



## **YOLOBUS SPECIAL**

### **GUÍA PARA PASAJEROS – 1 de Julio, 2016**

**Yolobus Special**  
**352 Industrial Way**  
**Woodland, CA 95776**  
**Teléfono: (530) 666-2877**  
**[www.yolobus.com](http://www.yolobus.com)**

## **Introducción**

Yolobus Special es un servicio de transporte público para personas que no pueden utilizar el servicio habitual de autobuses Yolobus de rutas fijas debido a una discapacidad o un problema de salud incapacitante. Yolobus Special transporta a los pasajeros en camionetas adaptadas o minivans equipadas con un elevador de sillas de ruedas. Yolobus Special se estableció para cumplir con los requisitos de la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA).

La Guía para Pasajeros describe cómo utilizar el servicio de Yolobus Special. Considere esta Guía como un “Manual del Pasajero” para el Servicio de Paratránsito. Usted debe leer esta Guía cuidadosamente para aprender las “reglas a seguir”.

## **Elegibilidad**

Para utilizar el servicio de Yolobus Special, usted debe presentar una solicitud y debe reunir los requisitos para ser elegible. El proceso incluye una solicitud impresa y una posible entrevista de seguimiento realizada por teléfono o personalmente. Si usted es elegible, recibirá una carta que le explica su elegibilidad y los tipos de servicio que recibirá. Si tiene preguntas sobre elegibilidad, llame a Yolobus Special.

## **Elegibilidad Plena**

Si usted nunca podrá utilizar los autobuses de rutas fijas de Yolobus sin que otra persona lo ayude, usted tendrá elegibilidad plena para utilizar el servicio de paratransito. Esto significa que usted podrá realizar todos sus viajes de tránsito en el servicio de paratransito. Usted puede elegir viajar en Yolobus cuando pueda, por ejemplo cuando viaja con un asistente.

## **Elegibilidad Condicional (Limitada)**

Si el Departamento de Acreditación de la Elegibilidad (Eligibility Certification Department) determina que usted es capaz de utilizar las rutas fijas de Yolobus de manera independiente para realizar algunos viajes, pero no otros, se le proporcionará una elegibilidad condicional. Se le permitirá realizar algunos de sus viajes con el servicio de Yolobus Special. Le explicaremos qué viajes puede realizar con Yolobus Special y qué viajes debe planificar realizar en los servicios de tránsito regulares. Podemos negarnos a proporcionarle un viaje de paratransito que usted es capaz de realizar con Yolobus.

## **Elegibilidad Temporal**

Si su discapacidad es temporal o se espera que su salud mejore, se le proporcionará una elegibilidad de paratransito por un tiempo limitado, luego del cual se

espera que usted utilice el servicio regular de rutas fijas de Yolobus.

### **Duración de la Elegibilidad**

La elegibilidad total o parcial del uso del servicio de Yolobus Special se asigna por un período de tres años. Usted debe volver a presentar la solicitud cada tres años para obtener un servicio continuo. Es necesario volver a presentar la solicitud incluso si su discapacidad es permanente e invariable. Yolobus Special le enviará indicaciones sobre cómo volver a presentar la solicitud antes de que venza su elegibilidad.

### **Elegibilidad del Visitante**

Todas las agencias de transporte público en los Estados Unidos ofrecen servicios de paratransito para cumplir con los requisitos de ADA. Si usted viaja fuera del Área del Condado de Yolo, su elegibilidad le permitirá utilizar los sistemas de paratransito de ADA de cualquier agencia de transporte público de los Estados Unidos por hasta 21 días al año.

### **Viajar Junto a Otras Personas**

Los pasajeros elegibles de ADA, sus asistentes de cuidado personal y sus acompañantes pueden utilizar el servicio de Yolobus Special. Tanto los asistentes de cuidado personal como los acompañantes deben viajar desde y hacia los mismos lugares que el

pasajero elegible con el que viajan. Usted debe realizar una reserva para ellos cuando realice la reserva para usted.

### **Acompañante**

Un acompañante es un amigo, pariente u otra persona que viaja con usted, pero que no viaja con usted principalmente para ayudarlo. Usted debe realizar una reserva para su acompañante cuando realiza su propia reserva. Usted siempre podrá llevar un acompañante, pero cualquier acompañante adicional solo podrá agregarse el día del viaje si hay lugar. Los acompañantes pagan la misma tarifa que usted para utilizar el servicio de paratrásito.

### **Asistentes de Cuidado Personal**

Un asistente de cuidado personal es una persona que usted necesita para que lo ayude a realizar las actividades diarias, como comer, vestirse, mantener la higiene personal u orientarse. Cuando usted presenta una solicitud para el servicio de paratrásito, se le preguntará sobre su necesidad de un asistente de cuidado personal. Los asistentes de cuidado personal no pagan cuando viajan con usted.

