



# Guía del pasajero del servicio de paratrásito de la ADA

A partir del 1 de enero de 2021

Actualizado: 25 de abril de 2024

## **Guía del ciclista para los servicios de paratransito de la ciudad de DeKalb**

Esta Guía del Pasajero está diseñada para ayudar a los pasajeros a utilizar el paratransito de la ADA de la Ciudad de DeKalb y los servicios médicos que no sean 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 al

(815) 420-5500

o envíe un correo electrónico

[us.dekalbparatransiteligibility@transdev.com](mailto:us.dekalbparatransiteligibility@transdev.com) .

## **Tabla de contenidos**

Bienvenido	5
Título VI y Política de Modificación Razonable	6
Estándares de elegibilidad del servicio	7
Elegibilidad para Paratrásito	8
Área de servicio de paratrásito	9-10
Transporte Médico No Urgente (NEMT)	11
Área de Servicio de Transporte Médico que No es de Emergencia	12
Información de la aplicación	13
Proceso de apelación si se le niega la elegibilidad	14
Costos de viaje y tipos de tarifas	15
Horario de servicio	16
Hacer una reserva	17-18
Negaciones	19
Cancelación de una reserva	20
Viajes de ida y vuelta	20
Ventana de tiempo de recogida	21
Política de Asistente de Cuidado Personal	22
Política de huéspedes	22
Política de animales de servicio	22
Política de mascotas	23
Traer paquetes	23
Responsabilidades del operador	24-27
Condiciones meteorológicas	27
Consideraciones sobre el cinturón de seguridad y la silla de ruedas	28

**Tabla de contenido (cont)**

Prioridad del propósito del viaje	29
Política de no hebras	29
Política de Niños	29
Política de Visitantes	30
Servicio de suscripción	30-31
Política de no presentarse	32-35
Política de Conducta del Pasajero	35-40
Servicios de Transporte Rural	41



## **Bienvenido a la ciudad de DeKalb's Paratransit y Servicios de transporte médico que no son de emergencia**

Los servicios de paratransito y transporte médico que no es de emergencia (NEMT, por sus siglas en inglés) de la ciudad de DeKalb son un programa de transporte compartido de puerta a puerta que utiliza vehículos especializados. Tanto el paratransito como los servicios médicos que no son de emergencia Los servicios de transporte son proporcionados por Transdev Services Inc. (Transdev) bajo la supervisión de la Ciudad de DeKalb (Ciudad).

El servicio de paratransito de la ADA está disponible para las personas que no pueden usar el servicio regular de autobús, también llamado "ruta fija", debido a una discapacidad u otras limitaciones. Los servicios de paratransito brindan transporte puerta a puerta dentro del área urbanizada de DeKalb.

El servicio de transporte médico que no es de emergencia (NEMT, por sus siglas en inglés) está disponible para personas elegibles que requieren transporte a citas médicas especializadas dentro de un radio de 35 millas de DeKalb.

El servicio de ruta fija está abierto al público en general y es accesible según la ADA. Muchos pasajeros consideran que el servicio de ruta fija suele ser el mejor y más económico servicio de transporte para las personas con discapacidades.

## **Título VI**

La Ciudad de DeKalb y Transdev Services Inc. operan sus programas y servicios sin distinción de raza, color y 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 obtener más información sobre el programa de derechos civiles de la Ciudad de DeKalb 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](http://www.cityofdekalb.com/1258/Federal-Regulations).

## **Estándares de elegibilidad del 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 transporte contratado, Transdev Services Inc., proporcionen un servicio de paratransito comparable al servicio de autobús de ruta fija local (Huskie Line) para las personas que califiquen.

La elegibilidad para el servicio de respuesta a la demanda de paratransito de la ADA se basa en las habilidades funcionales y no en las condiciones médicas. Se considera que una persona es 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 el servicio de paratransito bajo condiciones específicas, que se aplican viaje por viaje.

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

## **Elegibilidad para el paratransito de la 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 de conformidad con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés):

- Una discapacidad o condición que impide que el pasajero llegue o salga de una parada de autobús regular de ruta fija
- Una discapacidad o condición que impide que el pasajero espere en una parada de autobús de ruta fija regular
- Una discapacidad o condición que impide la pasajero de subir o bajar de un autobús de ruta fija.
- Una discapacidad o condición impide la pasajero de ser capaz de viajar en un autobús de ruta fija o de entender y seguir las instrucciones de tránsito.

