

Guía del Usuario A.D.A.



Servicios de Transporte
Público del Condado de
Lake para Transporte
Alternativo A.D.A.

	Bienvenido.....	Página 4
I.	Introducción.....	Página 4
II.	Requisitos.....	Página 4
	Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)	Página 5
	Visitantes.....	Página 6
	Personas con Dificultades de Transporte (TD)Página 6
	Agencias.....	.Página 6
III.	Destino y horario de servicio.....	Página 6
IV.	Reservaciones.....	Página 7
V.	Tarifas, destinos múltiples y falta de pago.....	Página 9
	Ley de Estadounidenses con Discapacidades (A.D.A.)	Página 10
	Personas con Dificultades de Transporte (TD)	Página 10
VI.	Asistencia al viajero.....	Página 10
	Asistente de Atención Personal (PCA)	Página 10
	Niños.....	Página 11
	Invitado de pasajeros de la ADA.....	Página 11
	Animales de servicio.	Página 11
VII.	Listo y antes de la hora prevista, "Llamará", Cancelaciones o Ausencias...	Página 12
	Listo y a tiempo.....	Página 12
	"Llamará".....	Página 12
	Cancelaciones.....	Página 12
	Ausencias.....	Página 12
VIII.	Conductores.....	Página 14
IX.	Derechos y responsabilidades del cliente.....	Página 15
X.	Otras consideraciones.....	Página 18
	Servicio de sillas de ruedas.....	Página 18

	Transporte de oxígeno.....	Página 19
	Objetos personales.....	Página 19
	Solicitud de modificación razonable.....	Página 19
	Aviso del Título VI de LCC.....	Página 20
XI.	Información de contacto.....	Página 20
XII.	Comentarios del cliente.....	Página 21

Bienvenido

La Guía del Usuario tiene por objeto ayudarle a entender mejor el programa de Lake County Connection (LCC). En esta guía encontrará información que le ayudará a programar fácilmente un viaje y a conocer las distintas normativas y procedimientos que existen para su seguridad y comodidad. Lea detenidamente esta guía para conocer todos los servicios que ofrece el programa. Esta guía también se puede consultar en línea en www.RidelakeXpress.com o en formatos accesibles previa solicitud.

I. Introducción

Lake County Connection (LCC), también conocido como el Programa de Transporte Alternativo (Paratransit), es un servicio de transporte compartido, a domicilio, para personas que no tienen acceso a ningún otro medio de transporte, incluyendo el Servicio de Ruta Fija del Condado de Lake (LakeXpress). LCC ofrece servicios de transporte a personas que reúnen los requisitos necesarios, a través de varios programas de financiación, entre los que se encuentra la Comisión de Florida para las Personas con Desventajas en el Transporte (TD), el Departamento de Transporte de Florida (FDOT), la Agencia para Personas con Discapacidad (APD), los Servicios Comunitarios de Florida Media (Asuntos para Adultos Mayores) y la Junta de Comisionados del Condado de Lake (LCBCC). Se pueden utilizar los servicios de CCL para citas médicas, nutricionales, laborales, educativas, de subsistencia y otros viajes, dependiendo del programa de financiación al cual tenga acceso la persona.

II. Requisitos

Las personas que deseen utilizar los servicios de LCC deben solicitarlos por escrito. Una vez que se reciba una solicitud, pueden pasar hasta veintiún (21) días naturales antes de que se determine si reúnen los requisitos. Es posible que se requiera una evaluación funcional (entrevista) como parte del proceso de admisión. Si no se toma una decisión en un plazo de 21 días a partir de la recepción de todos los formularios completos, se proporcionará el servicio LCC hasta que se tome una decisión final. Después de cumplir los requisitos para recibir los servicios, todas las personas aprobadas deben volver a certificar su idoneidad cada dos años. Si hay un cambio de domicilio o de estado de salud antes del período de dos años, el solicitante debe notificar a LCC para actualizar esta información. Para recibir una solicitud, visite nuestro sitio web en www.ridelakexpress.com, o llame al servicio de atención al cliente de LCC. LCC tiene el objetivo de servir a un grupo limitado de personas, específicamente aquellas que no tienen otro medio de transporte y que cumplen los

requisitos de los siguientes programas patrocinados:

Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA): Personas cuyo impedimento físico o mental no les permite el uso del servicio de autobuses LakeXpress (ruta fija). Además, el origen y el destino de la persona deben estar dentro del corredor ADA, que se define como un corredor de servicio que se extiende tres cuartos ($\frac{3}{4}$) de milla a cada lado del servicio de autobús LakeXpress (ruta fija).