**Yolobus Special se reserva el derecho de ponerse en contacto con su profesional de la salud para verificar la necesidad que usted tiene de un asistente. Si alega de forma fraudulenta que viaja**

**con un asistente para evitar pagar la tarifa de un acompañante, se le puede suspender el servicio.**

## **Área de Servicio**

El servicio de Yolobus Special está disponible dentro de los  $\frac{3}{4}$  de milla de distancia de todas las rutas fijas de Yolobus. El servicio Premium está disponible para los establecimientos médicos solo en algunas partes de Sacramento y Vacaville.

El Servicio de Paratránsito Local de ADA en la Ciudad de Davis y dentro de los  $\frac{3}{4}$  de milla de distancia de las rutas de Yolobus 42A, 42B, 220 y todas las líneas Unitrans es operado por **Davis Community Transit**. Llame al 530-747-8240 para solicitar el servicio.

## **Tarifas**

Cuando usted realiza una reserva para un viajar con Yolobus Special, se le proporcionará la tarifa de su viaje. Usted debe pagar su tarifa apenas se sube al vehículo. Usted puede pagar en efectivo, con tickets, o con una combinación de ambos. Si usted paga en efectivo, debe pagar con el cambio justo ya que los conductores no pueden dar cambio. Los tickets están disponibles en valores de \$4.00, \$4.50, o \$6.00 y se venden de a diez.

## Tarifas y Tickets 2016 de Yolobus\*

	<b>Solo ida</b>	<b>Hoja de 10 Tickets</b>
Local	\$ 4.00	\$ 40.00
Interurbano	\$ 4.50	\$ 45.00
Premium	\$ 6.00	\$ 60.00

\*las tarifas están sujetas a cambios realizados por la Junta Directiva de YCTD

## Compra de los Tickets

Usted puede comprar las hojas de tickets de Yolobus Special en varios lugares:

- Personalmente en la Administración de Yolobus Special, 350 Industrial Way, Woodland, CA 95776
- En línea en [www.yolobus.com](http://www.yolobus.com)
- Llame a la Administración de Yolobus Special para preguntar sobre el lugar de venta más cercano a usted o para realizar un pedido por correo. Número de teléfono 530-661-0816.

## Horarios/Días de Atención

El servicio de paratransito de ADA ha sido diseñado como un substituto directo del servicio de autobús regular. **Por lo tanto, el servicio de Yolobus Special solo está disponible cerca de las líneas de autobús en funcionamiento.** Concretamente, el servicio de paratransito está disponible dentro de los  $\frac{3}{4}$  de milla de distancia de una ruta Yolobus durante el mismo horario en que funcionan los autobuses en esas rutas.

Tanto el origen como el destino del viaje de paratrásito deben cumplir con este estándar. El Centro de Atención al Cliente de Yolobus Special le dirá si el servicio de paratrásito estará disponible para un viaje determinado que usted quiera realizar.

Yolobus Special respeta los siguientes feriados. La cobertura del servicio en los días feriados será igual al horario de Domingo de Yolobus.

- Día de Año Nuevo
- Día del Presidente
- Día de los Caídos
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Día de Navidad

## **Reservas**

**Solo se puede viajar en Yolobus Special si reserva con anticipación.**

Las reservas que se realizan el mismo día solo se aceptan en base al espacio limitado disponible. Las reservas se realizan por teléfono mediante el Centro de Atención al Cliente de Yolobus Special. Se puede reservar de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes, y de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. los fines de semana y feriados. ***Usted puede hacer una reserva con una anticipación de uno a siete días.***



## Información Que Debe Proporcionar

Ya sea usted o su cuidador pueden llamar para realizar una reserva. La persona a cargo de hacer la reserva ingresará su solicitud en nuestro sistema de reserva y acordará la hora programada para recogerlo. Tenga esta información lista cuando realice la reserva:

- Su nombre, su domicilio particular y número de teléfono.
- La dirección en que pasaremos a recogerlo.
- La dirección en que lo dejaremos.
- Cualquier indicación especial que el conductor pueda necesitar, como códigos de la puerta, direcciones para una puerta difícil de encontrar, etc.
- La fecha en la que quiere viajar.
- La hora en la que quiere que lo recojamos o la hora en que quiere llegar a su destino.
- Si viaja con un asistente de cuidado personal o acompañante.
- Si viaja con un animal de servicio.
- Si utilizará una ayuda de movilidad como una silla de ruedas, andador o scooter para discapacitados.

## Su Solicitud de Reserva

Usted tiene la opción de solicitar una reserva basándose **tanto** en la hora en que quiere que lo recojan, **o** en la hora que quiere llegar a su destino. Si

usted quiere llegar en un horario determinado, el encargado de hacer la reserva acordará con usted un horario para recogerlo. La persona encargada de hacer la reserva tendrá en cuenta el tráfico y el hecho de que otros pasajeros pueden ser recogidos y dejados en otros lugares a lo largo del camino.

