes de la cita según lo permita el espacio. Es posible que se requiera documentación para confirmar que los viajes solicitados son para citas médicas especializadas.

Un mapa del área de servicio de transporte no urgente se puede encontrar en la página 12. Información de tarifas para casos que no sean de emergencia el transporte médico se puede encontrar en la página 14.

Información de la aplicación

Para obtener una solicitud, realice una de las siguientes acciones:

1. Comuníquese con Transdev al (815) 420-5500 para recibir una solicitud por correo.

O

2. En persona en Transdev ubicado en 1825 Pleasant Street en DeKalb.

O

1. Por correo electrónico a:
us.dekalbparatransiteligibility@transdev.com

O

1. Descargue la aplicación desde
www.cityofdekalb.com.

Para obtener ayuda para completar una solicitud, por favor comuníquese con Transdev al (815) 420-5500

Cuando se presenta una solicitud completa a Transdev, se concluirá una determinación de elegibilidad dentro de los 21 días posteriores a la presentación de una solicitud debidamente completada.

Si Transdev causa retrasos indebidos en el proceso de certificación durante 21 días, el cliente se considerará elegible hasta una determinación está hecho.

Costos de viaje y tipos de tarifas

Tarifa de ida de ADA Paratransit

Persona con discapacidad calificada	\$1.00
-------------------------------------	--------

Non-Emergency Medical Trans One-Way Fare

Persona con discapacidad calificada	\$7.50
-------------------------------------	--------

Los conductores aceptarán las siguientes formas de pago:

1. Efectivo - Solo cambio correcto
2. Prepago a Transdev por teléfono
3. Tarjeta de viaje de \$10

Compra telefónica con tarjeta de crédito

(815) 420-5500

Cuando un pasajero no puede o se niega a pagar, el viaje será denegado. La Ciudad requiere un pago por cada viaje.

Horario de servicio

Horario de servicio regular

El servicio regular opera durante los semestres de primavera y otoño de Northern Illinois University.

Servicio puerta a puerta de ADA

Paratransit de lunes a domingo: de 7:00

a.m. a 12:00 a.m. Transporte médico sin

emergencia de lunes a viernes: de 7:00

a.m. a 6:00 p.m.

Horario de servicio de descanso

El servicio de descanso opera durante las vacaciones de primavera de la Universidad del Norte de Illinois, las vacaciones de verano, Vacaciones de Acción de Gracias y períodos de vacaciones de invierno.

Paratransito

Lunes - Domingo 7:00AM a 10:00PM

Transporte médico que no es de

emergencia

Lunes - Viernes: 7:00AM a 6:00PM

No hay servicio en los siguientes días festivos:

1. Día de Año Nuevo
2. Día de Acción de Gracias
3. Día de Navidad



Hacer una reserva

Llame a Transdev al (815) 420-5500

1. **Información, solicitudes de viaje y cancelaciones:**

1. Lunes a Domingo: 6:30am a 6:00pm
2. Las cancelaciones fuera de horario se pueden hacer pordejando un mensaje si un representante de Transdev no está disponible.

- Transdev proporcionará a las personas 20 minutos como ventanilla para la recogida y devolución para cuando se programa un viaje.
- Los pasajeros elegibles para el paratransito de la ADA pueden programar viajes con 1-7 días de anticipación.
- Si necesita un viaje al día siguiente, Transdev solo
- garantiza ese viaje si llamas antes de las 6:00 pm.
- Los conductores de Transdev no pueden solicitar o cancelar viajes para usted; debe ponerse en contacto con Transdev para programar o cancelar viajes.
- Durante el viaje, el vehículo de paratransito puede hacer varias paradas para permitir que otros pasajeros suban o bajen antes de llegar a su destino.

Hacer una reserva

Cuando solicite un viaje, prepárese para proporcionar el despachador con lo siguiente:

- Su nombre y número de teléfono
- Su dirección de recogida completa, incluyendo nombre del apartamento o complejo, número de unidad o nombre de la empresa
- La dirección completa y el número de teléfono de dónde va; de esa manera, Transdev puede ponerse en contacto con usted con respecto a su viaje de regreso si es necesario. Su número de teléfono celular también puede ser apropiado.
- Su hora de llegada (cuando le gustaría llegar a su destino) o su hora de recogida (cuando le gustaría que lo recogieran)
- La hora a la que necesitas el viaje de vuelta
- La fecha de su viaje planeado
- Cualquier necesidad especial que tenga, como: oxígeno, silla de ruedas o scooter, asistente de cuidado personal (PCA), otros pasajeros, animales de servicio o mascotas, alimentos o agua.
- La ciudad de DeKalb y Transdev no proporcionan ninguno de los artículos para necesidades especiales incluidos anteriormente.

