

# Transporte público del condado de Lake

Un servicio comunitario proporcionado por la **Junta de comisionados del condado de Lake** 

Este documento está disponible en otros formatos accesibles a pedido.

# Tabla de contenido Introducción ......4 Elegibilidad ......4 Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)......5 Proceso de apelación de elegibilidad de la ADA ......5 Visitantes ADA ......6 Transporte en desventaja (TD)......6 Agencias ......6 Servicio de Suscripciones (Orden Permanente) ......8 Horarios de viaje negociados ......9 Ejemplos ......9 Tarifas, múltiples destinos y negativa a pagar.....9 Ley de Estadounidenses con Discapacidades ADA.....9 Transporte en desventaja (TD)......10 Asistencia en viaje .......10 Asistente de cuidado personal (PCA).....11 Niños .......11 Invitado para clientes de ADA......11 Listo temprano, llamará, cancelación y no presentación ......11 Listo temprano......12

Conductores
Derechos y responsabilidades del cliente
Los clientes tienen derecho a:16
Seguridad16
Cortesía16
Preocupaciones16
Servicio16
Los clientes son responsables de:17
Seguridad17
Cortesía17
Preocupaciones18
Servicio18
Comportamiento inapropiado o disruptivo18
Otras Consideraciones19
Servicio de sillas de ruedas19
Transporte de oxígeno19
Objetos personales19
Solicitud de modificación razonable20
Aviso del Título VI de la LCC20
Información del contacto
Preocupaciones20
Comentarios de los clientes
Ayude a alguien a conseguir transporte

# **Bienvenido**

¡Bienvenido al programa Lake County Connection (LCC)!

Esta "Guía de cómo viajar" está diseñada para ayudarlo a comprender cómo funciona LCC y cómo utilizarlo para sus necesidades de transporte. En esta guía, encontrará información que lo ayudará a programar fácilmente un viaje y conocer las diversas políticas y procedimientos para su seguridad y conveniencia. Tómese el tiempo de leer esta Guía para que pueda conocer todos los servicios que ofrece este programa.

Esta Guía está disponible en varios formatos accesibles, todos en línea en RideLakeXpress.com o previa solicitud. Queremos asegurarnos de que todos puedan acceder a este recurso crítico de la manera que más les convenga.

# **Introducción**

Lake County Connection (LCC), también conocido como Programa Paratransit, es un servicio de transporte compartido puerta a puerta que es crucial para las personas que no tienen acceso a ningún otro medio de transporte, incluido el servicio de ruta fija del condado de Lake. (LagoXpress). LCC está financiado por varios programas vitales, incluida la Comisión de Florida para los Desfavorecidos del Transporte (TD), el Departamento de Transporte de Florida (FDOT), la Agencia para Personas con Discapacidades (APD), You Thrive Florida (Asuntos de Personas Mayores) y la Junta de Condado de Lake. Los Comisionados del Condado (LCBCC) desempeñan un papel vital al proporcionar transporte para citas médicas, viajes de nutrición, empleo, educación, soporte vital y otros viajes.

# **Elegibilidad**

Las personas interesadas en utilizar los servicios de LCC deben presentar su solicitud mediante un proceso de solicitud por escrito. Una vez que se recibe una solicitud completa, pueden pasar hasta veintiún (21) días calendario para determinar la elegibilidad. Es posible que se requiera una evaluación funcional (entrevista) para el proceso de elegibilidad. Si no se toma ninguna determinación dentro de los veintiún (21) días posteriores a la recepción de todos los formularios completos, se brindará el servicio LCC hasta que se tome una determinación final. Después de calificar para los servicios, todas las personas aprobadas deben recertificar su elegibilidad cada dos años. Si hay un cambio de dirección o condición de salud antes de los dos años, los solicitantes deben notificar a LCC para actualizar esta información. Para recibir una solicitud, visite nuestro sitio web en RideLakeXpress.com o llame al Servicio de atención al cliente de

LCC. LCC está destinado a atender a un grupo limitado de personas, específicamente aquellos que no tienen otro medio de transporte y califican bajo los siguientes programas:

## Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)

Un programa para personas cuya discapacidad física o mental les impide utilizar el servicio de autobús LakeXpress (ruta fija). Además, el origen y destino individual deben estar dentro del corredor ADA, definido como un corredor de servicio que se extiende tres cuartos (¾) de milla a cada lado del servicio de autobús LakeXpress.

Hay tres categorías bajo las cuales una persona puede ser elegible para el servicio de paratránsito ADA:

### Categoría 1

La elegibilidad incluye personas que, debido a su discapacidad, no pueden utilizar de forma independiente un autobús regular accesible.