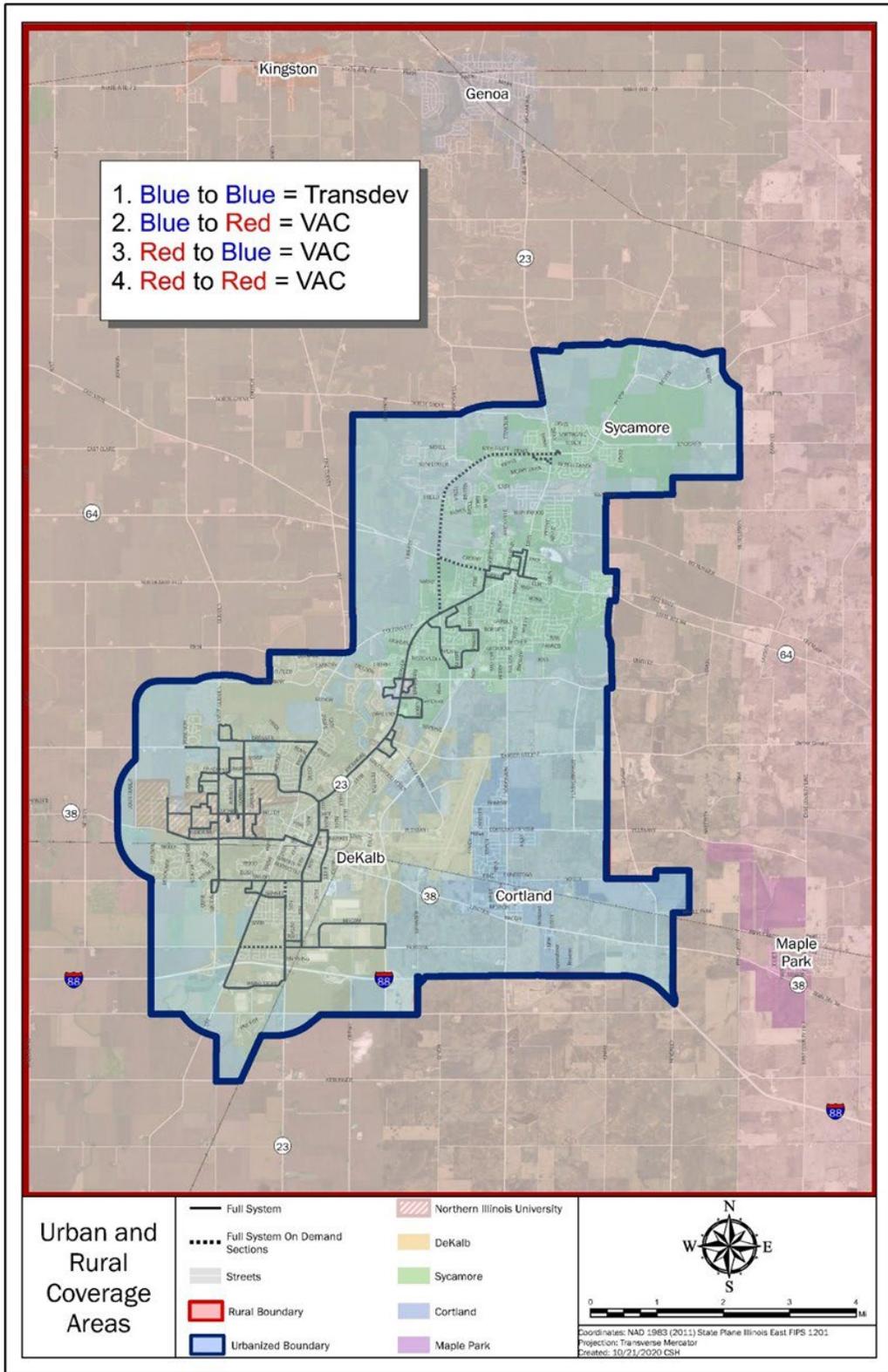
Una discapacidad por sí sola no califica automáticamente a una persona para viajar en el servicio de paratransito como se describe en la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.

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

## Área de servicio de paratransito

- Todos los viajes en paratransito 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 en azul representa el área de servicio de paratransito urbano que será atendida por Transdev; el área sombreada en rojo representa el área de servicio de paratransito rural que será atendida por VAC.
- Los pasajeros cuyo viaje comience y termine dentro del área sombreada en **azul** se comunicarán con Transdev para programar un viaje en paratransito.
- Los pasajeros cuyo viaje comience en **azul** y termine en **rojo**, o comience en **rojo** y termine en **azul**, se comunicarán con VAC para programar un viaje en paratransito.
- Los pasajeros cuyo viaje comience y termine en **rojo** se comunicarán con VAC para programar un viaje en paratransito.
- Consulte la página 44 para obtener información adicional sobre el Centro de Acción Voluntaria del Norte de Illinois.