Hay tres categorías bajo las cuales una persona puede tener derecho al servicio de Transporte Alternativo ADA:

Categoría 1

Tienen derecho las personas que, debido a su discapacidad, no pueden utilizar de forma independiente un autobús regular y accesible.

Categoría 2

Los criterios para tener derecho al servicio se basan en la accesibilidad de los vehículos y las terminales/paradas (es decir, una persona puede utilizar el autobús regular, pero no es accesible).

Categoría 3

El derecho al servicio se refiere a las situaciones en las que una persona no puede viajar de forma independiente hacia o desde una parada de autobús.

Una persona puede tener acceso "condicional" al servicio de transporte alternativo ADA si puede utilizar el autobús en determinadas condiciones, pero no en otras; en esas situaciones, el derecho se determinará en función de una serie de circunstancias o condiciones particulares relacionadas con la discapacidad de la persona.

Si recibe la aprobación para los servicios de transporte alternativo ADA, recibirá una tarjeta de identificación con el certificado de idoneidad y una carta en la que se explica cómo utilizar los servicios.

Proceso de apelación de derecho al servicio de la ADA:

Según las disposiciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, usted tiene el derecho de apelar cualquier determinación que indique que usted no reúne los requisitos para el servicio de Lake County Connection o cualquier restricción que pueda imponerse a su uso del servicio. Usted debe presentar su apelación dentro de los sesenta (60) días naturales después de recibir su carta de decisión. En su carta deberá incluir una copia de los Procedimientos de Apelación, junto con el formulario de Solicitud de Apelación.

Envíe su formulario de Solicitud de Apelación a:

Lake County Transit

C/O A.D.A. Appeals

560 East Burleigh Blvd.

Tavares, Fl 32778

Se pondrán en contacto con usted para programar la audiencia. Si es necesario, se le puede proporcionar transporte a la audiencia sin costo alguno para usted.

Visitantes: Las personas que reúnan los requisitos para el servicio ADA en otras áreas y tengan documentación pueden usar el servicio de LCC durante su visita al Condado de Lake. Los visitantes que no cuenten con documentación de la ADA por parte de otra agencia de transporte, pero que puedan proporcionar comprobantes de una discapacidad, pueden tener derecho a usar el servicio por un máximo de veintiún (21) días. Para el servicio de más de 21 días, se requerirá una solicitud. Para más información, póngase en contacto con el Departamento de Atención al Cliente de LCC.

Personas con Dificultades de Transporte (TD, por sus siglas en inglés):

Personas que, debido a una discapacidad mental o física, su nivel de ingresos o su edad, no pueden transportarse por sí mismas o pagar el transporte y, por lo tanto, dependen de otras personas para acceder a asistencia médica, empleo, educación, compras, actividades sociales u otras actividades vitales, o niños discapacitados, o en riesgo o de alto riesgo (como se define en §411.202). Además, el origen y/o destino del viaje de las personas debe estar fuera del corredor de tres cuartos ($\frac{3}{4}$) de milla de la ADA.

Agencias: Personas cuyos viajes son financiados bajo un contrato pactado con una agencia.

La normativa federal prohíbe a LCC prestar servicios de transporte escolar a escuelas o actividades relacionadas.

LCC también tiene prohibido prestar servicios de chárter o de grupos privados.

III. Destino y horario de servicio

LCC presta servicio exclusivamente en el condado de Lake. De acuerdo con las regulaciones federales y/o estatales, pueden aplicarse ciertas restricciones de viaje en cuanto a horarios y destinos, según los términos del programa.

Los beneficiarios de la **ADA** sólo pueden realizar viajes que comiencen y terminen dentro del corredor ADA que está a tres cuartos ($\frac{3}{4}$) de milla de un servicio de autobús LakeXpress establecido (ruta fija). Las horas de servicio de la ADA son las mismas que el horario de autobuses publicado por LakeXpress. Aunque usted puede estar acreditado para viajar en LCC, no todos los destinos en el Condado de Lake pueden estar dentro del corredor ADA. Si el origen o el destino de un viaje se encuentra fuera del corredor de la ADA, el viaje se considerará no admisible para el Programa de la ADA y se clasificará como un viaje TD.

Las Personas con Dificultades de Transporte pueden viajar de lunes a viernes de 6:00 a 19:00. Los sábados sólo se realizan viajes para diálisis.

Los viajes financiados por agencias deberá organizarlos la propia agencia financiadora.