Negaciones

Si el reservista no puede programar un viaje dentro de las horas de servicio, el área de servicio y la ventana de reserva (1 hora a cada lado de la solicitud), se considera una "denegación de viaje".

Los pasajeros pueden reportar denegaciones de viaje a Transdev o a la Ciudad de DeKalb, incluso si el cliente acepta un tiempo de viaje alternativo ofrecido.

Gerente General de Transdev: 815-420-5505

Gerente de Tránsito de la Ciudad de DeKalb: 815-748-2370

¿Qué es una ventana de viaje?

Una ventana de viaje es una cantidad de tiempo que rodea su solicitud donde el conductor llegará para recogerlo. Consulte la página 20 para obtener más información.

¿Sabías que?

El mejor momento para viajar para evitar una multitud es durante las horas valle entre las 9:00 a.m . y 1:00 pm. Los clientes a menudo tienen una mejor oportunidad de obtener el horario solicitado sin negociar los horarios durante estas horas.

Cancelación de una reserva

(815) 420-5500 (dentro de las 2 horas)

- Si un cliente descubre que no puede mantener el tiempo que ha reservado para su viaje, **debe llamar a Transdev** al (815) 420-5500 y cancelar la reserva. La reserva debe cancelarse tan pronto como el cliente sepa que los servicios no serán necesarios.

- Si los servicios se cancelan **dos (2) horas** antes de la hora de recogida programada, al cliente no se le cobrará un "no show" y no se le cobrará por los servicios que no utilizó.

Return Trips

1. **¡IMPORTANTE!** Cuando se hacen reservas para un viaje, los clientes deben solicitar específicamente un viaje de regreso para obtener un viaje de regreso. **Los viajes de regreso no se programan automáticamente.** Los viajes de regreso deben programarse para la última hora en que el cliente cree que podrá viajar.
2. Si el cliente está listo para partir antes de la hora de recogida programada, puede llamar para ver si hay un viaje más temprano disponible. Si un viaje anterior no está disponible, el cliente deberá mantener la hora de recogida originalmente.

Ventana de tiempo de recogida

Los pasajeros deben estar listos para viajar desde el lugar de recogida programado diez (10) minutos antes de la hora de recogida programada y hasta diez (10) minutos más allá de la hora de recogida programada.

Ejemplo:

La hora de recogida está programada para las 10:00 am. Esto significa que el pasajero debe estar en la recogida. lugar para la salida a las 9:50 am y permanecer allí hasta las 10:10 am. Esta es la ventana de recogida.

Si el vehículo llega al lugar de recogida entre las 9:50 a.m. y las 10:10 a.m., el servicio se considera a tiempo.

El pasajero debe estar en el lugar de recogida durante la hora de la ventana de recogida y debe estar listo para viajar. Si el conductor llega a las 9:50 am y el El pasajero no está listo para salir a las 9:55 am, el conductor debe irse y el pasajero perderá su viaje.

El conductor solo puede esperar cinco minutos para cualquier pasajero.

Si el conductor llega al lugar de recogida antes de la ventana de recogida, esperará al pasajero al menos cinco minutos después del comienzo de la ventana de recogida.

Política de Asistente de Cuidado Personal

Si se requiere un asistente de cuidado personal (PCA) para ayudar a un pasajero durante sus viajes, y si la certificación ADA del pasajero estipula la necesidad de un PCA, la PCA podrá viajar sin cobrar cada vez que el pasajero esté viajando. La PCA debe abordar y salir del vehículo al mismo tiempo y lugar que el pasajero.

Transdev no proporciona PCA ni ofrece servicios de tipo PCA.

Política de huéspedes

Un huésped puede viajar con un pasajero si hay espacio disponible y si el huésped paga la misma tarifa que el pasajero por viaje de ida. El huésped debe subir y salir del vehículo al mismo tiempo que el pasajero.

Política de Animales de Servicio

Los animales de servicio que brindan asistencia general a una persona con discapacidades específicas pueden viajar en vehículos de paratransito. Los animales de servicio deben estar bajo el control del pasajero en todo momento. La solicitud del pasajero de que el operador se haga cargo de un animal de servicio será denegada. El cuidado de un animal de servicio es responsabilidad del pasajero o un asistente de cuidado personal.