### Categoría 2

La elegibilidad se basa en la accesibilidad de los vehículos y terminales/paradas (es decir, una persona puede utilizar el autobús regular, pero no es accesible).

### Categoría 3

La elegibilidad se refiere a situaciones en las que una persona no puede viajar de forma independiente hacia o desde una parada de autobús.

Una persona puede recibir elegibilidad "condicional" para el servicio de paratránsito ADA si puede usar el autobús bajo ciertas condiciones pero no en otras; en esas situaciones, la elegibilidad se determinará de acuerdo con un conjunto particular de circunstancias o condiciones que pertenecen a la discapacidad de una persona.

Si se le aprueba el transporte de paratránsito ADA, recibirá una tarjeta de identificación de elegibilidad y una carta que describe cómo utilizar los servicios.

### Proceso de apelación de elegibilidad de la ADA

Según las disposiciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, usted tiene derecho a apelar cualquier determinación que indique que no es elegible para el servicio de Lake County Connection o cualquier restricción que se haya impuesto a su uso del servicio. Debe presentar su apelación dentro de los 60 días calendario posteriores a la recepción de su carta de determinación. Se incluirá con su carta una copia de los procedimientos de apelación y el formulario de solicitud de apelación.

Envíe su formulario de solicitud de apelación a:

Lake County Transit ADA Appeals 560 East Burleigh Boulevard Tavares, Florida 32778

Nos comunicaremos con usted para programar la audiencia. Se proporcionará transporte a la audiencia sin costo para el solicitante si es necesario.

### Visitantes ADA

Las personas elegibles para el servicio ADA en otras áreas y con documentación pueden usar el servicio LCC durante su visita al Condado de Lake por hasta 21 días dentro de cualquier período consecutivo de 365 días. Los visitantes que no tengan documentación de elegibilidad ADA de otra agencia de tránsito pero que puedan proporcionar documentación de una discapacidad pueden ser elegibles para utilizar este servicio por hasta 21 días. Para servicio más allá de 21 días, se requerirá una solicitud. Para obtener más información, comuníquese con el Departamento de Atención al Cliente de LCC.

## Transporte en desventaja (TD)

Un programa para personas que, debido a una discapacidad física o mental, estado de ingresos o edad, no pueden transportarse por sí mismos o comprar transporte y, por lo tanto, dependen de otros para obtener acceso a atención médica, empleo, educación, compras y actividades sociales. , u otras actividades de soporte vital, o niños discapacitados, de alto riesgo o en riesgo (como se define en §411.202). Además, el origen y/o destino del viaje debe estar fuera del corredor ADA de tres cuartos (¾) de milla.

## **Agencias**

Un programa para personas cuyos viajes se financian mediante un contrato de agencia negociado.

Las regulaciones federales prohíben a LCC proporcionar transporte escolar hacia/desde escuelas primarias públicas o privadas o actividades relacionadas. Esto no se aplica a colegios, universidades u otros lugares de aprendizaje. Además, LCC tiene prohibido proporcionar servicios chárter o de grupos privados.

# Destino y Horario de Operación

LCC brinda servicios exclusivamente al condado de Lake. Según las regulaciones federales y/o estatales, pueden aplicarse ciertas restricciones a los viajes proporcionados en relación con los tiempos o destinos del viaje según la elegibilidad del programa.

**de ADA** solo pueden programar viajes que <u>comiencen y terminen</u> dentro del corredor ADA, una zona de separación de tres cuartos (¾) de milla a cada lado de un servicio de autobús LakeXpress establecido (ruta fija). El horario de atención de ADA es el mismo que el horario de autobuses publicado para LakeXpress. Si bien es posible que esté certificado para viajar en LCC, es posible que todos los destinos en el condado de Lake no estén dentro del corredor ADA. Si el origen o destino de un viaje está fuera del corredor ADA, el viaje se considerará no elegible para el programa ADA y se clasificará como un viaje TD.

**Transporte** Los destinatarios en desventaja pueden viajar de lunes a viernes de 6:00 a. m. a 7:00 p. m. Los sábados solo se ofrecen viajes de diálisis.

agencias deben ser organizados previamente por la agencia que patrocina el viaje.

Recuerde que LCC opera en caminos y autopistas públicas y, ocasionalmente, los vehículos se retrasarán durante los períodos pico de viaje, como eventos especiales, horas pico o inclemencias del tiempo. Para mitigar las oportunidades de retrasos, trate de evitar los períodos pico de viaje de 8:00 a. m. a 10:00 a. m. y de 2:00 p. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes.