La persona encargada de hacer la reserva le ofrecerá el mejor horario posible de reserva. Sin embargo, la hora exacta de recogida que usted desea puede no estar disponible. Debido a la dotación de personal y al tráfico telefónico del centro de atención, las personas encargadas de hacer la reserva solo pueden verificar un número limitado de franjas horarias para su reserva si usted no está feliz con los horarios ofrecidos inicialmente.

### **Margen de Recogida**

Cuando usted realiza una reserva, se le indicará un margen de tiempo de 30 minutos durante el cual usted puede esperar que llegue el vehículo de Yolobus Special para que lo recoja. Este período de 30 minutos se denomina “margen de recogida”. Su vehículo puede llegar 15 minutos antes o 15 minutos después de la hora programada para recogerlo.

## **Viajes Compartidos**

Yolobus Special es un servicio de “viajes compartidos”. Esto significa que otros pasajeros con diferentes destinos serán recogidos y dejados en diferentes lugares a lo largo del camino y la ruta no es necesariamente lineal. Su viaje puede tardar más que si toma un taxi o conduce usted mismo. Su viaje puede tardar más o menos el mismo tiempo que tardaría el mismo viaje en un autobús de ruta fija de Yolobus, incluidos los traslados y tiempos de espera.

## **Tipos de Vehículos**

El servicio de Yolobus Special se proporciona principalmente con camionetas con elevadores o autobuses, aunque ocasionalmente se utilizan otros tipos de vehículos, según sea apropiado. La designación de un vehículo se realiza exclusivamente a discreción de Yolobus Special.

## **Llamadas para Realizar Consultas**

El Centro de Atención al Cliente en Yolobus Special está abierto los 7 días de la semana durante las horas de funcionamiento, aproximadamente desde las 4 a.m. hasta pasada la medianoche. Usted puede llamar en cualquier momento si tiene preguntas sobre su reserva o su viaje.

## **Cambios en su Reserva**

**Usted debe llamar al número de reservas durante los horarios de reservas al menos un día antes de su viaje para realizar cambios.** No se pueden realizar cambios solicitados el mismo día del viaje.

No le pida al conductor que realice cambios a su viaje, como llevarlo a una dirección diferente. **Los conductores no pueden realizar cambios a los viajes que tienen asignados.**

## **Cancelación de un Viaje**

Cancele un viaje que no planea realizar tan pronto como sepa que no viajará. Habrá un operador disponible para atender su llamada para cancelar el viaje en cualquier momento del día o la noche.

## **Servicio de Suscripción**

Si usted necesita ir al mismo lugar una y otra vez, al menos una vez por semana por al menos un mes, usted puede solicitar un “pedido fijo” mediante el Centro de Atención al Cliente. Una vez establecido, Yolobus Special seguirá recogiendo sin la necesidad de que usted realice una reserva individual para cada viaje. Si no hay un espacio inmediato disponible para su pedido fijo, se lo puede poner en una lista de espera. Mientras usted está en la lista de espera, puede realizar reservas individuales para cada viaje de la manera habitual.

El servicio de suscripción se limita a los pasajeros que viajan al mismo lugar, en el mismo horario, al menos una vez por semana por un período mínimo de 90 días. Yolobus Special puede restringir o priorizar el servicio de suscripción para mantener un nivel máximo del cincuenta por ciento (50%) de capacidad disponible en todo el sistema en cualquier momento dado. *Las cancelaciones excesivas con anticipación pueden dar lugar a la pérdida de los privilegios del servicio de suscripción.*

Generalmente, los viajes del pedido fijo se cancelan de forma automática durante los feriados, ya que la mayoría de las personas no necesita el servicio ese día. Los viajes hacia y desde diálisis son una excepción ya que son programados 365 días al año. Sin embargo, si usted quiere realizar un viaje de pedido fijo en un feriado, llame y realice la reserva para ese día. Consulte la Sección “Horarios/Días de Atención” en la página 6 para obtener una lista completa de los feriados de Yolobus Special.

## **Cómo Utilizar el Servicio de Paratrásito Recogida**

Recuerde, cuando realiza una reserva, el Representante de Atención al Cliente le confirmará su viaje al proporcionarle un “margen de recogida” de 30 minutos. El margen de recogida va desde 15 minutos

antes de su horario de recogida hasta 15 minutos después de su horario de recogida. El vehículo puede ir a recogerlo en cualquier momento durante ese período, pero usted debe estar listo para irse y dirigirse al vehículo al comienzo del margen de recogida.