Por favor, tenga en cuenta que LCC opera en las carreteras y autopistas públicas y ocasionalmente nuestros vehículos se retrasarán durante los períodos de mayor tráfico, como eventos especiales, horas pico o mal tiempo. Para disminuir los retrasos, procure evitar los períodos de mayor tráfico entre las 8:00 y las 10:00 a. m. y entre las 2:00 y las 5:00 p.m. de lunes a viernes.

El Programa LCC **no da servicio** en los siguientes días festivos: Año Nuevo, Día de Martin Luther King, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad.

IV. Reservaciones

Todos los viajes requieren reservación previa; por favor, póngase en contacto con LCC de lunes a viernes entre las 8:00 am y 5:00 pm para hacer sus reservaciones. Para los fines de semana y/o días festivos de la ADA, siga las instrucciones del buzón de voz. Los Viajes para Personas con Dificultades de Transporte se deben programar dos días antes de la fecha del viaje y con no más de dos semanas de antelación. Los viajes ADA deben programarse al menos un día antes de la fecha de viaje solicitada y con no más de dos semanas de antelación.

Al hacer una reservación para el servicio, tenga en cuenta que el tiempo de viaje de sus trayectos variará en función de la distancia del viaje. Los tiempos de viaje son los siguientes:

- 9 millas o menos - hasta 60 minutos de viaje.

- De 9 a 18 millas: hasta 75 minutos de viaje.
- 18 millas o más - hasta 120 minutos.

Cuando haga una reservación, tenga a la mano los siguientes datos:

- Nombre del pasajero, fecha del viaje y hora exacta de la cita.
- Lugar para recogerlo: dirección, incluido el número de calle y departamento, o ciudad y código postal. Número de teléfono del lugar para recogerlo (trabajo, casa o teléfono celular).
- Destino - Nombre del centro médico, si es el caso, o nombre del médico, número de teléfono y dirección (incluyendo: número de habitación, ciudad y código postal).
- Fecha de nacimiento (los menores de 15 años deben ir acompañados de un adulto).
- Si el pasajero utilizará silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad.
- Si va a viajar un asistente personal (PCA) y/o un invitado.
- Si el asistente personal/acompañante utiliza una silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad.
- Si el cliente cuenta con un animal de servicio.
- Cualquier otra condición especial de viaje.

Información sobre el viaje de regreso: proporcione la misma información que la del destino. El viaje de regreso **DEBE** programarse al momento de la reservación o no se aceptará.

Servicio de suscripción (orden permanente)

Se puede establecer una orden permanente o un servicio de suscripción cuando un cliente viaja regularmente hacia y desde el mismo destino (dos o más veces por semana) en los mismos horarios. Ahorrará tiempo presentando una orden permanente. Sin embargo, debe ponerse en contacto inmediatamente con el Servicio de Atención al Cliente de LCC si sus planes cambian para evitar que se le cobre por no presentarse. Las cancelaciones y ausencias frecuentes pueden dar lugar a que se

cancela la suscripción.

Acuerdos de tiempos de viaje

En ocasiones, la hora exacta a la que desea viajar puede no estar disponible. En ese caso, el Servicio de Atención al Cliente puede ofrecerle otras opciones que pueden ser 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 determinada, informe al representante del Servicio de Atención al Cliente y éste procurará ofrecerle una hora para recogerlo que le permita llegar a tiempo a su destino. Si su hora de viaje es más flexible, informe al representante del servicio de atención al cliente y éste podrá sugerirle una hora alternativa.

Ejemplo

La persona que llama solicita un viaje para llegar al trabajo antes de las 9:30 a.m. Si no hay disponibilidad para la hora exacta solicitada, el representante del servicio de atención al cliente puede ofrecer una opción de hora de llegada en función de la disponibilidad del vehículo y la distancia del viaje en cualquier lugar entre las 8:30 a.m. y las 10:30 a.m. Si la hora programada que se acordó es a las 8:30 a.m., el pasajero DEBE estar listo para abordar el vehículo entre las 7:30 a.m. y las 8:30 a.m.

- La persona que llama solicita que se le recoja a las 5:00 p.m. Si no hay disponibilidad para la hora exacta solicitada, el representante del servicio de atención al cliente puede ofrecer otra hora para recoger al pasajero en función de la disponibilidad del vehículo entre las 4:00 p.m. y las 6:00 p.m. El pasajero debe estar listo para abordar el vehículo a su llegada. Se considera que el vehículo llega a tiempo si llega hasta 1 hora después de la hora programada para recogerlo.