El programa LCC <u>no opera</u> los siguientes días festivos: Día de Año Nuevo, Día de Martin Luther King, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Día de Navidad.

# <u>Reservas</u>

Todos los viajes requieren reserva previa. Comuníquese con LCC entre las 8:00 a. m. y las 5:00 p. m. de lunes a viernes para hacer sus reservaciones. Los viajes de transporte en desventaja y ADA deben programarse a más tardar el día anterior a la fecha del viaje solicitado. Se pueden programar con hasta dos semanas de antelación. Para una solicitud de viaje ADA para el día después de un fin de semana o feriado, siga las instrucciones del correo de voz y deje un mensaje detallado con su solicitud de viaje del día siguiente.

Al hacer una reserva de servicio, recuerde que el tiempo de viaje para sus viajes variará según la distancia del viaje. Los tiempos de viaje previstos son los siguientes:

- Nueve (9) millas o menos: hasta una (1) hora de viaje.
- De nueve (9) millas a dieciocho (18) millas: hasta una (1) hora y quince (15) minutos de viaje.
- Dieciocho (18) millas o más: hasta dos (2) horas de viaje

### Al realizar una reserva, tenga a mano la siguiente información:

- Nombre del cliente, fecha del viaje y hora exacta de la cita.
- Lugar de recogida: dirección (incluido el nombre del edificio/complejo y el número de unidad), ciudad y código postal. El número de teléfono del lugar de recogida (trabajo, casa o teléfono celular).
- Destino: si corresponde, nombre de la empresa o ubicación. Dirección (incluido el número de suite/unidad), ciudad, código postal y número de teléfono.
- Fecha de nacimiento (un adulto debe acompañar a cualquier niño menor de 15 años).
- Si el cliente utilizará una silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad.
- Si viajará un asistente de cuidado personal (PCA) u otros invitados.
- Si el PCA/invitado utiliza una silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad.
- Si el cliente o PCA/huésped viaja con un animal de servicio.
- Otras consideraciones especiales para el cliente a la hora de viajar.

Información del viaje de regreso: proporcione la misma información que se indica arriba. El viaje de regreso **DEBE** programarse antes de la fecha de viaje, o no será aceptado.

### **Servicio de Suscripciones (Orden Permanente)**

Se puede establecer un servicio de suscripción o un pedido permanente cuando un cliente viaja regularmente hacia y desde el mismo destino cada semana, el mismo día y a la misma hora. Enviar una orden permanente le ahorrará tiempo. Sin embargo, debe comunicarse con el Servicio de atención al cliente de LCC de inmediato si sus planes cambian para evitar que se le cobre por no presentarse. Cancelaciones frecuentes y no presentarse podrían resultar en la cancelación de una suscripción.

## Horarios de viaje negociados

En ocasiones, es posible que la hora exacta a la que desea viajar no esté disponible. En ese caso, Atención al Cliente podrá ofrecerle otras opciones hasta una hora antes o una hora después de la hora a la que desea viajar. Si necesita llegar a su destino a una hora específica, el representante de Servicio al Cliente intentará indicarle una hora de recogida que le permitirá llegar a su destino a tiempo. Si su horario de viaje es más flexible, infórmeselo al representante de Servicio al Cliente y él podrá sugerirle un horario alternativo.

## **Ejemplos**

- La persona que llama solicita un viaje para llegar al trabajo a las 9:30 a.m. Si no hay disponibilidad para el horario solicitado, el representante de Servicio al Cliente puede ofrecer una opción de horario de entrega según la disponibilidad del vehículo y la distancia del viaje, entre las 8:30 a. m. y las 10:30 a. m. Si la hora programada negociada es las 8:30 a. m., el cliente deberá estar listo para abordar el vehículo entre las 7:30 a. m. y las 8:30 a. m.
- La persona que llama solicita que lo recojan a las 5:00 p.m. Si el horario solicitado no está disponible, el Representante de Servicio al Cliente puede ofrecer una opción de recogida según la disponibilidad del vehículo entre las 4:00 p. m. y las 6:00 p. m. El cliente debe estar listo para abordar el vehículo a su llegada. El vehículo se considera puntual si llega hasta una (1) hora después de la hora programada de recogida.