**Es su responsabilidad esperar en un lugar donde pueda ver si el vehículo llegó. Los conductores no pueden perder de vista el vehículo.** Como mucho, pueden anunciar su llegada tocando su puerta o en el vestíbulo de un edificio, si eso puede realizarse sin dejar el vehículo sin supervisión con pasajeros a bordo.

### **Regla de los 5 Minutos**

**¡Esté listo! ¡El conductor solo puede esperarlo 5 minutos!** Es su responsabilidad estar listo para realizar el viaje. Si usted no encuentra el vehículo cuando llega, su conductor tratará de encontrarlo y Yolobus Special intentará llamarlo por teléfono. Si no se lo puede localizar o elige no subirse al vehículo en cinco minutos, el conductor puede irse y continuar con su siguiente recogida. Si usted pierde su recogida, puede haber una importante demora al momento de esperar que lo recoja otro vehículo de Yolobus Special. Además, se lo puede sancionar por no haber realizado el viaje.

## **Recogidas Antes de Hora**

A veces, su vehículo llegará antes del comienzo del margen de recogida debido a una cancelación o sobre todo debido al poco tráfico. Si su vehículo llega antes del margen de recogida, **usted puede esperar a subirse al vehículo hasta que comience el margen de recogida confirmado**, o puede subirse al vehículo e irse de inmediato. Es su elección.

## **Recogidas Demoradas**

A veces, su vehículo puede demorarse al recogerlo. Si su vehículo no ha llegado al finalizar el margen de recogida, usted puede llamar por teléfono a Yolobus Special para averiguar la hora estimada de llegada. Si su transporte llega tarde, usted puede negarse a realizar el viaje y no será sancionado.

## **Ausencias y Cancelaciones Tardías**

Si usted no realiza un viaje que ha reservado con Yolobus Special, y no llamó para cancelarlo con anticipación, se lo denomina **ausencia**. Es una infracción grave de las reglas de pasajeros de Yolobus Special. Si cancela un viaje con menos de dos horas de anticipación de la hora programada para recogerlo conlleva las mismas sanciones que una ausencia. Se lo sancionará si tiene un **patrón de repeticiones de ausencias o cancelaciones tardías**. Puede encontrar una lista de las sanciones en la página 21.

Si usted se ausenta a un viaje, Yolobus Special **no** cancelará automáticamente su viaje de vuelta. Es importante que si usted se ausenta a un viaje, llame inmediatamente a Yolobus Special para avisarle que usted **no** realizará los otros viajes reservados para ese día. Si no lo hace, puede dar a lugar a otras ausencias.

### **Uso del Elevador**

Si usted puede caminar pero lo recoge una camioneta y le resulta difícil utilizar las escaleras, usted puede subir al vehículo utilizando el elevador. Las camionetas de Yolobus Special tienen elevadores de pasajeros que cumplen con los requisitos de ADA. Todos los vehículos accesibles para sillas de ruedas están equipados con elevadores de pasajeros o rampas que cumplen con las especificaciones de ADA.

### **Niños en el Servicio de Paratránsito**

Los niños pueden viajar en Yolobus Special, como pasajeros elegibles o acompañantes. **Los niños pagan la misma tarifa que los adultos.** Todos los niños hasta los 8 años, o hasta que alcancen una altura de 4 pies 9 pulgadas, deben viajar en un asiento de seguridad para niños para cumplir con la Ley Estatal de California. **Los padres o tutores deben proporcionar su propio asiento de seguridad para**



**niños y llevarlo consigo cuando se bajan del vehículo.** Yolobus Special no llevará a un niño sin un asiento de seguridad. Los conductores no están autorizados a levantar o cargar niños, instalar los asientos de seguridad para niños o sujetar los niños a dichos asientos.

### **Niños como Pasajeros Elegibles**

Los niños cuya discapacidad (a diferencia de su edad) les impida utilizar por sí mismos los autobuses y trenes regulares pueden ser elegibles para utilizar el servicio de paratransito. Muy pocos niños menores de 5 años cumplen este requisito. Sin embargo, los niños menores de 5 años que son elegibles deben viajar con un padre o un asistente de cuidado personal. Se puede exigir que los niños de mayor edad que son elegibles viajen con un asistente de cuidado personal si el niño padece un comportamiento gravemente disruptivo o presenta un peligro para su seguridad y la de otros.

### **Niños como Acompañantes**

Los pasajeros elegibles pueden llevar un niño como acompañante y pueden llevar más niños si hay espacio disponible. El pasajero debe llamar el día en que viajará para averiguar si hay espacio. El pasajero elegible debe poder manejar al niño por sí mismo o con la ayuda de su asistente de cuidado personal.