V. Tarifas, destinos múltiples y falta de pago

Todos los viajes requieren un pago. Se informará al pasajero sobre la tarifa requerida en el momento de la aprobación del servicio de transporte alternativo. Es necesario pagar la tarifa correspondiente al subir al vehículo. El conductor le cobrará al subir al vehículo. Debe disponer del cambio exacto; los conductores no llevan dinero. Si el pasajero no cuenta con una Solicitud de Ayuda, deberá pagar la tarifa indicada. Si no paga la tarifa correspondiente, no podrá realizar el viaje. Las tarifas dependerán de su fuente de financiación. Consulte los detalles a continuación:

Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA):

- La tarifa actual para los viajes de la ADA es de \$2.00 por viaje.
- La tarifa que se cobre a un usuario ADA no será más del doble de la tarifa que se cobraría a una persona que paga la tarifa completa (sin tener en cuenta los descuentos) para un trayecto similar, a una hora similar del día, en el sistema de rutas fijas de LakeXpress.
- Las regulaciones de la ADA en su parte 37, sección 37.131, permiten a las agencias de transporte público cobrar una tarifa más elevada a una organización de servicio social o de otro tipo para los viajes de las agencias.
- Las tarifas para cualquier pasajero que acompañe a personas con derecho a los servicios de la ADA serán las mismas que para estas personas a las que acompañan, excepto en el caso de los Asistentes de Atención Personal (PCA, por sus siglas en inglés). Los PCA no tienen que pagar una tarifa por viajar en LCC.

Personas con Dificultades de Transporte (TD): Las tarifas de los viajes para Personas con Dificultades de Transporte (TD) son las siguientes:

- Dentro del Condado de Lake - \$2.00
- Orlando - \$5.00 por trayecto (Este servicio se ofrece para citas médicas sólo los martes y jueves. El autobús saldrá de Orlando a las 2:00 p.m.)
- Gainesville - \$10.00 por trayecto (A partir del 1 de enero de 2022, este servicio se ofrecerá los martes y jueves sólo para citas médicas. El autobús saldrá de Gainesville a las 2:00 p.m.)

VI. Asistencia al viajero

Muchos de nuestros clientes necesitan asistencia durante su viaje. Si bien los conductores pueden proporcionar una asistencia limitada al entrar y salir del vehículo, algunos clientes pueden requerir una atención más personalizada. Esta sección de la Guía abordará las necesidades de los clientes que no son responsabilidad del conductor. Los clientes que necesiten asistencia adicional al llegar a su destino deberán viajar con un asistente de atención personal que pueda atenderlos.

Asistente de Atención Personal (PCA)

Un PCA viaja con el cliente para ayudarle en sus necesidades vitales y facilitarle los

desplazamientos. La solicitud de un PCA deberá ser aprobada en la solicitud inicial para poder viajar con el cliente. Se requerirá documentación médica que indique la razón por la que se necesita un asistente. Sólo puede viajar gratuitamente un PCA por cliente.

Si actualmente necesita un PCA, y en la aprobación de su solicitud no se incluye un PCA, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de LCC para informarles y actualizar su solicitud.

Niños

El padre, madre o tutor que asista a un hijo menor de edad no podrá llevar a otros hijos a menos que éstos tengan una reservación programada y vayan a recibir algún tipo de servicio.

Los niños menores de 5 años y/o con un peso inferior a 45 libras deberán utilizar un dispositivo de retención infantil que deberá ser proporcionado por el adulto acompañante o el PCA.

Invitado de pasajeros de la ADA

- Los pasajeros de la ADA pueden ir acompañados de un solo invitado.
- Los invitados deben pagar la misma tarifa que el pasajero de la ADA.
- Los invitados también deben subir y bajar del vehículo en el mismo lugar y hora que el pasajero de la ADA.

Animales de servicio

Se entiende por animal de servicio un animal entrenado para trabajar o realizar tareas para una persona con discapacidad. Los animales de servicio pueden viajar sin cargo adicional, pero deben estar debidamente controlados. Un animal de servicio no puede ocupar el asiento del vehículo ni obstruir pasillos, puertas y escalones para facilitar el abordaje seguro. Los pasajeros son responsables del comportamiento y las necesidades de higiene del animal de servicio. Se puede negar o interrumpir el servicio si un animal de servicio es muy molesto o violento.

VII. Listo y antes de la hora prevista, "Llamará", Cancelaciones o Ausencias

Los Programas para Personas con Dificultades de Transporte del Condado de Lake y ADA son un sistema de transporte compartido; por lo tanto, es importante que cada pasajero esté listo para abordar cuando llegue el vehículo.

Listo y a tiempo

Los clientes que estén listos antes de la hora prevista para recogerlos deben ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de LCC. Se recogerá a los clientes a medida que haya un vehículo disponible.