# Tarifas, múltiples destinos y negativa a pagar

Todos los viajes requieren una tarifa. Se informará al cliente sobre la tarifa necesaria al momento de la aprobación del servicio de paratránsito. Se requiere el pago de la tarifa adecuada al abordar el vehículo. El conductor le cobrará la tarifa cuando suba al vehículo. Debes tener el cambio exacto; Los conductores no llevan dinero. Si no paga la tarifa adecuada, se le negará el viaje y no recibirá los servicios de transporte programados ese día. Las tarifas dependerán de su fuente de financiación. Vea los detalles abajo:

# Ley de Estadounidenses con Discapacidades ADA

- La tarifa actual para viajes ADA es de \$2.00 por viaje.
- La tarifa cobrada a un usuario elegible para ADA no será más del doble de la que se le cobraría a una persona que pagara la tarifa completa (sin tener en cuenta los descuentos) por un viaje de duración similar a la misma hora del día en el sistema de ruta fija de LakeXpress.

- Las regulaciones de la ADA 49 CFR Parte 37 Sección 37.131 permiten a las agencias de tránsito cobrar una tarifa más alta a un servicio social u otra organización por viajes patrocinados por la agencia.
- La tarifa para los invitados que acompañen a clientes elegibles para ADA será la misma que la del individuo elegible para ADA, excepto para los asistentes de cuidado personal (PCA). Los PCA no pagan tarifa para viajar en LCC con un cliente elegible.

## Transporte en desventaja (TD)

Las tarifas actuales para viajes TD son:

- Dentro del condado de Lake: \$2.00 por viaje.
- Fuera del condado de Lake, el servicio se brinda los martes y jueves únicamente para citas médicas. El autobús sale de cada área a las 2:00 p.m. LCC sirve:
  - \$5 por trayecto
    - Orlando
    - Wildwood
    - Oxford
  - \$10 por trayecto
    - Gainesville

El cliente deberá pagar la tarifa asignada si no tiene una solicitud por dificultades económicas aprobada.

# Asistencia en viaje

Muchos de nuestros clientes requieren asistencia durante su viaje. Si bien los conductores pueden brindar asistencia limitada hacia y desde el vehículo, algunos clientes pueden requerir una atención más personalizada. Esta sección de la Guía abordará las necesidades de los clientes más allá de la responsabilidad del conductor. Los clientes que necesiten asistencia adicional al llegar a su destino deben viajar con un asistente de cuidado personal (PCA) que pueda brindar la ayuda adicional que el cliente necesita.

## Asistente de cuidado personal (PCA)

Un PCA viaja con el cliente para ayudar con las funciones vitales y facilitar el viaje. Se debe aprobar una solicitud de PCA en la solicitud inicial para ser elegible para viajar con un cliente. Se requerirá documentación médica que indique el motivo por el que se necesita un asistente. Sólo un PCA puede viajar sin cargo.

Si necesita un PCA y su solicitud aprobada no incluye uno, comuníquese con el Servicio de atención al cliente de LCC para informarles y actualizar su solicitud.

### **Niños**

Un padre o tutor que ayude a un niño menor de edad no podrá traer niños adicionales a menos que los otros niños tengan una reserva programada y vayan a recibir un servicio.

Los niños menores de cinco (5) y/o menos de cuarenta y cinco (45) libras deberán usar un dispositivo de retención infantil que debe ser proporcionado e instalado correctamente por el adulto acompañante o el PCA.

## Invitado para clientes de ADA

Los invitados pueden acompañar a los clientes de ADA según el espacio disponible. Los invitados deben pagar la misma tarifa que el cliente de ADA y subir y bajar del vehículo en el mismo lugar y hora que el cliente de ADA.

### Animales de servicio

Un animal de servicio se identifica como un animal entrenado para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad. Los animales de servicio pueden viajar sin costo adicional, pero deben ser controlados adecuadamente. Los animales de servicio deben permanecer a los pies o en el regazo del propietario . Los animales de servicio no pueden sentarse en el asiento de un vehículo ni obstruir los pisos de los pasillos y los escalones para facilitar el abordaje seguro. Los clientes son responsables del comportamiento y las necesidades de higiene del animal de servicio. El servicio de LCC puede rechazarse o suspenderse si un animal de servicio es gravemente perturbador o violento.

# Listo temprano, llamará, cancelación y no presentación

Los programas ADA y de transporte para personas desfavorecidas del condado de Lake son un sistema de transporte compartido; por lo tanto, para evitar que otros clientes se retrasen, cada cliente debe estar listo para abordar el vehículo cuando llegue.

## Listo temprano

Los clientes que estén listos antes de la hora de recogida programada deben comunicarse con el Servicio de atención al cliente de LCC. Los clientes serán recogidos a medida que los vehículos estén disponibles.

### llamará

Si el cliente no está listo para regresar cuando llegue el vehículo de servicio, se coloca al cliente en el estado "llamará". Esto significa que los clientes "llamarán" al Servicio de Atención al Cliente de LCC cuando estén listos. Se harán esfuerzos razonables para recoger al cliente dentro de los 90 minutos.