# Área de servicio de paratransito



## **Elegibilidad para transporte médico que no sea de emergencia**

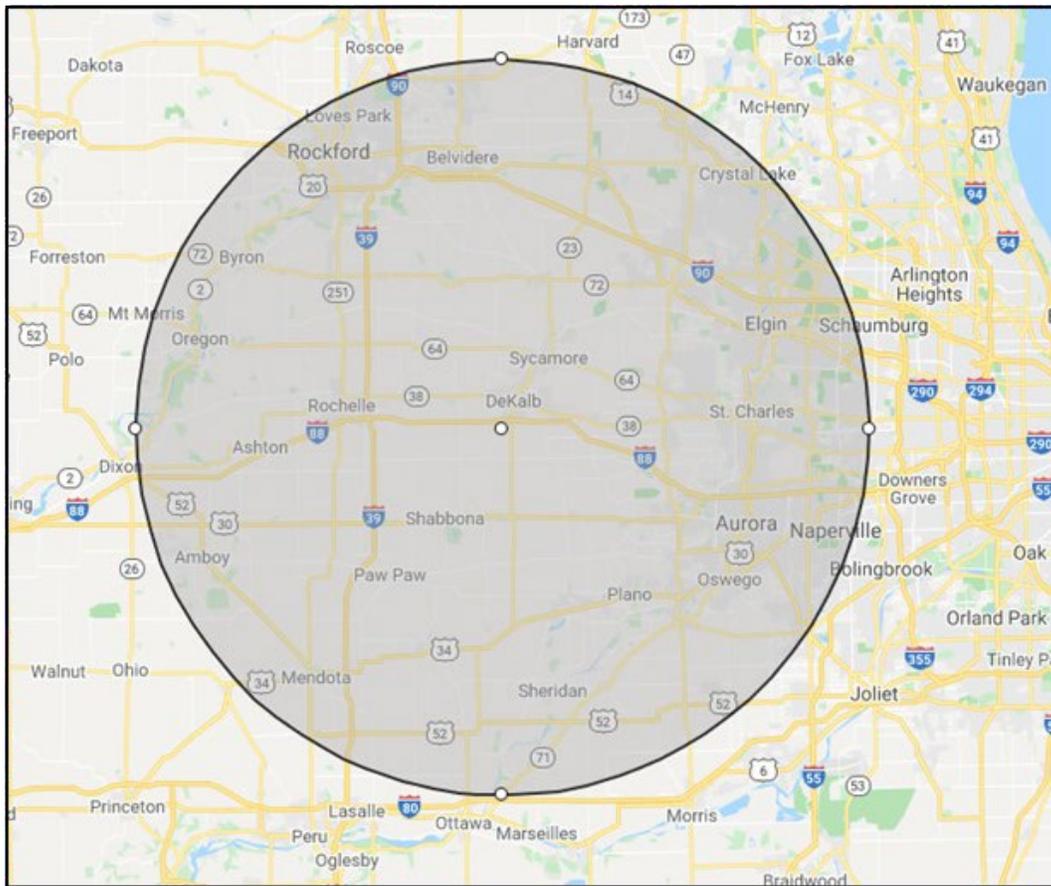
Cualquier persona que califique para el servicio de paratransito ADA de la Ciudad también es elegible para los servicios de transporte médico que no son de emergencia (NEMT, por sus siglas en inglés) de la Ciudad proporcionados por Transdev. El transporte médico que no es de emergencia no es una emergencia Servicio de transporte médico.

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 está disponible de lunes a domingo, de 7:00 a.m. a 6:00 p.m., sin servicio los fines de semana ni los días festivos. 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.

En la página 10 se puede encontrar un mapa del área de servicio de transporte médico que no es de emergencia. Información de tarifas para casos que no son de emergencia El transporte médico se puede encontrar en la página 15.

## Área de Servicio de Transporte Médico que No es de Emergencia

Se proporcionará un servicio de transporte médico que no sea de emergencia a citas médicas especializadas dentro de un radio de 35 millas de DeKalb para los pasajeros elegibles de paratransito ubicados dentro del Área Urbanizada de DeKalb. Pasajeros localizados fuera del área urbanizada de DeKalb que necesita servicios de transporte médico que no sean de emergencia puede ponerse en contacto con el Centro de Acción Voluntaria del Norte de Illinois para programar un traslado.