"Llamará"

Si el cliente no está listo para el viaje de regreso cuando llegue el vehículo de servicio, el cliente pasa al estado de "Llamará". Esto significa que el cliente "llamará" al servicio de atención al cliente de LCC cuando esté listo. Se harán los esfuerzos posibles para recoger al pasajero en un plazo de 90 minutos.

Cancelaciones

Todas las cancelaciones deben realizarse al menos dos horas antes de la hora prevista para recogerlo, para evitar que el viaje se clasifique como "Ausencia". Una cancelación realizada cuando se iba a abordar el vehículo (por no poder pagar la tarifa requerida o por negarse a subir a un vehículo que llega dentro del plazo previsto para recogerlo) también se considera una cancelación tardía/ausencia. Los pasajeros no son responsables por "no presentarse" debido a una enfermedad repentina, emergencia familiar o personal u otras razones imprevistas por las que no se pueda avisar a tiempo de la cancelación.

Además, los retrasos en las conexiones de transporte o en los horarios, el mal tiempo, los errores del operador o cualquier otra circunstancia imprevista que pueda crear un retraso significativo que impida realizar el viaje según lo previsto.

Ausencias

Se entiende por "ausencia" cuando un pasajero no aborda el vehículo para un viaje programado. Esto supone que el vehículo llega al lugar previsto para recogerlo dentro de la hora establecida y el pasajero no se presenta a la cita o no responde dentro de los cinco (5) minutos posteriores a la hora de llegada del vehículo. Los pasajeros que no cancelan los viajes a tiempo crean una dificultad indebida para otros pasajeros del programa de transporte compartido y generan un gasto innecesario para el programa.

No contarán las ausencias o cancelaciones tardías cuando se presenten situaciones ajenas a la voluntad del pasajero que le impidan avisar de la imposibilidad de realizar el viaje, por ejemplo:

- Emergencia médica/hospitalización;
- Emergencia familiar;
- Enfermedad repentina o cambio de estado de salud; o
- Cita que se retrasa inesperadamente sin previo aviso

No contarán las ausencias o las cancelaciones tardías cuando el viaje no realizado se deba a un error de LCC, por ejemplo:

- Conductores que llegan y salen antes de que comience el plazo para recoger al pasajero
- Conductores que llegan tarde (después del final del plazo para recoger al pasajero)
- Conductores que llegan dentro del plazo para recoger al pasajero, pero se van sin esperar los cinco minutos obligatorios

Las ausencias repetidas, intencionadas o constantes, darán lugar a la suspensión del servicio de transporte.

Una tercera ausencia en un período de 30 días dará lugar a una revisión del historial del pasajero para examinar más detalladamente el caso antes de proponer una suspensión. La frecuencia de los viajes, junto con el número de viajes perdidos, se utilizará para determinar el porcentaje de inasistencia.

Para que el número de ausencias se considere excesivo, debe ser al menos dos (2) veces el porcentaje promedio de ausencias del año en curso. Por ejemplo, si el porcentaje promedio de ausencias del sistema de transporte es actualmente del 5%, se considerará excesivo el 10% o más.

Al final del mes, a los pasajeros que hayan tenido 3 (tres) o más ausencias se les revisará su historial de viajes y ausencias, así como la frecuencia de sus viajes. Se verificará cada ausencia para determinar las circunstancias del viaje no realizado.

Inicialmente, se expedirá una carta de advertencia para intentar modificar la situación. Si el problema continúa, la duración de la suspensión progresiva será la siguiente:

- La primera suspensión será de cinco días;
- La segunda suspensión, en el plazo de un año, será de 10 días;
- La tercera suspensión, en el plazo de un año, será de 15 días; y

- La cuarta y siguientes suspensiones, en el plazo de un año, serán de 30 días.

Política de impugnación de determinadas ausencias o cancelaciones tardías

Los pasajeros que deseen impugnar una determinada ausencia o una cancelación tardía deben hacerlo en un plazo de 30 días a partir de la recepción de la carta de advertencia inicial. Los pasajeros deben ponerse en contacto con el Director de la Oficina de LCC para explicar la circunstancia, y solicitar la eliminación de la ausencia o la cancelación tardía.

Política de apelación de las suspensiones propuestas

Los pasajeros que deseen apelar las suspensiones en virtud de esta política tienen derecho a presentar una solicitud de apelación, que debe ser por escrito mediante una carta o por correo electrónico. Los pasajeros deben presentar las solicitudes de apelación por escrito dentro de los 60 días siguientes a la recepción de las cartas de suspensión. Los pasajeros que no cumplan el plazo de solicitud de apelación serán suspendidos de LCC en la fecha indicada en la notificación de suspensión. Todas las apelaciones de suspensión se rigen por la política de apelación de LCC.