### **Cancelaciones**

Todas las cancelaciones deben realizarse al menos dos horas antes de la hora de recogida programada para evitar que el viaje se clasifique como no presentación. Una cancelación realizada en la puerta, la imposibilidad de pagar la tarifa requerida o la negativa a abordar un vehículo que llegó dentro del plazo de recogida también se considera una cancelación tardía por no presentarse. Los clientes no son responsables por no presentarse como resultado de una enfermedad repentina, emergencias familiares o personales, u otras razones imprevistas por las cuales no se puede enviar un aviso de cancelación oportuno. Además, las conexiones de transporte o retrasos en las citas pueden ocurrir debido a condiciones climáticas extremas, errores del operador o cualquier otro evento inesperado que pueda crear un retraso significativo o prohibir realizar el viaje y se excluirán del conteo de no presentación.

## No presentarse

Una no presentación se define como el hecho de que un cliente no aborda el vehículo para un viaje programado. Esto supone que el vehículo llega al lugar de recogida prescrito dentro del horario de recogida y el cliente no está presente para la cita o no responde dentro de los cinco (5) minutos posteriores a la hora de llegada del vehículo. Los clientes que no cancelan viajes que no utilizarán crean dificultades y retrasos indebidos para otros clientes del programa de viajes compartidos y crean un gasto innecesario para el programa.

las no presentaciones o cancelaciones tardías cuando existen situaciones fuera del control del cliente que impiden que el cliente nos notifique que no se puede realizar el viaje, como por ejemplo:

- Emergencias médicas/hospitalización.
- Emergencia familiar.

- Enfermedad repentina o cambio de condición.
- Una cita que se retrasa inesperadamente sin previo aviso.

Las no presentaciones o cancelaciones tardías no se cuentan cuando el viaje perdido se debe a un error de LCC, como por ejemplo:

- Conductores que llegan y salen antes de que comience la ventana de recogida.
- Conductores que llegan tarde (después del final del período de recogida).
- Conductores que llegan dentro de la ventana de recogida pero salen sin esperar los 5 minutos requeridos.

Las no presentaciones repetidas, intencionales o regulares resultarán en la suspensión del servicio de transporte del cliente.

La tercera inasistencia dentro de los 30 días provocará una revisión del registro del cliente para permitir una revisión más detallada antes de proponer una suspensión. La frecuencia y el número de viajes perdidos determinarán una tasa porcentual de no presentación.

Para que el número de inasistencias se considere excesivo, debe ser al menos dos veces el porcentaje promedio de inasistencias del año en curso. Por ejemplo, la tasa promedio de no presentación del sistema de tránsito es actualmente del 5%; una cantidad excesiva se consideraría del 10% o más.

Al final del mes, los clientes que hayan sido registrados con tres o más ausencias serán revisados para identificar su historial de viajes y ausencias, así como la frecuencia del período de viaje. Cada no presentación será verificada para determinar las circunstancias del viaje perdido.

Inicialmente se emitirá una carta de advertencia para intentar modificar la conducta. Si el problema continúa, la longitud progresiva de la suspensión será la siguiente:

- La primera suspensión será por cinco (5) días.
- La segunda suspensión, dentro del año, será por diez (10) días.
- La tercera suspensión, dentro del año, será por quince (15) días.
- La cuarta suspensión y las suspensiones posteriores dentro de un año tendrán una duración de 30 días.

# Política de distribución de inasistencias específicas y cancelaciones tardías

Los clientes que deseen disputar ausencias específicas o cancelaciones tardías deben hacerlo dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la carta de advertencia inicial. Los clientes deben comunicarse con el gerente de la oficina de LCC para explicar las circunstancias y solicitar la eliminación de la no presentación o cancelación tardía.

## Política de apelación de suspensiones propuestas

Los clientes que deseen apelar suspensiones bajo esta política tienen derecho a presentar una solicitud de apelación, que debe realizarse por escrito mediante carta o correo electrónico. Los clientes deben presentar una solicitud de apelación por escrito dentro de los 60 días posteriores a la recepción de las cartas de suspensión. Los clientes que no cumplan con la fecha límite de solicitud de apelación serán suspendidos de LCC en la fecha indicada en su aviso de suspensión, todas las apelaciones de suspensión para todo el proceso de apelación de LCC.