Responsabilidades del operador **(continuación)**

Política de mascotas

1. Solo las mascotas pequeñas en transportines protectores son permitidas en vehículos de paratransito. Los transportistas no pueden ocupar asientos, áreas de asientos u obstruir caminos en los vehículos y deben poder ser transportados por una sola persona.
2. Para garantizar la comodidad de los demás, los animales en los transportines deben comportarse de tal manera para no molestar a los demás
3. La Ciudad y Transdev se reservan el derecho de retirar de los vehículos de tránsito o de la propiedad a cualquier animal (incluidos los animales de servicio) que actúe agresivamente o represente una amenaza directa para otros.

Traer paquetes

Los pasajeros solo pueden llevar maletas u otros artículos personales en el vehículo. Debido a limitaciones de espacio y tiempo; el número de bolsas de la compra y/o artículos personales están restringidos a aquellos que puede ser manejado fácilmente por el pasajero y llevado a bordo sin retrasar el vehículo. Los artículos de mano deben caber dentro de un espacio determinado, ya sea en el regazo del pasajero o frente a su área de asientos. Los carros de mano pequeños son aceptables.

-

Responsabilidades del operador (continuación)

Responsabilidades del operador

Los operadores de paratransito transdev proporcionan transporte desde el origen hasta el destino como determinado por la ADA e incluye servicio puerta a puerta. Cada pasajero está obligado a pagar una tarifa por cada viaje de ida.

El operador de Transdev debe estacionar y asegurar legalmente su vehículo en una vía pública o estacionamiento. Los vehículos no pueden entrar o regresar a un camino de entrada residencial. El operador es responsable de ayudar a los pasajeros dentro y fuera de la camioneta y hacia y desde la entrada o salida de un edificio. Los operadores no pueden ingresar a residencias personales ni pueden ingresar a un edificio más allá de la puerta / vestíbulo principal o ayudar más allá del nivel del suelo de un edificio. El operador debe ser capaz de mantener la vista de su vehículo en todo momento

Se concederá la solicitud de un pasajero para ser asistido desde su puerta durante condiciones climáticas extremas. El conductor no atravesará caminos que no han sido completamente despejados de nieve, hielo o escombros, a menos que surgen circunstancias extraordinarias que ponen al operador o pasajero en peligro inmediato o surge una emergencia

Apertura de puertas de edificios: Solicitud de un pasajero para que el operador abra una puerta de entrada exterior a un edificio para proporcionar embarque y / o descenso se concederá asistencia a un pasajero con discapacidad siempre que se preste esta

Responsabilidades del operador **(continuación)**

asistencia. no supondría un riesgo para la seguridad, ni dejaría un vehículo desatendido o fuera de la observación visual.

Responsabilidades del operador **(continuación)**

Lugares de recogida y entrega con múltiples entradas: Las solicitudes para ser recogidas en casa, pero no en la puerta principal de la residencia, se concederán siempre que el lugar de recogida solicitado no represente un riesgo para la seguridad.

Propiedad privada: Un operador de Transdev hará todos los esfuerzos razonables para obtener acceso a dicha área (por ejemplo, trabajar con el pasajero para obtener el permiso del propietario para permitir acceso para un vehículo de paratransito). El operador transdev no está obligado a violar la ley o restricciones de acceso legales para satisfacer la solicitud del pasajero.

El operador Transdev es responsable de la operación segura del vehículo en el que viaja el pasajero. El operador debe ser capaz de dedicar plenamente su atención a la tarea de conducir siempre que la furgoneta está en movimiento. Está prohibido hablar innecesariamente con el conductor.

Solicitud de un pasajero para que los operadores de Transdev maneje la tarifa cuando el pasajero con una discapacidad no pueda pagar la tarifa por el se otorgarán los medios establecidos en el transporte paratransito y servicios no urgentes. Los operadores de Transdev no están obligados ni se les permite meter la mano en bolsillos o carteras.

Responsabilidades del operador **(continuación)**

Un pasajero puede tomar medicamentos mientras está a bordo de un vehículo de paratransito. Esto incluye permitir individuos para administrar inyecciones de insulina y realizar pruebas de glucosa con punción en el dedo: sin embargo, el operador de Transdev no puede ayudar.

Embarque por separado de la silla de ruedas: Se concederá la solicitud de un usuario de silla de ruedas para abordar un vehículo de paratransito por separado de su dispositivo cuando el peso ocupado del dispositivo exceda la carga de diseño del elevador del vehículo.