## **Información de la aplicación**

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

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

O

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

O

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

O

- Descargue la aplicación desde  
[www.cityofdekalb.com](http://www.cityofdekalb.com).

**Para obtener ayuda para completar una solicitud, 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 más de 21 días, el cliente se considerará elegible hasta que se tome una determinación.

## **Proceso de apelación si se le niega la elegibilidad.**

En el caso de que a una persona se le niegue el servicio, si se puede obtener una dirección postal para la persona a la que se le niega el servicio, se enviará una "Carta de denegación" que documente las razones y condiciones de la denegación de servicio, y debe incluir el derecho de la persona a apelar, si corresponde, y los requisitos para presentar la apelación.

### **APELACIÓN**

Un pasajero al que se le ha emitido una denegación de servicio puede apelar contra la denegación de servicio a la Ciudad de DeKalb presentando una solicitud por escrito para una apelación. La solicitud debe ser recibida por la Ciudad de DeKalb dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de la Carta de Denegación. Al recibir de un pasajero el aviso de apelación, el Administrador de Tránsito de la Ciudad programará una audiencia de apelación con el individuo lo antes posible. Se hará todo lo posible para programar la audiencia dentro de las dos semanas posteriores a la recepción de la solicitud. Una vez concluida la audiencia de apelación, el Gerente de Tránsito emitirá una decisión sobre la apelación dentro de los siete (7) días.

### **Proceso de Apelaciones de Denegación**

Si desea apelar la decisión, escriba una carta a:

Gerente de Tránsito  
Ciudad de DeKalb  
1216 Market St.  
DeKalb, IL 60115

## **Costos de viaje y tipos de tarifa**

### **Tarifa de ida de *paratránsito de la ADA***

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

### **Tarifa de ida *para transporte médico que no sea de emergencia***

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

Los conductores aceptarán las siguientes formas de pago:

- Efectivo - Solo cambio correcto
- Pago por adelantado a Transdev por teléfono
- 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 todos y cada uno de los viajes.

## **Horario de servicio**

### **Horario de servicio regular**

El Servicio Regular opera durante los semestres de primavera y otoño de la Universidad del Norte de Illinois.

#### *Servicio puerta a puerta de paratransito de la ADA*

Lunes - Domingo: 24 hrs / 7 días a la semana

#### *Transporte médico que no sea de emergencia*

Lunes - Domingo: 7:00am a 6:00pm

### **Horas de servicio de descanso**

El servicio de descanso opera durante las vacaciones de primavera, las vacaciones de verano, Períodos de vacaciones de Acción de Gracias y vacaciones de invierno.

#### *Paratransito*

Lunes - Domingo: 24 hrs / 7 días a la semana

#### *Transporte médico que no sea de emergencia*

Lunes - Domingo: 7:00am a 6:00pm

**No hay servicio** en los siguientes días festivos:

- Día de Año Nuevo
- Día de Acción de Gracias
- Día de Navidad



## Hacer una reserva

### **Llame a Transdev al (815) 420-5500**

- Información, solicitudes de viaje y cancelaciones:
  - Lunes a domingo: 6:30am a 6:00pm
  - Las cancelaciones fuera del horario de atención pueden ser realizadas por:dejando un mensaje si un representante de Transdev no está disponible.
- Transdev proporcionará a las personas una ventana de recogida de 20 minutos cuando se programe un viaje.
- Los pasajeros elegibles para el paratransito de la ADA pueden programar viajes con 1 a 7 días de anticipación.
- Si necesita un viaje al día siguiente, Transdev solo garantizará ese viaje si llama antes de las 6:00 p.m.
- Los conductores de Transdev no pueden solicitar ni cancelar viajes por 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.

Cuando solicite un viaje, prepárese para proporcionar al **despachador lo siguiente:**

- Su nombre y número de teléfono
- Su dirección de recogida completa, incluido el nombre del apartamento o complejo, el número de unidad o el nombre de la empresa
- La dirección completa y el número de teléfono del lugar al

que se dirige; 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)
- El tiempo que necesitas para el viaje de vuelta
- La fecha de tu viaje planeado
- Cualquier necesidad especial que tenga, como: oxígeno, silla de ruedas o scooter, asistente de cuidado personal (PCA), otros pasajeros, animal de servicio o mascota, comida o agua.
- La ciudad de DeKalb y Transdev no proporcionan ninguno de los artículos para necesidades especiales incluidos anteriormente.