## Cómo evitar situaciones de no presentación y cancelación tardía

- Revise los horarios y fechas con el encargado de reservas o el despachador de LCC para asegurarse de comprender el período de recogida de 60 minutos y cuándo esperar el autobús.
- Llame a LCC al (352) 742-2612 cuando ya no necesite el transporte, luego presione uno (1) para hablar con un despachador. Hágales saber los viajes específicos que ya no son necesarios.
- Recuerde cancelar todos los viajes programados para ese día. Si no se cancelan todos los viajes, se le cobrará una falta de presentación para los viajes restantes planificados. Las regulaciones federales impiden que LCC "asumir" que un cliente que cancela o no se presenta a un viaje ese día significaría que el cliente no necesitaría el resto de sus viajes programados ese día. Cancelar o no presentarse en un viaje puede resultar en múltiples no presentaciones si no se cancelan todos los viajes programados que no son obligatorios.
- Esté preparado para abordar dentro de los cinco (5) minutos posteriores a la llegada del vehículo.

# **Conductores**

La Junta de Comisionados del Condado de Lake ha contratado a un proveedor de transporte privado para brindar servicios de transporte de paratránsito puerta a puerta.

El proveedor utiliza vehículos equipados con ascensor para transportar a los clientes. Todos los vehículos están marcados de manera destacada con el nombre y el logotipo de "Lake County Connection".

Los conductores están capacitados para ayudar a quienes requieren asistencia hacia y desde el vehículo. No están obligados a ayudar a las sillas de ruedas a subir o bajar más de un escalón, ni a empujar las sillas de ruedas a través del césped o la arena, ni a subir o bajar a los clientes de sus dispositivos de movilidad. Los conductores no ingresan a la casa o habitación de una persona en una instalación residencial, no ayudan a los clientes con sus pertenencias personales ni suben al primer piso de un edificio de varios niveles.

## Se espera que los conductores:

- Estar debidamente uniformado y portar gafetes de identificación con fotografía.
- Sé cortés.
- Conduce con seguridad.
- Usa el cinturón de seguridad.
- Ate de forma segura las sillas de ruedas.
- Haga un esfuerzo de buena fe para encontrar un cliente. Tocar la bocina para notificar a un cliente de su llegada es inaceptable a menos que haya un animal peligroso o una condición insegura, una cerca cerrada con llave u otras barreras que puedan impedirle acceder a la casa del cliente.

Los conductores no aceptan propinas. Notifique a LCC si algún conductor solicita o acepta una propina.

Si un conductor o cliente actúa de manera irrazonable o contraria a las políticas y procedimientos de la empresa, el incidente debe informarse de inmediato llamando al Servicio de Atención al Cliente de LCC.

# Derechos y responsabilidades del cliente

La Comisión de Florida para los Desfavorecidos del Transporte ha establecido los siguientes derechos y responsabilidades de los clientes al utilizar los servicios de Transporte Desfavorecidos.

### Los clientes tienen derecho a:

### Seguridad

- Viajes en vehículo climatizado y calefactado.
- seguros, limpios, debidamente equipados y libres de humo.
- Abrochar adecuadamente los cinturones de seguridad y/o batas de amarre del dispositivo de movilidad.
- Puntos de transferencia de vehículos resguardados, seguros y protegidos.
- Un conductor debidamente identificado.
- Los asientos adecuados deben incluir un espacio amplio para los animales de servicio.
- Asistencia y maniobra de dispositivos de movilidad para subir y bajar un máximo de un escalón.

### Cortesía

- Conductores profesionales, curiosos y debidamente formados.
- Asistencia al subir y bajar del vehículo y al asiento.

### **Preocupaciones**

- Presente sus inquietudes sin temor a represalias.
- Investigaciones oportunas y resoluciones efectivas.
- Información actual y completa del programa.

### Servicio

- Recogidas dentro de la ventana de recogida establecida.
- Espere que el conductor espere hasta cinco (5) minutos al llegar a la ventanilla de recogida.
- Llegar a una cita a tiempo.

- Recibir la política de LCC sobre pedidos permanentes/servicio de suscripción.
- Recibir la política de LCC sobre no presentaciones.

## Los clientes son responsables de:

### Seguridad

- Esté preparado y espere el vehículo en un lugar seguro antes de la ventana de recogida para la hora programada de su cita.
- Mantenga asegurados los cinturones de seguridad y los amarres del dispositivo de movilidad hasta que el vehículo se detenga.
- Permanecer sentado hasta que el vehículo se detenga por completo en el lugar de destino.
- Informe cualquier peligro de seguridad.
- Mantenga las sillas de ruedas u otras ayudas para la movilidad en buenas condiciones.
- No manipule ni opere el equipo del vehículo.
- Los dispositivos de retención infantil deben ser proporcionados e instalados correctamente por el adulto acompañante o asistente.
- Informar a LCC sobre las limitaciones de las condiciones físicas y/o mentales de los clientes antes del transporte.
- Adherirse a la política para comportamiento violento y/o disruptivo.