Localización de pasajeros: El operador tocará o tocará el timbre de la puerta en un intento de llegar al pasajero antes de partir sin un pasajero en una residencia. Si el operador no puede localizar el pasajero, solicitará el envío para llamar al pasajero antes de salir sin el pasajero.

¿Sabías que?

El servicio puerta a puerta no permite a los operadores ayudar a los pasajeros dentro de sus residencias o lugares a los que viajan. Si necesita dicha asistencia, es posible que necesite un asistente de cuidado personal (PCA).

Consulte la página 21 para conocer nuestra política de PCA.

Responsabilidades del operador **(continuación)**

TENGA EN CUENTA: El operador no pondrá un pie en la casa o residencia de un pasajero. Además, no llevarán a un pasajero a subir y bajar escalones en una silla de ruedas o dispositivo de movilidad motorizada. Por último, no llevarán a un pasajero más allá de la entrada del vestíbulo de cualquier propiedad comercial o centro médico.

Qué hacer y qué no hacer

1. El operador no debe hablar o enviar mensajes de texto en un teléfono celular a menos que un vehículo de paratransito esté detenido y estacionado en un lugar seguro.
2. El operador no puede aceptar propinas ni actuar de ninguna manera que pueda sugerir que
3. la propina es apropiada.
4. El operador no puede reproducir la radio.
5. El operador debe conducir con seguridad y ser cortés.
6. El operador debe usar el cinturón de seguridad.
7. El operador debe asegurar las sillas de ruedas o la movilidad
8. dispositivos según lo descrito por el fabricante de la sujeción.

Comuníquese con el Gerente General de Transdev al (815) 420-5500, si no se atiende una solicitud de asistencia.

Condiciones meteorológicas

Cuando las condiciones climáticas no son favorables para viajar, los pasajeros deben esperar retrasos y posible cancelación del viaje solicitado.

La niebla, la nieve y la lluvia pueden causar retrasos considerables en los viajes.

En caso de acumulación de nieve, el viaje podrá ser cancelado si la calle en la que vive el pasajero no ha sido arada o en el caso de que varias de las calles que el vehículo debe recorrer no hayan sido aradas.

Es responsabilidad del pasajero asegurarse de que su camino de entrada y pasarela estén lo suficientemente despejados para permitir que el operador acceda al lugar de recogida.

A los pasajeros no se les cobrará un retraso cancelación para un viaje que no se pudo realizar cuando las condiciones climáticas no permiten un viaje seguro.



Consideraciones sobre el cinturón de seguridad y la silla de ruedas

- Cada pasajero **debe** usar un cinturón de seguridad; es la ley en el estado de Illinois. Si utiliza una silla de ruedas, el dispositivo de movilidad debe estar asegurado al vehículo de tal manera que evite que se mueva mientras el vehículo está en movimiento. El cinturón de regazo y hombro proporcionado también se utilizará el fabricante de la sujeción.
- Transdev transportará pasajeros en dispositivos de movilidad en la medida de lo posible con nuestro equipo. El peso combinado del usuario, el dispositivo de movilidad y todas las pertenencias y los accesorios no pueden exceder la capacidad del ascensor. El dispositivo de movilidad no debe extenderse hacia el pasillo después de haber sido asegurado.
- Llame a Transdev si tiene un dispositivo de movilidad de gran tamaño o si tiene inquietudes sobre su dispositivo compatible con el ascensor o un paratránsito y/o médico que no sea de emergencia vehículo de transporte. Informe a Transdev si cambia su dispositivo de movilidad en cualquier momento.
- Si un pasajero utiliza un dispositivo de movilidad y tiene escalones en su residencia o destino, por favor hacer arreglos para que alguien los ayude a subir y bajar los escalones.

Prioridad del propósito del viaje

El paratrásito es un derecho igualitario y es contrario a la ley dar prioridad a un viaje sobre otro (dentro del área de servicio). Los viajes están programados para permitir que el número máximo de personas viajen dentro de los parámetros establecidos por la ADA sin priorizar según el propósito o el destino. La solicitud de un pasajero para un operador específico será denegada.

Tener un operador específico no es necesario para ofrecer al pasajero el servicio prestado por Transdev.

Política de no hebras

Si Transdev recoge a un pasajero y lo lleva a su destino y el pasajero pierde su viaje de regreso a casa, el pasajero deberá llamar para reprogramar el viaje. Despacho no puede garantizar que un vehículo esté fácilmente disponible, pero Transdev hará todo lo posible para llevar un vehículo al pasajero lo antes posible.