## **Restricciones de Paquetes**

Usted solo puede viajar con la cantidad de paquetes que quepan sobre su regazo o en sus pies. El conductor puede ayudarlo a cargar hasta dos paquetes, que no sean más grandes que bolsas de supermercado, hacia y desde el vehículo. Usted mismo debe cargar cualquier otro paquete o solicitar la ayuda de su asistente o acompañante.

## **Equipo de Soporte Vital**

Usted puede traer su respirador, oxígeno portátil u otro equipo de soporte vital siempre y cuando no viole las leyes o reglas relacionadas al transporte de materiales peligrosos. Su equipo debe ser lo suficientemente pequeño para que quepa dentro del vehículo de paratránsito y debe ser manejado por usted o su asistente de cuidado personal.

## **Viaje con Animales**

### **Animales de Servicio**

Usted puede viajar con su perro guía u otro animal de servicio que haya sido entrenado para ayudarlo con su discapacidad.

El animal de servicio debe estar bajo su control físico directo y debe estar bien educado. No debe ensuciar ni dañar el vehículo, ladrar, gruñir o comportarse de manera agresiva o amenazante. Usted debe comunicarle al Representante de Atención al Cliente

que viajará con un animal al momento de realizar la reserva.

## **Mascotas**

Usted puede viajar con mascotas pequeñas siempre y cuando el animal esté completamente encerrado en un porta mascotas seguro que usted pueda manejar y sostener en su regazo o colocar a sus pies.

## **Responsabilidades y Comportamiento del Conductor**

**Los conductores de Yolobus Special tienen muchas responsabilidades. Los conductores deben:**

- Salir del vehículo y avisarle que ha llegado.
- Ofrecer asistencia, como empujar una silla de ruedas u ofrecer su brazo para ayudarlo a llegar con seguridad al vehículo y ayudarlo a subir y bajar del vehículo.
- Llevar un uniforme e identificación.
- Cargar una sola pequeña carga hacia y desde el vehículo, como por ejemplo dos bolsas de supermercado.
- Manejar el vehículo y el elevador de una manera segura y sujetar de manera segura las sillas de ruedas al vehículo.
- No perder de vista el vehículo cuando estaciona si hay pasajeros a bordo.

- Ser amable en todo momento.
- Recaudar la tarifa indicada en su horario o manifiesto.
- Llevar solo a los pasajeros asignados junto con los asistentes, acompañantes y animales de servicio que tienen reservas.
- Ir solo a los destinos indicados en el manifiesto o notificados por su operador.

### **Los conductores NO PUEDEN:**

- Ingresar a la vivienda del pasajero o pasar el vestíbulo de un edificio público.
- Dejar el vehículo desatendido.
- Realizar cualquier asistencia de cuidado personal como por ejemplo asistir al pasajero a vestirse.
- Fumar, comer o beber en el vehículo.
- Utilizar un teléfono celular, reproducir música con el volumen alto o usar auriculares en el espacio del conductor.
- Ser grosero o acosar a los pasajeros.
- Tomar información del pasajero sobre cancelaciones o cambios en las reservas.
- Aceptar propinas o regalos.
- Levantar o cargar pasajeros o cargar sillas de ruedas por escaleras.

No somos un servicio de ambulancia o taxi; todos los conductores están entrenados en primeros auxilios, pero no son técnicos médicos. Si hay una emergencia

médica o de salud a bordo, como por ejemplo un pasajero que tiene una convulsión o un paciente de diálisis que tiene sangrado, el conductor estacionará y solicitará servicios de emergencia (911).

## **Responsabilidades y Comportamiento del Pasajero**

Los pasajeros, sus acompañantes y sus asistentes de cuidado personal deben ser responsables en el uso de Yolobus Special y seguir nuestras reglas de conducta para garantizar la seguridad y comodidad de todos los pasajeros y el conductor. Para viajar satisfactoriamente con los servicios de Yolobus Special, los pasajeros deben cumplir con los siguientes estándares:

## **Comportamientos Mínimos Solicitados a Todos los Pasajeros de Yolobus Special**

- Entrar y salir del vehículo voluntariamente. Esto significa que el pasajero no debe requerir una cantidad excesiva de persuasión o el uso de la fuerza o no debe requerir que un cuidador o miembro de la familia determinado esté presente. El pasajero debe ser capaz de obedecer las indicaciones del conductor.
- Mantenerse en su asiento o silla de ruedas mientras el vehículo está en movimiento. El pasajero no debe intentar moverse por el vehículo ni debe necesitar supervisión del conductor mientras el vehículo está en movimiento.

- No debe intentar bajarse del vehículo cada vez que para: en las señales de alto, semáforos, tráfico, cuando recoge o deja a otros pasajeros.
- Ser capaz de abstenerse de golpear o tocar a otros pasajeros, el conductor o los asientos del conductor y otros pasajeros.
- Abstenerse de realizar arrebatos verbales repentinos o fuertes que puedan amenazar la salud de pasajeros frágiles o desviar la atención del conductor al momento de conducir.
- Abstenerse de realizar amenazas o comentarios racistas o sexuales.
- No pedir atención sexual del conductor u otros pasajeros.