## **Negaciones**

Si el encargado de la reservación no puede programar un viaje dentro del horario 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 en la que el conductor llegará a recogerlo. Consulte la página 20 para obtener más información.

## **¿Sabías que...?**

El mejor momento para viajar y evitar las multitudes es durante las horas de menor actividad, entre las 9:00 a.m. y la 1:00 p.m. Los clientes a menudo tienen una mejor oportunidad de obtener el horario solicitado sin tiempos de negociación 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, no se le cobrará al cliente un "no show".

### Viajes de ida y vuelta

- **¡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 ida y vuelta no se programan automáticamente.** Los viajes de ida y vuelta deben programarse para la última hora que el cliente crea que podrá viajar.
- Si el cliente está listo para salir antes de la hora de recogida programada, puede llamar para ver si hay un viaje más temprano disponible. Si no hay un viaje anterior disponible, el cliente deberá mantener la hora de recogida original.

## **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 después de la hora de recogida programada.

### **Ejemplo:**

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

Si el vehículo llega al lugar de recogida entre las 9:50 y las 10:10 horas, el servicio se considera puntual

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 a.m. y el pasajero no está listo para irse a las 9:55 a.m., el conductor debe irse y el pasajero perderá su viaje.

El conductor solo puede **esperar cinco minutos** a 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, por sus siglas en inglés) para ayudar a un pasajero durante sus viajes, y si la certificación ADA del pasajero estipula la necesidad de un PCA, el PCA podrá viajar sin cargo siempre que el pasajero viaje. El PCA debe subir y bajar del vehículo a la misma hora y en el mismo lugar que el pasajero. Transdev no proporciona PCA's ni ofrece servicios de tipo PCA.

### **Política de huéspedes**

Un invitado puede viajar con un pasajero si hay espacio disponible y si el invitado paga la misma tarifa que el pasajero por viaje de ida. El huésped debe subir y bajar 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 de un 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 de un asistente de cuidado personal.

### **Política de mascotas**

- Solo se permiten mascotas pequeñas en jaulas protectoras en vehículos de paratransito. Los transportistas no pueden ocupar asientos, áreas de asientos ni obstruir los caminos de los vehículos y deben poder ser transportados por una sola persona
- Para garantizar la comodidad de los demás, los animales en transportines deben comportarse de tal manera que no molesten a los demás
- La Ciudad y Transdev se reservan el derecho de retirar de los vehículos de tránsito o propiedad a cualquier animal (incluidos los animales de servicio) que actúe de manera agresiva o represente una amenaza directa para otros.

### **Traer paquetes**

A los pasajeros solo se les permite llevar maletas y otros objetos personales en el vehículo. Debido a limitaciones de espacio y tiempo; El número de bolsas de la compra y/o artículos personales está restringido a aquellos que pueden ser manejados fácilmente por el pasajero y llevados 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**

Los operadores de paratransito de Transdev brindan transporte desde el origen hasta el destino según lo determinado por la ADA e incluyen el servicio puerta a puerta. Cada pasajero debe 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 a entrar y salir de la furgoneta 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 principal/vestíbulo 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 hayan sido completamente limpiados de nieve, hielo o escombros, a menos que surja una circunstancia extraordinaria que ponga al operador o pasajero en peligro inmediato o surja una emergencia.

**Apertura de las puertas del edificio:** La solicitud de un pasajero para que el operador abra una puerta de entrada exterior a un edificio para proporcionar asistencia para abordar y/o bajar a un pasajero con una discapacidad se concederá siempre que la prestación de esta asistencia no suponga un riesgo para la seguridad, o deje un vehículo desatendido o fuera de observación visual.

**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 suponga 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 el acceso de un vehículo de paratransito). El operador de Transdev no está obligado a violar la ley o las restricciones de acceso legales para satisfacer la solicitud del pasajero.

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

La solicitud de un pasajero para que los operadores de Transdev manejen la tarifa cuando el pasajero con una discapacidad no pueda pagar la tarifa por los medios generalmente establecidos se otorgará en los servicios de paratransito y transporte médico que no sean de emergencia. A los operadores de Transdev no se les exige ni se les permite meter la mano en bolsillos o carteras.

Un pasajero puede tomar medicamentos mientras está a bordo de un vehículo de paratransito. Esto incluye permitir que las personas administren inyecciones de insulina y realicen pruebas de glucosa por punción en el dedo; sin embargo, el operador de Transdev no puede ayudar.