Política de Niños

Los niños menores de 9 años deben ir acompañados de una persona responsable. Los niños menores de 7 años o que pesen menos de 40 libras deben estar asegurados en un asiento de seguridad para niños aprobado proporcionado por el pasajero. Los cochecitos deben estar colapsados para que quepan entre el asiento y el pasajero. Los cochecitos no plegables están prohibidos. Los niños tienen prohibido viajar en otro regazo de pasajeros por la ley de Illinois.

Política de Visitantes

Los visitantes son elegibles para 21 días de servicio en un período de 365 días a partir del primer día del servicio utilizado por el visitante. Durante días adicionales de servicio, se espera que el individuo se registre bajo los procedimientos de elegibilidad de Transdev.

Paratránsito del Área Urbanizada de DeKalb- los pasajeros elegible que viajan a otras ciudades y estados son elegibles para el servicio complementario de paratránsito según las regulaciones de la ADA. El pasajero debe proporcionar documentación a la agencia de tránsito local que aclare su estado de elegibilidad para la ADA.

Servicio de suscripcion

El Servicio de Suscripción no es requerido por la ADA. Sin embargo, en un esfuerzo por satisfacer mejor nuestras necesidades de los pasajeros, Transdev ofrece un servicio de suscripción limitado para pasajeros que requieren viajes repetitivos desde el mismo origen y hacia el mismo destino durante un período prolongado de Hora.

Los clientes del Servicio de Suscripción no necesitan llamar para reservar cada uno de sus viajes repetidos. El servicio de suscripción es para necesidades de viaje repetitivas. Póngase en contacto con el personal de despacho de Transdev para analizar más a fondo la disponibilidad del servicio de suscripción.

Servicio de suscripción (continuación)

Debido a que la disponibilidad del Servicio de suscripción es limitada, algunos clientes pueden ser colocados en una lista de espera. También pueden aplicarse otras restricciones. Todos los viajes de suscripción se cancelan automáticamente en los días festivos numerados en la sección "Servicio de vacaciones".

Los viajes programados en el Servicio de Suscripción que deban cambiarse o cancelarse deben cumplir con la programación (P.15) y la cancelación (P.17) pautas como se enumeran en la guía de este ciclista.

Los clientes a los que se les concede el servicio de suscripción son responsables de todos los viajes afiliados a su perfil. La falta de cancelación adecuada de los viajes y / o cancelaciones excesivas pueden resultar en la expulsión del programa de Servicio de Suscripción. El Servicio de Suscripción puede quedar en espera para acomodar vacaciones, estadías en el hospital u otros períodos limitados de tiempo en los que no se necesitará servicio. El Servicio de suscripción no está destinado a mantener una franja horaria para los viajes realizados sólo ocasionalmente. Cualquier cambio de elegibilidad o movilidad debe actualizarse con Transdev.

Política de “No Show” de la ciudad de DeKalb/Transdev

En un esfuerzo por proporcionar un transporte eficiente, cortés, seguro y responsable a nuestros clientes, el City y Transdev invoca lo siguiente para definir, registrar y limitar las no presentaciones en Transdev Servicio de paratransito mientras cumple con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) regulaciones para servicios de paratransito. Para fomentar Programación y uso responsable de viajes, la ADA permite que los sistemas de transporte público establezcan y hagan cumplir una **Política de No Presentación**.

Política

Es política de la Ciudad y Transdev registrar la no presentación de cada cliente y aplicar las sanciones apropiadas cuando los clientes establecen un patrón o práctica de No-Shows excesivos. La política es necesario para reconocer el impacto negativo que los No-Shows tienen en el servicio prestado a otros pasajeros.

Procedimientos

Programación de viajes: Transdev programa los viajes de recogida y regreso por separado. De acuerdo con el TLC Regulaciones, Transdev asume que todos los viajes de regreso programados son necesarios a menos que el pasajero o su representante lo notifiquen. Si un pasajero no se presenta en su primer viaje del día, Transdev no cancelará automáticamente los viajes posteriores del día. Esto es consistente con las regulaciones de TLC.

Política de "No Show" (continuación)

Definiciones:

No-Show: Un No-Show es un viaje que no es completado por el conductor cuando el vehículo llega dentro de la ventana designada y el conductor espera al menos 5 minutos para el pasajero.

Viaje perdido:

- El vehículo no espera el tiempo requerido dentro de la ventana de recogida.
- No hay ningún intento de contacto con el conductor, y el vehículo sale sin el conductor.
- El vehículo llega después del final de la ventana de recogida y sale sin recoger al conductor (ya sea porque el conductor no está allí o se niega para hacer el viaje porque ahora es tarde).
- El vehículo no llega al lugar de recogida
- A un pasajero no se le cobrará un No-Show si se cumple alguno de los criterios anteriores para un **Viaje Perdido**.