### Cortesía

- Llame para cancelaciones de viajes. (Consulte la sección de cancelación).
- Informar a LCC de toda la información pertinente sobre el viaje.
- Presentar la tarifa correcta.
- Esté preparado al momento de la recogida.
- Garantizar la higiene personal y de los animales de servicio.
- Sea cortés con los conductores y otros clientes.

### **Preocupaciones**

 Presente sus inquietudes con prontitud y proporcione a LCC la información pertinente. (Consulte la sección de inquietudes a continuación para obtener instrucciones sobre cómo presentar una inquietud).

### Servicio

- Avisar al encargado de reservas los horarios de las citas.
- Informe al encargado de la reservación de su intención de viajar con un huésped, un asistente de cuidado personal o un animal de servicio.
- Aceptar un servicio de viaje compartido en vehículos accesibles proporcionados.
- Programe las solicitudes de viaje antes de las 5:00 p. m. del día anterior al viaje.
- Proporcione un dispositivo de movilidad, un asiento para el automóvil y/o un asistente de cuidado personal.

Además, la ley estatal ha determinado que todos los clientes en vehículos de paratránsito **DEBEN USAR CINTURONES DE SEGURIDAD**. A un cliente que se niegue a permanecer sentado sin cinturón de seguridad se le negará el servicio. Si tiene documentación médica que indique que el uso del cinturón de seguridad puede dañar su salud, no se aplicará la normativa sobre cinturones de seguridad. Por favor, informe al responsable de reservas de su situación cuando programe su primer viaje. Se le pedirá que proporcione a LCC documentación escrita para que se le exima del requisito del cinturón de seguridad.

## Comportamiento inapropiado o disruptivo

Los clientes no pueden comer, beber, fumar ni escupir dentro del autobús. Se harán excepciones para clientes con necesidades médicas que requieran bebidas o alimentos. Los clientes son responsables de ser considerados con otros clientes y compartir viajes, abstenerse de hacer ruido excesivo, cambiar constantemente de asiento, arrojar objetos, pelear, sacar la cabeza o los brazos por las ventanas, tener buen comportamiento y expresión, etcétera. Este comportamiento no será tolerado y los clientes que se comporten de esa manera pueden estar sujetos a suspensión.

Según la política de LCC, el servicio puede cancelarse debido a amenazas, violencia o trato abusivo hacia el proveedor u otros clientes. El servicio puede ser rechazado si un cliente participa en una conducta violenta, gravemente perturbadora o ilegal. La conducta gravemente perturbadora no incluye comportamiento o apariencia que solo ofenda, haga ruido o moleste a otros clientes o empleados.

Cuando el Director de Tránsito haya determinado que se iniciará una suspensión, la suspensión del servicio se comunicará por teléfono y/o correo al cliente o al padre o tutor del cliente, con copia a la agencia correspondiente, si corresponde.

### **Otras Consideraciones**

### Servicio de sillas de ruedas

Los vehículos LCC están diseñados para acomodar sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad. LCC puede transportar el dispositivo si el cliente puede subir y bajar con seguridad la ayuda de movilidad manual o motorizada de la rampa o ascensor sin exceder la capacidad del ascensor. Los clientes pueden abordar por separado de sus dispositivos cuando se pueda exceder el límite de peso. Si su silla de ruedas o dispositivo de movilidad excede el tamaño que se puede acomodar en un elevador o rampa para sillas de ruedas o no cabe dentro del área de seguridad del vehículo, se le puede negar el transporte con los servicios de LCC hasta que pueda obtener un dispositivo de movilidad que cumpla con estos criterios.

Además, los clientes en sillas de ruedas deben disponer de una zona de embarque accesible en la que se pueda desplegar el ascensor de forma segura. La zona que conduce a la zona de embarque debe ser firme para permitir el acceso al elevador de sillas de ruedas. No se aceptan pasto, grava ni arena blanda.

## Transporte de oxígeno

Se permite viajar con equipos de oxígeno, siempre que el cliente sea el único responsable de su seguridad y uso, y que los contenedores de oxígeno puedan guardarse de forma segura cuando el vehículo esté en movimiento.

Los conductores no pueden suministrar, conectar o desconectar oxígeno.