**Embarque 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 de vehículos.

**Localización de pasajeros:** El operador tocará o tocará el timbre de la puerta en un intento de comunicarse con el pasajero antes de partir sin un pasajero en una residencia. Si el operador no puede localizar al pasajero, solicitará el despacho 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.

**TENGA EN CUENTA: El operador no pondrá un pie en la casa o residencia de un pasajero. Además, no subirán y bajarán escalones a un pasajero en silla de ruedas o dispositivo de movilidad motorizado. Por último, no llevarán a un pasajero más allá de la entrada del vestíbulo de cualquier propiedad comercial o instalación médica.**

### **Qué hacer y qué no hacer**

- El operador no debe hablar ni enviar mensajes de texto por teléfono celular a menos que un vehículo de paratransito esté detenido y estacionado en un lugar seguro.
- El operador no puede aceptar propinas o propinas ni actuar de ninguna manera que pueda sugerir que la propina es apropiada.

- El operador no puede reproducir la radio.
- El operador debe conducir de manera segura y ser cortés.
- El operador debe usar el cinturón de seguridad.
- El operador debe asegurar las sillas de ruedas o dispositivos de movilidad 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 posibles cancelaciones 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 puede cancelarse si la calle en la que vive el pasajero no ha sido arada o en el caso de que varias de las calles por las que debe transitar el vehículo no hayan sido aradas.

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

A los pasajeros no se les cobrará por una cancelación tardía por un viaje que no se haya podido realizar cuando las condiciones climáticas no permitan un viaje seguro.



## **Consideraciones sobre el cinturón de seguridad y la silla de ruedas**

- Cada pasajero **debe** usar el cinturón de seguridad; es la ley en el estado de Illinois. Si se utiliza una silla de ruedas, el dispositivo de movilidad debe estar asegurado al vehículo de tal manera que impida que se mueva mientras el vehículo está en movimiento. También se debe utilizar el cinturón de regazo y hombro proporcionado por el fabricante de la sujeción.
- Transdev transportará pasajeros en dispositivos de movilidad en la medida de lo posible con nuestros equipos. 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 le preocupa que su dispositivo sea compatible con el ascensor o con un paratránsito y/o un servicio médico que no sea de emergencia vehículo de transporte. Informa a Transdev si cambias tu dispositivo de movilidad en cualquier momento.
- Si un pasajero utiliza un dispositivo de movilidad y tiene escalones en su residencia o destino, haga arreglos para que alguien lo ayude a subir y bajar los escalones.

## **Prioridad del propósito del viaje**

El paratránsito es un derecho igualitario y es contra 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 de acuerdo con el propósito o el destino. La solicitud de un pasajero para un operador específico será denegada. No es necesario contar con un operador específico para prestar 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. El despacho no puede garantizar que un vehículo esté disponible, pero Transdev hará todo lo posible para que el vehículo llegue al pasajero lo antes posible.

## **Política de Niños**

Los niños menores de 9 años deben ir acompañados de un 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 plegados para que quepan entre el asiento y el pasajero. Se prohíben los cochecitos no plegables. Los niños tienen prohibido viajar en el regazo de otro pasajero según 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. Para días adicionales de servicio, se espera que la persona se registre bajo los procedimientos de elegibilidad de Transdev.

Los pasajeros elegibles para el paratransito del Área Urbanizada de DeKalb que viajan a otras ciudades y estados son elegibles para el servicio de paratransito complementario 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 suscripción**

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

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 Transdev Dispatch para discutir más a fondo la disponibilidad del servicio de suscripción.

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 enumerados en la sección "Servicio de vacaciones".

Los viajes programados en el Servicio de suscripción que deban cambiarse o cancelarse deben cumplir con las pautas de programación (P. 15) y cancelación (P. 17) que se enumeran en esta guía del pasajero.