Cómo evitar situaciones de ausencia o cancelación tardía

- Revise los horarios y las fechas con el encargado de las reservaciones de LCC o con el despachador para estar seguro de que entiende el plazo de 60 minutos para que lo pasen a recoger y la hora en que debe esperar el autobús.
- Cuando ya no necesite el transporte, llame inmediatamente a LCC, al 352-742-2612, para avisar que ya no lo necesita.
- Recuerde cancelar todos los viajes programados para ese día. Si no se cancelan todos los viajes, se le cobrará por no presentarse a los viajes restantes del programa.
- Esté listo para abordar dentro de los 5 minutos de la llegada del vehículo.

VIII. Conductores

La Junta de Comisionados del Condado de Lake ha contratado una compañía de transporte privado para proporcionar servicios de transporte alternativo a domicilio. La compañía utiliza minivans y vehículos equipados con ascensor para transportar a los pasajeros. Todos los vehículos están claramente marcados con el nombre de la compañía en un lugar visible (LAKE COUNTY CONNECTION).

Los conductores están capacitados para ayudar a quienes necesitan asistencia para subir y bajar del vehículo. Los conductores no están obligados a ayudar a subir o bajar

las sillas de ruedas más de un escalón, a empujar las sillas de ruedas por la hierba o la arena o a levantar al pasajero para subir o bajar de su dispositivo de movilidad. Los conductores no entran en la casa de una persona o en la habitación de una persona en un asilo. Los conductores no están obligados a ayudar al pasajero con sus objetos personales. Además, los conductores no suben al primer piso de un edificio de varios niveles.

Los conductores deben:

- Estar debidamente uniformados y llevar un gafete de identificación con fotografía
- Ser corteses
- Conducir de manera segura
- Llevar puesto el cinturón de seguridad
- Asegurar firmemente las sillas de ruedas
- Hacer lo posible por encontrar a un cliente (no está permitido tocar el claxon para avisar al cliente de la llegada del vehículo, a menos que haya un animal peligroso o una condición insegura, que la reja esté cerrada o que existan otros obstáculos que impidan el acceso a la casa del pasajero)

Los conductores no aceptan propinas. Por favor, notifique a LCC si algún conductor pide o acepta una propina.

Si un conductor o un pasajero actúa de forma indebida (o de forma contraria a las políticas y procedimientos de la empresa), debe informarse inmediatamente llamando al Servicio de Atención al Cliente de LCC.

IX. Derechos y responsabilidades del cliente

La Comisión de Florida para las Personas con Dificultades de Transporte ha establecido los siguientes derechos y responsabilidades del cliente cuando utiliza los servicios de transporte para personas con dificultades.

Los clientes tienen derecho a:

Seguridad

- Viajes en vehículos con aire acondicionado y calefacción;
- Vehículos seguros, limpios, debidamente equipados y sin humo;

- Cinturones de seguridad debidamente abrochados y/o amarres para dispositivos de movilidad;
- Puntos de transferencia de vehículos que estén protegidos y sean seguros;
- Conductor debidamente identificado;
- Asientos adecuados, incluyendo un amplio espacio para los animales de servicio;
- Asistencia para subir y bajar los dispositivos de movilidad un máximo de un escalón; y

Cortesía

- Conductores profesionales, amables y debidamente capacitados;
- Asistencia al subir y bajar del vehículo y al asiento.

Quejas

- Presentación de quejas sin temor a represalias;
- Investigaciones rápidas y resoluciones adecuadas; y
- Información actualizada y completa sobre el programa.

Servicio

- Que lo pasen a recoger dentro del horario establecido;
- Que el conductor espere hasta cinco minutos después de llegar, de acuerdo al plazo establecido;
- Que lo dejen a tiempo para su cita;
- Política de LCC sobre órdenes permanentes/servicio de suscripción; y
- Política de LCC sobre ausencias.

Los clientes son responsables de:

Seguridad

- Estar listo y esperar el vehículo en un lugar seguro antes del horario previsto para que lo recojan;
- Mantener abrochados los cinturones de seguridad y los amarres de los dispositivos de movilidad hasta que el vehículo se detenga;

- Permanecer sentado hasta que el vehículo se detenga por completo en el lugar de llegada;
- Informar de cualquier peligro para la seguridad;
- Mantener en buen estado las sillas de ruedas u otros dispositivos de ayuda a la movilidad;
- No manipular ni accionar el equipamiento del vehículo;
- El adulto acompañante o el asistente debe proporcionar el dispositivo de retención infantil;
- Informar a LCC de las condiciones/limitaciones físicas y/o mentales del cliente antes del transporte; y
- Cumplir con la normativa sobre comportamiento violento y/o disruptivo.