## **Responsabilidad del Cuidador**

Algunos pasajeros tienen trastornos mentales o cognitivos o tienen problemas de memoria graves de tal forma que no se los puede dejar solos ni en el lugar de recogida ni en el lugar de destino. Es la responsabilidad de los cuidadores o la familia del pasajero comunicar a Yolobus Special sobre este tipo de pasajeros al momento de realizar la reserva para que Yolobus Special pueda informarle al conductor y tomar las medidas de precaución apropiadas. Sin embargo, el conductor no puede actuar como un asistente para estos pasajeros. Los pasajeros con trastornos cognitivos tendrán permitido viajar sin un

asistente siempre y cuando muestren un comportamiento seguro en el vehículo.

Un asistente o cuidador debe estar presente en el punto de recogida y en el punto de destino para los pasajeros a los cuales no se los puede dejar solo. Si el asistente o cuidador responsable no está presente cuando el conductor intenta recoger o dejar a estos pasajeros, el horario del conductor puede verse gravemente alterado. Si Yolobus Special se enfrenta con la ausencia de un asistente o cuidador, el servicio al pasajero puede ser suspendido y la situación puede ser denunciada a los servicios de protección de adultos.

## **Comportamiento del Pasajero**

Los pasajeros, acompañantes y asistentes de cuidado personal **deben:**

- Evitar las ausencias sin previo aviso y las cancelaciones tardías o repetidas de las reservas.
- Subirse al vehículo de inmediato, permanecer sentados una vez en el vehículo, usar el cinturón de seguridad y mantener los brazos, piernas y cabeza dentro del vehículo.
- Pagar siempre la tarifa (los asistentes de cuidado personal viajan gratis).

Los pasajeros, acompañantes y asistentes de cuidado personal **no deben:**

- Comer, beber, reproducir la radio o CD con volumen alto ni arrojar basura en los vehículos.
- Ensuciar el vehículo con fluidos corporales o residuos o no lograr mantener los estándares aceptables de higiene personal.
- Distraer al conductor o interferir con el vehículo o equipo.
- Llevar fuegos artificiales, líquidos inflamables o armas a bordo del vehículo.
- Utilizar un lenguaje ofensivo, amenazante u obsceno con otros pasajeros o el personal de Yolobus Special.
- Cometer acciones violentas o ilegales.
- Obtener de forma fraudulenta el servicio de paratránsito para ellos mismo u otros.
- Comportarse de maneras que perturben el servicio o demoren el vehículo.
- Acosar a otros pasajeros o al personal de Yolobus Special, incluido el acoso racial, sexual, de género o relacionado a la edad.

### **Cancelaciones y Ausencias del Pasajero**

Los pasajeros deben cancelar los viajes que no quieran realizar, ya sea el servicio a demanda o el servicio de suscripción, antes de las 5:00 p.m. del día



anterior al viaje programado. Los viajes cancelados antes de las 5:00 p.m. del día previo al viaje programado serán considerados Cancelaciones Anticipadas. Si se registra un patrón de Cancelaciones Tardías o Ausencias por motivos que el pasajero puede controlar, se le negará el servicio según lo establecido en la Política de Suspensión del Servicio que se encuentra a continuación.

### **Cancelaciones en el Mismo Día**

Una Cancelación en el Mismo Día ocurre cuando un pasajero cancela un viaje programado entre las 5 p.m. el día previo al viaje y hasta dos horas antes de la hora programada para recogerlo.

### **Ausencias y Cancelaciones Tardía**

Una ausencia sin previo aviso ocurre cuando un pasajero no se sube al vehículo de Paratránsito dentro de los 5 minutos luego de que llega, dentro del período en que el pasajero debe estar listo. Los viajes que no son cancelados al menos dos horas antes de la hora programada serán considerados Cancelaciones Tardías. Esto se considera una ausencia operativa ya que si cancela con menos de dos horas de anticipación, no nos da tiempo a redirigir el vehículo.