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 las cancelaciones excesivas pueden dar lugar a la expulsión del programa de Servicio de suscripción. El Servicio de Suscripción puede ser puesto en espera hasta Acomodar vacaciones, estadías en el hospital y otros períodos limitados de tiempo en los que no se necesitará el servicio. El Servicio de Suscripción no está destinado a mantener una franja horaria para viajes realizados solo 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, la Ciudad invoca lo siguiente para definir, registrar y limitar las ausencias en el Servicio de Paratrásito de la Ciudad de Dekalb mientras cumple con las regulaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) para los servicios de paratrásito. Para fomentar la programación y el uso responsable de los 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 registrar la ausencia de cada cliente y aplicar las sanciones apropiadas cuando los clientes establecen un patrón o práctica de ausencias excesivas. La política es necesaria 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 ida y vuelta por separado. De acuerdo con las regulaciones de la FTA, la Ciudad de DeKalb asume que todos los viajes de regreso programados son necesarios a menos que el pasajero o su representante notifiquen. Si un pasajero no se presenta en su primer viaje del día, Transdev no cancelará automáticamente los viajes posteriores del día. Esto es coherente con las regulaciones de los TLC.

### **Definiciones:**

**No-Show:** Un No-Show es un viaje que el pasajero no completa cuando el vehículo llega dentro de la ventana designada y el

conductor espera al menos 5 minutos al 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 se aleja sin el conductor.
- El vehículo llega después del final de la ventana de recogida y se va sin recoger al pasajero (ya sea porque el pasajero no está allí o se niega a realizar el viaje porque ahora es tarde).
- El vehículo no llega al lugar de recogida
- A un pasajero no se le cobrará una No-Show si cumple con alguno de los criterios anteriores para un **Viaje perdido**.

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

Si el pasajero no se presenta, se le notificará por teléfono y se le preguntará sobre cualquier otro viaje pendiente para ese mismo día. Además, el pasajero será notificado en ese momento de los criterios que deberán cumplir para evitar una posible suspensión.

No-Shows que se acumulan al extenuar circunstancias presentes se excusarán previa solicitud.

- Enfermedad repentina
- Accidentes

- Emergencia familiar
- El asistente de cuidado personal no llegó a tiempo para ayudar al pasajero
- La cita del pasajero se extendió mucho y no brindó la oportunidad de cancelar de manera oportuna
- Falló el dispositivo de ayuda a la movilidad del pasajero
- Citas canceladas o alteradas que están fuera del control de los pasajeros
- Error de programación

El abuso continuado y señalado de la cláusula de circunstancias atenuantes puede resultar en la denegación de una no presentación justificada, lo que puede conducir a una Suspensión del servicio.

### **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 Show" y se les notificará por escrito con lo siguiente:

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

- Una explicación de la acción progresiva pendiente
- Se han cumplido los datos específicos de los viajes y los criterios de prueba para la acción progresiva.
- Cómo puede apelar la acción progresiva.
- Si se trata de una segunda o tercera infracción, las fechas de inicio y finalización de la suspensión

Todas las acciones progresivas comenzarán no antes de 10 días después de la emisión del aviso de acción progresiva.

Cuando un pasajero viola la política de no presentación o cancelación tardía, se tomarán las siguientes medidas progresivas:

1. Primera infracción: se emite una carta de advertencia informando al pasajero que ha violado la política de cancelación tardía o de no presentación de la ciudad de DeKalb Transit.
2. Segunda infracción dentro de un período de 30 días: el ciclista recibe una suspensión de 5 días.
3. Tercera infracción dentro de un período de 30 días: el ciclista recibe una suspensión de 10 días.

Cualquier suspensión posterior durará 10 días. El ciclista tiene la oportunidad de que se eliminen 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 paratránsito dentro del Área Urbanizada de DeKalb a través del contrato de proveedor de tránsito de la Ciudad con Transdev Services Inc. La seguridad de todos los pasajeros y operadores de transporte público es de suma importancia para la ciudad de DeKalb y Transdev Services 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 un comportamiento inapropiado y gravemente perturbador en las paradas de autobús, las paradas y las instalaciones de tránsito.

Con este fin, se espera un estándar de conducta de cada

usuario 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. En el caso de los clientes menores de trece años, se contactará a los padres o tutores en caso de que el cliente no cumpla con las políticas de conducta de los pasajeros.

### **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 perturbador; o viola las reglas para viajar en el autobús, incluyendo, pero no se limita a lo siguiente:

- Profanidad
- Negarse a compartir asiento con otro pasajero
- Música
- Distraer al operador
- Empujar y empujar al subir al vehículo de transporte público

### **Comportamiento disruptivo grave**

El comportamiento disruptivo grave es una conducta violenta, ilegal o que pone en peligro la salud o la seguridad de los demás. Dicho comportamiento incluye, entre otros, lo siguiente:

- Amenazas

- Abuso físico o verbal
- Acoso ilegal, incluido el comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado que tenga implicaciones sexuales o raciales.
- Posesión de un arma en o alrededor de instalaciones de tránsito o vehículos
- Dañar o destruir las instalaciones de tránsito o la propiedad personal de otro pasajero u operador de tránsito
- Consumo de bebidas alcohólicas
- Posesión o uso de drogas ilegales
- Fumar de cualquier tipo, incluidos los dispositivos electrónicos
- Trato descortés a los pasajeros o a los operadores de tránsito
- Fluidos corporales liberados por el 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 del conductor y mantener las operaciones seguras del sistema de tránsito. Los empleados de Transdev deben tener cuidado para ayudar a garantizar que la resolución de la situación no haga que la experiencia sea aún más perturbadora 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 negar inmediatamente el servicio de paratransito a una persona cuando sea necesario para proteger la salud y la seguridad de otros clientes o empleados.

**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 se dé aviso a los clientes para corregir cualquier problema de higiene. Aunque no es un incidente que pueda causar una suspensión del servicio, todos los clientes tienen la obligación de considerar la comodidad razonable de otros clientes.

La conducta que se determine 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) autoproporcionado.

### **Las regulaciones federales estipulan:**

No es discriminación en virtud de esta parte que una entidad se niegue a prestar servicios a una persona con discapacidades porque esa persona se involucre en una conducta violenta, gravemente perturbadora o ilegal. Sin embargo, una entidad no negará el servicio a una persona con discapacidades únicamente porque la discapacidad de la persona resulte en una apariencia o comportamiento involuntario que pueda ofender, molestar o incomodar a los empleados u otras personas.

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 realizará en 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 peligros biológicos humanos y otros peligros relacionados con la salud. Este es un problema grave 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 al sistema inmunológico disminuido.

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 abierta o llaga puede incluir, entre otras, Abertura relacionada con la medicina que crea fugas o secreciones de fluidos corporales o una lesión que causa una ruptura externa en el tejido corporal. A los padres o tutores con bebés y niños pequeños menores de tres años no se les negará el transporte. Sin embargo, se espera que atienda estos problemas antes de abordar cualquier vehículo de Transdev si es posible.

Los pasajeros que sufran graves trastornos serán tratados de la siguiente manera:

1. Después del primer incidente de **comportamiento perturbador grave**, un miembro del personal directivo 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 por y sobre cualquier incidente perturbador futuro por parte del pasajero.
2. Los operadores, supervisores y gerentes de seguridad y protección de Transdev pueden negar el servicio a una persona o personas cuando su presencia presente una

situación insegura para cualquier persona en un vehículo de Transdev o la operación segura del sistema de tránsito. Solo la administración de Transdev o la Ciudad pueden emitir una suspensión del servicio o la terminación del servicio. Un autobús, el operador puede negar 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.

Los pasajeros que reciban una advertencia por escrito de cualquier tipo por parte de Transdev o de la Ciudad podrán, en un plazo de treinta años. (30) días a partir 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 hubiera, se basará en una revisión de estos factores. Se hará todo lo posible para mitigar las circunstancias siempre que 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 suspensión del servicio o terminación del servicio, la duración se determinará en función de la gravedad de la situación y de la probabilidad o probabilidad de que se repita. Si se puede obtener una dirección postal para la persona a la que se le niega el servicio, se enviará una "Carta de suspensión/terminación" que documentará las razones y condiciones de la denegación del servicio, y debe incluir el derecho de la persona a apelar, si corresponde, y los requisitos para presentar la apelación.

## **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. Lo que se escribió la solicitud debe ser recibido por la Ciudad de DeKalb dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de la carta de suspensión/terminación. Al recibir la apelación, el Administrador de Tránsito de la Ciudad programará una audiencia de apelación con el individuo lo antes posible. Se hará todo lo posible para programar la audiencia dentro de las dos semanas posteriores a la recepción de la solicitud. Una vez concluida 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, escriba una carta a:

Gerente de Tránsito  
Ciudad de DeKalb  
1216 Market St.  
**DeKalb, IL 60115**

## **Servicios de Transporte Rural**

El Centro de Acción Voluntaria del Norte de Illinois (VAC, por sus siglas en inglés) ofrece 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 usar los servicios de tránsito de VAC para este propósito. Los servicios de tránsito de VAC están abiertos y disponibles para personas mayores, 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 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 las citas y citas del seguro social de los especialistas médicos.

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 proporcionados por VAC, incluida su área de servicio, estructura de tarifas y horas de servicio, comuníquese con VAC al 815-758-3932 o visite su sitio web en

[www.vacdk.com](http://www.vacdk.com).