Cortesía

- Llamar para cancelar el viaje (consulte la sección de cancelaciones);
- Informar a LCC de toda la información pertinente sobre el viaje;
- Presentar el importe correcto de la tarifa;
- Estar preparado a la hora en que lo vayan a recoger;
- Mantener la higiene personal; y
- Ser amable con los conductores y los demás pasajeros/clientes.

Quejas

Presentar las quejas a tiempo, proporcionando a CCL la información pertinente. (Consulte la sección de quejas).

Servicio

- Informar al encargado de las reservaciones sobre los horarios de las citas;
- Avisar al encargado de las reservaciones de la intención de hacerse acompañar de un huésped, un asistente de atención personal o un animal de servicio;
- Aceptar un servicio de transporte compartido en los vehículos proporcionados;
- Programar las solicitudes de viaje con al menos un día de antelación; y
- Contar con su propio dispositivo de movilidad / asiento de coche, y/o asistente de atención personal.

La ley del Estado de Florida ha establecido que todos los clientes que viajen en vehículos de transporte alternativo **DEBEN LLEVAR PUESTO EL CINTURÓN DE**

SEGURIDAD. Se negará el servicio al cliente que se niegue a permanecer sentado con el cinturón de seguridad puesto. Si dispone de documentación médica que indique que el uso de los cinturones de seguridad puede ser perjudicial para su salud, se le eximirá de la norma del cinturón de seguridad. Por favor, informe al encargado de las reservaciones de su situación cuando programe su primer viaje. Se le solicitará que proporcione a LCC la documentación escrita para que se le exima del requisito del cinturón de seguridad.

Comportamiento inadecuado o disruptivo

Los clientes no tienen permitido comer, beber, fumar o escupir en el autobús. Se harán excepciones para los pasajeros con necesidades médicas que requieran bebidas o alimentos. Los clientes deben respetar a los demás durante el viaje, abstenerse de hacer ruido excesivo, cambiar constantemente de asiento, lanzar objetos, pelearse, sacar la cabeza o los brazos por las ventanillas, comportarse y hablar de forma lasciva, etc. No se tolerarán estos comportamientos y los clientes que actúen de este modo podrán ser suspendidos.

De acuerdo con la política de LCC, se podrá cancelar el servicio por amenazas, trato violento o agresivo hacia el proveedor u otros clientes. Se puede negar el servicio si un cliente incurre en una conducta violenta, gravemente perjudicial o ilegal. La conducta gravemente perjudicial no implica el comportamiento o apariencia que sólo ofenda, moleste o incomode a otros clientes o empleados.

Cuando el Director de Tránsito determine que se iniciará la suspensión, el aviso de la suspensión del servicio se hará por teléfono y/o por correo al cliente o al Padre o Madre/Tutor del cliente, con copia a la agencia correspondiente (si fuera el caso).

X. Otras consideraciones

Servicio de sillas de ruedas

Los vehículos de LCC están diseñados para transportar sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad. Siempre y cuando el pasajero sea capaz de subirse y bajarse de la rampa o el ascensor de forma segura con el dispositivo de movilidad manual o motorizado sin superar el límite de peso máximo del fabricante, LCC puede transportar el dispositivo. Los pasajeros que puedan, podrán abordar separadamente de su dispositivo en los casos en que se exceda el límite de peso. Si su silla de ruedas o dispositivo de movilidad excede el tamaño que se puede acomodar en un ascensor o rampa para sillas de ruedas o no puede caber dentro del área de sujeción en el

vehículo, se le podrá negar el transporte del servicio LCC hasta que consiga un dispositivo de movilidad que cumpla con estos criterios.

Además, los clientes en silla de ruedas deben disponer de un espacio accesible para abordar en el que el ascensor pueda desplegarse con seguridad y el área que conduce a dicho espacio de abordaje debe ser firme para permitir el acercamiento del ascensor para sillas de ruedas. La hierba, grava y arena blanda no son superficies aceptables.

Transporte de oxígeno

Se permite viajar con equipos de oxígeno siempre que la seguridad y el uso de los mismos sean responsabilidad exclusiva del cliente y puedan guardarse cuando el vehículo esté en marcha. Los conductores no están autorizados a suministrar, conectar o desconectar el oxígeno.