## Suspensión del Servicio

Los pasajeros no deben involucrarse en actividades o conductas que resulten en el mal uso del sistema o reserva innecesaria o uso del espacio que de otra manera podría haber sido utilizado por personas que necesitaban el servicio. Los ejemplos de un mal uso incluyen, entre otros:

- No presentarse a los viajes que tiene programado (Ausencias y Cancelaciones Tardías con *menos de 2 horas*)
- Involucrarse en conductas disruptivas
- No pagar una tarifa repetidamente
- Falsificar la justificación médica para la elegibilidad

No se deben proponer ni implementar suspensiones debido a circunstancias que están fuera del control del pasajero. Se debe imponer una suspensión según lo descrito debajo por un patrón registrado del mal uso del servicio, dentro del control del pasajero, en un período de 30 días. Algunos ejemplos de situaciones que están fuera del control del pasajero son:

- Una emergencia personal repentina
- Una enfermedad repentina o el agravamiento de una enfermedad
- La demora en la llegada del vehículo

- Averías de las ayudas de movilidad
- Un conductor que no proporciona la asistencia adecuada
- Condiciones médicas que pueden ocasionar un comportamiento involuntario (por ejemplo, Síndrome de Tourette)

## **Suspensión del Servicio por Ausencias y Cancelaciones Tardías**

Debido a que las Ausencias y las Cancelaciones Tardías evitan que otros pasajeros puedan viajar, una acumulación de Ausencias o Cancelaciones Tardías puede dar lugar a la suspensión del servicio. *Las cancelaciones tardías y ausencias se evaluarán para determinar suspensiones basándose en un patrón o práctica de ausencias. Sin embargo, si se realizan varias cancelaciones el mismo día en que está programado el viaje, se evaluarán para determinar una suspensión si se realizan con menos de dos 2 horas de anticipación.*

Las siguientes situaciones serán consideradas un incumplimiento de la Política de Ausencias/Cancelación Tardía y el servicio será suspendido si:

1. En un período de hasta 60 días, un cliente programa 10 viajes o más y se ausenta sin previo aviso o realiza una cancelación tardía en más del 20% de los viajes programados, o
2. En un período de hasta 60 días, un cliente programa entre 3 y 9 viajes y se ausenta sin previo aviso o realiza una cancelación tardía de al menos 3 viajes Y en más del 30% de los viajes programados

Según las Regulaciones U.S. DOT ADA Parte 49 CFR 37.131 (b), cuando un pasajero “se ausenta” en la primera etapa del viaje, todos los otros viajes posteriores programados para el día no se cancelarán de forma automática. El viaje de vuelta, en un viaje ida y vuelta por ejemplo, puede resultar en una ausencia adicional si no se cancela de acuerdo a la política de cancelación. Es la responsabilidad del pasajero cancelar los viajes que ya no necesita al llamar a la oficina de Reservas al menos una hora antes del viaje.

Dentro de cualquier período de 60 días, se evaluarán las siguientes sanciones para las Ausencias o Cancelaciones Tardías:

Los pasajeros que son suspendidos recibirán una notificación *escrita* que detalla cada viaje en el que estuvo ausente sin previo aviso o que se canceló tarde. La notificación también les informará a los

clientes las fechas en las que estará vigente la suspensión, así como la fecha en que los clientes pueden volver a utilizar el servicio de paratránsito.

Los pasajeros serán notificados durante todo el proceso de suspensión y pueden disputar cualquier viaje individual perdido una vez que han recibido una notificación que documenta ese viaje. Cualquier viaje perdido disputado, debe disputarse antes de que se produzca una suspensión.

Los pasajeros que son suspendidos de acuerdo a la política de ausencias/cancelación tardía y continúan incumpliendo esta política estarán sujetos a períodos de suspensión más largos. Se aplicarán los siguientes períodos de suspensión:

*1<sup>ra</sup> suspensión: un (1) período de 2 semanas*

*2<sup>da</sup> suspensión: un (1) período de 3 semanas*

*3+ suspensión: un (1) período de 4 semanas*

Los pasajeros que apelan a una suspensión propuesta pueden seguir utilizando el servicio de transporte a la espera de una decisión de la apelación. Si se niega la apelación, la suspensión se aplicará y será efectiva en la fecha en que la apelación fue denegada, a la espera de una notificación final al pasajero.

## **Suspensión del Servicio debido a un Comportamiento Violento, Gravemente Disruptivo o Ilegal**

Se le negará inmediatamente el servicio por 30 días, o hasta que se lleve a cabo la audiencia de apelación, a pasajeros que participan en un comportamiento violento, gravemente disruptivo o ilegal. (Consulte la Política sobre Suspensión del Servicio). Esto incluye, entre otros:

- Amenazas de daño físico a otros pasajeros, conductores u otro personal del servicio
- Agresión o violencia física al conductor u otros pasajeros
- Maltrato verbal, intimidación o altercados con el conductor u otros pasajeros
- Acoso ilícito al conductor u otros pasajeros, incluidos, entre otros, comportamientos verbales, no verbales o físicos no deseados que tienen connotaciones sexuales o raciales
- Uso no autorizado o daño intencional al equipo del vehículo
- Incumplimiento repetido de las reglas de viaje, incluido fumar en el vehículo, pararse cuando el vehículo está en movimiento, comer o beber en el vehículo sin tener una razón médica válida para hacerlo, dañar el equipo o rehusarse a cumplir

otros requisitos del servicio especificados en las políticas incluidas en este documento