### **Objetos personales**

Se permitirá la propiedad del cliente que el cliente y/o invitado atendido pueda transportar en un solo viaje y almacenar de forma segura en el vehículo; sin embargo, hay un límite de cinco (5) maletas y las maletas no pueden pesar más de veinte (20) libras cada una. Los conductores no pueden ayudar a los clientes con sus pertenencias personales. Si tiene dificultades para manejar sus paquetes, traiga un asistente de cuidado personal o un invitado. En circunstancias limitadas, el cliente puede solicitar que el conductor le ayude con sus pertenencias. Sin embargo, el conductor debe poder ayudar al cliente y transportar los artículos en un solo viaje. Se permiten y recomiendan los carritos de supermercado personales, plegables y de dos ruedas. No se permiten neveras portátiles grandes. Se permiten animales pequeños en estuches de viaje designados para mascotas si el cliente puede transportar el estuche de viaje para mascotas. Los paquetes u objetos pertenecientes a los clientes no podrán bloquear pasillos ni salidas de

emergencia. Es importante recordar que LCC es un sistema de viaje compartido. Los clientes no pueden transportar artículos potencialmente peligrosos, explosivos, líquidos inflamables o materiales peligrosos para ellos mismos, los conductores u otros clientes. A los clientes que posean o consuman drogas ilegales se les puede negar o suspender el transporte.

### Solicitud de modificación razonable

Una solicitud de modificación razonable es una solicitud que está fuera de lo común para el servicio actual y que resultaría en una modificación de nuestras políticas, prácticas y/o procedimientos para permitir la accesibilidad al programa. Se puede realizar una solicitud electrónicamente a través de LCC o enviarla por correo a nuestras oficinas.

### Aviso del Título VI de la LCC

Por la presente, LCC da aviso público de su política para asegurar el pleno cumplimiento del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. LCC se compromete a garantizar que ninguna persona sea excluida de la participación o se le nieguen los beneficios de sus servicios por motivos de raza, color o origen nacional. Cualquier persona que crea que, individualmente o como miembro de cualquier clase específica de personas, ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color u origen nacional puede presentar una inquietud ante LCC. Para obtener más información, visite nuestro sitio web en RideLakeXpress.com o comuníquese con el Servicio de atención al cliente de LCC.

# Información del contacto

Para obtener una solicitud, programar un viaje o hacer cualquier pregunta, comuníquese con Servicio al Cliente de LCC al (352) 742-6212 [Florida Relay – Voz: (800) 955-8770; TTY: (800) 955-8771]. El servicio de atención al cliente de LCC está disponible de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Para todas las emergencias, marque el 911.

## **Preocupaciones**

Si tiene algún problema con cualquier aspecto del servicio, llame a la Oficina de Servicios de Tránsito del Condado de Lake al (352) 323-5733 o visite RideLakeXpress.com para descargar y completar el formulario de inquietudes.

Si su inquietud no se puede resolver después de comunicarse con la Oficina de Servicios de Tránsito del Condado de Lake, puede comunicarse con la línea de ayuda del Defensor del Pueblo de la Comisión de Florida para Personas Desfavorecidas en el Transporte al (800) 983-2435.

## Comentarios de los clientes

Si tiene algún problema con algún aspecto del servicio, puede llamar o escribir al departamento de Atención al Cliente de LCC. Para enviar su inquietud por escrito, dirija su correspondencia a:

Lake County Transit Customer Service 560 East Burleigh Boulevard Tavares, Florida 32778

**O** llame al Departamento de Servicio al Cliente de LCC al (352) 742-2612.

Incluya detalles como hora, fecha, ubicación y una descripción del problema que experimentó. Esto ayudará a determinar el personal adecuado al que contactar para resolver cualquier dificultad que pueda tener lo más rápido posible.

Si su inquietud no se puede resolver, puede obtener información sobre el proceso de queja comunicándose con la Oficina de Servicios de Tránsito del Condado de Lake. La Comisión de Florida puede brindar asistencia adicional para el programa de transporte en desventaja.

Oficina de Servicios de Tránsito del Condado de Lake (352) 323-5733

0

Línea directa del Defensor del Pueblo de la Comisión de Florida para Personas Desfavorecidas en el Transporte (800) 983-2435

# Ayude a alguien a conseguir transporte

Recuerde marcar la casilla para donar \$1 o más al Fondo Fiduciario para Personas en Desventaja de Transporte la próxima vez que usted (o un amigo o familiar) compre las etiquetas de su automóvil/camión/barco. Los fondos donados se utilizarán para brindar servicios de transporte en el área de servicio local donde se recolectan.



Condado de lago
Oficina de Servicios de tránsito
(352) 323-5733
RideLakeXpress.com
LakeCountyFL.gov