Objetos personales

Se permitirán los objetos personales del cliente que puedan ser transportados por el cliente y/o el invitado/acompañante en un solo viaje y que puedan guardarse de forma segura en el vehículo. Sin embargo, hay un límite de cinco bolsas, y las bolsas no pueden pesar más de 20 libras cada una. Los conductores no están autorizados a ayudar a los pasajeros con sus objetos personales. Si tiene dificultades para manejar sus paquetes, le rogamos que se haga acompañar de un asistente personal o un invitado para que le ayude. En circunstancias limitadas, el pasajero puede solicitar al conductor que le ayude con sus pertenencias. Sin embargo, el conductor debe estar en condiciones de ayudar al pasajero y llevar los artículos en un solo viaje. Se permite y se recomienda el uso de carros de supermercado personales, de dos ruedas y plegables. No se permiten las heladeras grandes. Se permite llevar animales pequeños en jaulas para mascotas, siempre que el pasajero pueda cargar dicha jaula. Los paquetes u objetos de los pasajeros no pueden bloquear los pasillos ni las salidas de emergencia. Es importante recordar que LCC es un sistema de transporte compartido. Los pasajeros no pueden transportar artículos potencialmente peligrosos, explosivos, líquidos inflamables o materiales que sean peligrosos para ellos mismos, para los conductores o para otros pasajeros. A los pasajeros que posean o consuman drogas ilegales se les puede negar o cancelar el transporte.

Solicitud de modificación razonable

Una Solicitud de Modificación Razonable es una petición poco común para el servicio actual, que daría lugar a una modificación de nuestras políticas, prácticas y/o procedimientos para permitir su accesibilidad al programa. La solicitud puede

realizarse electrónicamente a través de LCC o enviarse por correo a nuestras oficinas.

Aviso del Título VI de LCC

Por medio de este documento, LCC da a conocer su política para garantizar 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 su servicio por motivos de raza, color u origen nacional. Cualquier persona que crea que, de forma individual o como miembro de una clase específica de personas, ha sido objeto de discriminación por motivos de raza, color u origen nacional puede presentar una queja.

Para más información, visite nuestra página web www.ridelakexpress.com o póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de LCC.

XI. Información de contacto

Para obtener una solicitud, programar un viaje o cualquier otra pregunta, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Lake County Connection (LCC) llamando al (352) 742-2612 [Florida Relay Voice: 800-955-8770; TTY: 800-955-8771]. Las solicitudes de viaje pueden realizarse de lunes a viernes entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. Para cualquier emergencia, marque el 911.

Quejas:

Si experimenta un problema con cualquier aspecto del servicio, puede llamar a la Oficina de Servicios de Transporte al 352-323-5733 o visitar www.ridelakexpress.com, vaya a Paratransit [Transporte Alternativo] y descargue y llene el formulario de quejas.

Si su queja no se puede resolver después de ponerse en contacto con la Oficina de Servicios de Transporte, puede ponerse en contacto con la línea de ayuda de la Comisión de Florida para las Personas con Dificultades de Transporte, llamando al 800-983-2435.

También puede acudir a Lake County Connection en la siguiente dirección:
Lake County Transit Management 560 East Burleigh Blvd.
Tavares, FL 32778

XII. Comentarios del cliente

¿Y si no estoy satisfecho con los servicios prestados?

Si tiene un problema con cualquier aspecto del servicio, puede llamar o escribir al Departamento de Atención al Cliente de LCC.

Para enviar su queja por escrito, dirija su correspondencia a:

Lake County Transit
Customer Service
560 East Burleigh Blvd. Tavares, FL 32778

● llame al Departamento de Servicio al Cliente de LCC al 352-742-2612.

Por favor, incluya detalles como la hora, fecha, lugar y una descripción del problema que ha tenido. Esto ayudará a determinar el personal adecuado al que debe dirigirse lo antes posible para resolver las dificultades que pueda tener.

Si su queja no puede ser resuelta, puede obtener información sobre el proceso de quejas poniéndose en contacto con la Oficina de Servicios de Transporte del Condado de Lake y solicitando una copia de nuestros procedimientos de quejas establecidos.

Lake County Office of Transit Services 352-323-5733

○

Puede llamar a la línea directa del Ombudsman de la Comisión de Florida para las Personas con Dificultades de Transporte: 1(800) 983-2435

The logo for Lake County connection features a stylized blue and light blue graphic on the left consisting of three parallel lines that curve to the right, resembling a road or a signal. To the right of this graphic, the words "Lake County" are stacked above the word "connection" in a blue, sans-serif font.

Lake County
connection



**Oficina de Servicios
de Transporte del Condado de Lake
352-323-5733
www.lakecountyfl.gov**

R.1/22