Cancelación de tardanza: Una cancelación tardía es un viaje que ha sido cancelado a menos de 1 hora de la hora de recogida solicitada por el pasajero.

Política de "No Show" (continuación)

Si el pasajero tiene un No-Show, se le notificará por teléfono y se le preguntará sobre cualquier otro viaje pendiente para ese mismo día.

Además, se notificará al pasajero en ese momento qué criterios deberían cumplirse para evitar una posible suspensión.

No-Shows que se acumulan al atenuar las circunstancias presentes serán excusadas previa solicitud.

1. Enfermedad repentina
2. Accidentes
3. Emergencia familiar
4. El asistente de cuidado personal no llegó a tiempo para ayudar al ciclista
5. La cita del pasajero duró mucho y no brindó la oportunidad de cancelar de manera oportuna.
6. Falló la ayuda a la movilidad del pasajero
7. Cita cancelada o alterada que está fuera del control de los pasajeros
8. Error de programación

Continuación, se señaló abuso de la atenuación. La cláusula de circunstancia puede resultar en la denegación de un No-Show excusado que puede conducir a una suspensión del servicio.

Política de "No Show" (continuación)

Suspensión

Los pasajeros con un porcentaje de no presentación superior al 50% de sus viajes programados para cualquier período de 30 días, con un mínimo de 6 viajes, se considerarán en violación de la política de "No Presentación" y se les notificará por escrito con lo siguiente:

El aviso de la suspensión pendiente se enviará por correo a la dirección del pasajero e incluirá lo siguiente:

1. Una explicación de la suspensión pendiente
2. Se cumplen los datos específicos del viaje y los criterios de prueba para la suspensión
3. Cómo puede apelar la suspensión.
4. Fechas de inicio y finalización de la suspensión

Todas las suspensiones comenzarán no antes de 10 días después de la emisión del aviso de suspensión.

La duración de la suspensión debe durar de la siguiente manera:

1. 1ª suspensión - 7 días
2. 2ª suspensión - 14 días
3. 3ª suspensión - 28 días

Cualquier suspensión posterior durará 28 días. El ciclista tiene la oportunidad de eliminar todas las suspensiones posteriores si permanece libre de suspensión durante un período de 180 días.

Política de conducta de pasajeros de la ciudad de DeKalb

La Ciudad de DeKalb supervisa los servicios de autobuses de ruta fija y para tránsito dentro del Área Urbanizada de DeKalb a través del contrato de proveedor de tránsito de la Ciudad con Transdev Servicios Inc. La seguridad de todos los pasajeros y operadores de transporte público es de suma importancia.

preocupación a la ciudad de DeKalb y Transdev Servicios Inc. Cada miembro del público que viaja tiene la obligación de contribuir a la seguridad de los demás que viajan en el autobús absteniéndose de comportamiento inapropiado y gravemente perturbador en las marquesinas de autobuses, paradas e instalaciones de tránsito.

Con este fin, se espera un estándar de conducta de cada cliente que utilice el servicio de transporte público de la Ciudad de DeKalb. Cada vez que se exhibe un comportamiento inapropiado en las propiedades de tránsito, la(s) persona(s) puede(n) perder el privilegio de usar los servicios e instalaciones de transporte público de la Ciudad. El comportamiento gravemente perturbador, inapropiado o los incidentes recurrentes resultarán en la pérdida inmediata de los privilegios de conducción. Para los clientes de trece años o menos, los padres o tutores serán contactados en caso de que el cliente no se adhiera a políticas de conducta de los pasajeros.

Política de Conducta de Pasajeros de la Ciudad el DeKalb (continuación)

Comportamiento inapropiado

El comportamiento inapropiado es una conducta que no demuestra respeto por los derechos y la dignidad de los demás. Interfiere con el funcionamiento ordenado de los servicios de tránsito; daña la propiedad pública; es disruptivo; o viole las reglas de viaje en autobús, incluyendo, pero no se limita a lo siguiente:

1. Profanidad
2. Negativa a compartir asiento con otro pasajero
3. Música a todo volumen
4. Distraer al operador
5. Empujar y empujar al subir al vehículo de tránsito

Comportamiento disruptivo grave

El comportamiento disruptivo grave es una conducta que es violento, ilegal o pone en peligro la salud o la seguridad de los demás. Tal comportamiento incluye, pero no es limitado a lo siguiente:

1. Amenazas
2. Abuso físico o verbal
3. Acoso ilegal, incluido el comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado que tiene implicaciones sexuales o raciales

Política de Conducta de Pasajeros de la Ciudad de DeKalb (continuación)

4. Posesión de un arma en o alrededor de instalaciones o vehículos de tránsito
5. Dañar o destruir las instalaciones de tránsito o la propiedad personal de otro pasajero u operador de tránsito
6. Beber bebidas alcohólicas
7. Posesión o uso de drogas ilegales
8. Fumar de cualquier tipo, incluidos los dispositivos electrónicos
9. Trato descortés a los pasajeros u operadores de tránsito
10. Fluidos corporales liberados del pasajero, la ropa o el dispositivo de movilidad.

Los pasajeros perturbadores, como se describió anteriormente, deben manejarse con cuidado para proteger la seguridad de los otros pasajeros y el conductor y mantener las operaciones seguras del sistema de tránsito. Los empleados de Transdev deben tener cuidado para ayudar a garantizar que resolver la situación no hace que la experiencia sea aún más disruptiva para otros Pasajeros. El operador del autobús debe solicitar asistencia policial y/o de supervisión cuando la situación lo amerite.

La Ciudad y Transdev se reservan el derecho de rechazar inmediatamente el servicio de paratransito a un individuo cuando sea necesario para proteger la salud y la seguridad de otros clientes o empleados.

Política de Conducta de Pasajeros de la Ciudad de DeKalb (continuación)

Otras cuestiones relacionadas con la conducta de los pasajeros:

El olor corporal, los perfumes u otros problemas de higiene física pueden perturbar la comodidad razonable de otros clientes. Los clientes deben ser considerados con los demás con respecto a las condiciones mencionadas anteriormente. Además, un operador puede solicitar instrucciones al despacho y/o a un supervisor para que cualquier notificación sea dado a los clientes para corregir cualquier higiene preocupaciones. Aunque no es un incidente que pueda causar una suspensión del servicio, todos los clientes tienen una obligación de considerar la comodidad razonable de otros clientes.

Conducta que se determina que se debe a una discapacidad del cliente no puede resultar en una suspensión. Sin embargo, tras la evaluación, se puede determinar que el pasajero puede calificar para viajar con un asistente de cuidado personal (PCA) proporcionado por sí mismo.

Las regulaciones federales estipulan:

No es discriminación bajo esta parte que una entidad se niegue a proporcionar servicio a una persona con discapacidades porque esa persona se involucra en conducta violenta, gravemente perturbadora o ilegal. Sin embargo, una entidad no negará el servicio a una persona con discapacidad únicamente porque la discapacidad del individuo resulta en la apariencia o comportamiento involuntario que puede ofender, molestar o incomodar a los empleados u otras personas.

Política de Conducta de Pasajeros de la Ciudad de DeKalb (continuación)

Esta política se desarrolla en parte de acuerdo con la **Ley de Estadounidenses con Discapacidades**. La determinación de si un individuo representa una amenaza directa para la salud o la seguridad de los demás se hará sobre una evaluación individualizada. En cualquier caso, se utilizarán una serie de consecuencias para abordar las violaciones de esta política.

La ciudad de DeKalb cumple con las leyes existentes que rigen la exposición de las personas a los seres humanos peligros biológicos y otros peligros relacionados con la salud. Este es un problema serio para la ciudad de DeKalb y Transdev, ya que muchos de nuestros clientes se encuentran en una categoría de alto riesgo debido a la edad y/o disminución del sistema inmunológico.

Con el fin de proteger a los operadores de Transdev, así como a nuestros clientes, Transdev denegará el transporte a cualquier persona que tenga evidencia visible de cualquier herida o llaga abierta o supurante. Una herida o llaga abierta puede incluir, entre otros, abertura relacionada con la medicina que crea fugas o descarga de fluidos corporales o una lesión que causa una rotura externa en el tejido corporal. A los padres o tutores con bebés y niños pequeños menores de tres años no se les negará transporte. Sin embargo, se espera que usted atienda tales problemas, antes de abordar cualquier vehículo Transdev si es posible.

Política de conducta de pasajeros de la ciudad de DeKalb (continuación)

Los pasajeros gravemente perturbadores serán procesados de la siguiente manera:

1. Después del primer incidente de **comportamiento perturbador grave**, un miembro del personal de administración de Transdev puede emitir una advertencia por escrito al pasajero. Además, después del primer, segundo o tercer incidente de **comportamiento inapropiado**, una advertencia podría incluir una posible suspensión del servicio o la terminación del servicio para el pasajero para y sobre cualquier incidente perturbador futuro por parte del pasajero.
2. Operadores, supervisores, y personal de seguridad de Transdev- El personal directivo puede denegar el servicio a un individuo o individuos cuando su presencia presenta una situación insegura para cualquier persona en un vehículo Transdev o la operación segura del sistema de tránsito. Solo la administración de Transdev o la Ciudad puede emitir una suspensión del servicio o la terminación del servicio. Un autobús el operador puede denegar temporalmente el servicio solo en una situación de emergencia.
3. Después del segundo incidente documentado por la gerencia de Transdev, resultará en una suspensión del servicio.

Política de conducta de pasajeros de la ciudad de DeKalb (continuación)

Los pasajeros que reciban una advertencia por escrito de cualquier tipo de Transdev o de la Ciudad pueden, dentro de los treinta años siguientes. (30) días de la fecha de la advertencia por escrito, presentar una respuesta por escrito a Transdev y solicitar, por escrito, reunirse con el Gerente General para discutir y revisar el incidente. El Gerente General se reunirá con el pasajero al recibir oportunamente una solicitud por escrito.

Se entiende que cada situación que involucra a un pasajero perturbador implica un conjunto único de hechos y circunstancias y el seguimiento, si lo hay, se basará en una revisión de estos factores. Se hará todo lo posible para mitigar las circunstancias cuando sea posible. Cabe señalar que, en circunstancias graves, se puede emitir una suspensión o terminación de los servicios. inmediatamente o después del primer o segundo incidente.

SUSPENSIÓN/TERMINACIÓN DEL SERVICIO

En caso de que se emita una suspensión del servicio o la terminación del servicio, la duración se determinará en función de la gravedad de la situación y la probabilidad o probabilidad de una recurrencia. Si se puede obtener una dirección postal para la persona a la que se le niega el servicio, una "Carta de suspensión / Terminación" se enviará documentando las razones y condiciones de la denegación del servicio, y deberá incluir el derecho de la persona a apelar, si lo hubiera, y los requisitos para presentar una apelación.

Política de conducta de pasajeros de la ciudad de DeKalb (continuación)

APELACIÓN

Un pasajero al que se le haya emitido una suspensión o terminación del servicio puede apelar la denegación de servicio a la Ciudad de DeKalb presentando una solicitud por escrito para una apelación. La solicitud escrita debe ser recibida por la Ciudad de DeKalb dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de la Carta de Suspensión/Terminación. Al recibir la solicitud de apelación, el Gerente de Tránsito de la Ciudad programará una audiencia de apelación con el individual tan pronto como sea posible. Se hará todo lo posible para programar la audiencia dentro de un período de dos semanas a partir de la recepción de la solicitud. Al concluir la audiencia de apelación, el Gerente de Tránsito emitirá una decisión sobre la apelación dentro de los siete (7) días.

Proceso de Apelaciones de Suspensión

Si desea apelar la decisión, por favor escriba una carta a:

**Transit Manager City
of DeKalb 1216
Market St.
DeKalb, IL 60115**

Servicios de Transporte Rural

El Centro de Acción Voluntaria del Norte de Illinois (VAC) proporciona servicios de tránsito rural puerta a puerta en todo el condado de DeKalb.

Las personas que necesitan viajar dentro o fuera del Área Urbanizada de DeKalb pueden utilizar los servicios de tránsito de VAC para este propósito. Los servicios de tránsito de VAC están abiertos y disponibles para personas mayores ciudadanos, personas con discapacidades, y el público en general que viaja dentro del condado de DeKalb.

Además, las personas que viven fuera del Área Urbanizada de DeKalb y requieren los servicios de transporte médico de emergencia pueden comunicarse con VAC para programar un viaje con su Servicio MedVAC. El servicio MedVAC opera dentro de un radio de 40 millas de la oficina de VAC ubicada en Sycamore, proporcionando transporte hacia y desde médicos especialistas nombramientos y nombramientos de la seguridad social.

Todos los pasajeros que utilicen los servicios de VAC deben registrarse en VAC antes de programar un viaje.

Para obtener información adicional sobre los servicios prestados por VAC, incluyendo su área de servicio, estructura de tarifas y horas de servicio, por favor comuníquese con VAC al 815-758-3932 o visite su sitio web en www.vacdk.com.