- No mantener estándares de higiene personal razonablemente aceptables que pueden interferir con la operación segura del vehículo por parte del conductor o el uso del servicio por parte de otros pasajeros
- Cualquier otra conducta criminal definida en o prohibida por el Código Penal de California

Los pasajeros que manifiestan comportamientos violentos, gravemente disruptivos o ilegales pueden ser suspendidos del servicio inmediatamente por 30 días (desde la fecha en que ocurre el incidente) a la espera de una apelación. El pasajero debe ponerse en contacto con la Administración de Yolobus Special para investigar la presunta situación o incidente. Si la Administración de Yolobus Special determina que el comportamiento del pasajero fue disruptivo o violento, Yolobus Special debe enviar una notificación escrita al pasajero que explique los motivos de la suspensión.

La persona tendrá 60 días calendarios desde la fecha en la que recibió la notificación de la suspensión propuesta para presentar una solicitud de apelación a Yolobus Special. Él o ella (o su representante) debe incluir una explicación por escrito del por qué no debe imponerse una suspensión. Los pasajeros que apelan a una suspensión basada en comportamientos

gravemente disruptivos o violentos no pueden seguir utilizando el servicio hasta que la apelación de la Administración de Yolobus Special emita una decisión por escrito sobre el caso.

El comportamiento disruptivo que se determina es ocasionado por una discapacidad del pasajero no dará lugar a una suspensión. Sin embargo, Yolobus Special puede solicitarle al pasajero que viaje con un Asistente de Cuidado Personal (PCA) si se establece que el comportamiento del pasajero presenta una amenaza de daño potencial y significativo a otros pasajeros o al conductor del servicio de paratransito.

Si dicho comportamiento disruptivo continúa y el PCA solicitado no puede evitar otros casos de dicho comportamiento, por lo que el pasajero continúa presentando un posible problema de seguridad, se puede interrumpir el servicio para este pasajero.

## **Política sobre la Apelación a la Suspensión del Servicio**

Antes de suspender el servicio, Yolobus Special deberá tomar las siguientes medidas:

- Notificar al individuo por escrito que Yolobus Special propone suspender el servicio, citando los motivos específicos de la suspensión propuesta y explicando la sanción propuesta.



- Proporcionar al individuo la oportunidad de ser escuchado y presentar información y argumentos. Este es un proceso informal que se realiza con el personal administrativo de Yolobus Special.
- Proporcionar al individuo una notificación escrita sobre la decisión y el motivo correspondiente.

Si Yolobus Special determina que se justifica una suspensión del servicio, Yolobus Special emitirá una notificación de suspensión. El Proveedor de Servicio o la Administración de Yolobus Special le proporcionará al pasajero una copia del Proceso de Apelación Administrativo de Yolobus Special (Consultar el Apéndice B). Cualquier pasajero al que se le haya suspendido el servicio puede apelar esa decisión. Las apelaciones sobre la suspensión del servicio deben dirigirse a la Administración de Yolobus Special por escrito.

La Administración de Yolobus Special debe recibir las apelaciones dentro de los 60 días calendarios de emitida la notificación escrita de suspensión. El Proveedor de Servicio debe remitir a la Administración de Yolobus Special documentación escrita sobre los eventos que condujeron a la suspensión. Si no se presenta una apelación en el tiempo y forma establecidos en esta sección, se dará lugar a la pérdida del derecho que el pasajero tiene a interponer una apelación.

Una vez que se presenta una apelación por escrito a la Administración de Yolobus Special, el pasajero puede continuar utilizando el servicio de Yolobus Special a la espera de una audiencia de apelación. Sin embargo, los pasajeros que apelan a una suspensión basada en un comportamiento gravemente disruptivo o violento no pueden continuar utilizando el servicio hasta que el tribunal de apelación emita una decisión por escrito sobre el caso (Consulte la Política sobre Suspensión del Servicio).

## **Sanciones**

Las siguientes situaciones serán consideradas un incumplimiento de la Política de Ausencias/Cancelación Tardía y se suspenderá el servicio si:

3. En un período de hasta 60 días, usted programa 10 viajes o más y se ausenta o realiza una cancelación tardía en más del 20% de los viajes programados, ●
4. En un período de hasta 60 días, un cliente programa entre 3 y 9 viajes y se ausenta o realiza una cancelación tardía de al menos 3 viajes Y en más del 30% de los viajes programados

Según las Regulaciones U.S. DOT ADA Parte 49 CFR 37.131 (b), cuando un pasajero “se ausenta” en la primera etapa del viaje, todos los otros viajes posteriores programados para el día no se cancelarán de forma automática. El viaje de vuelta, en un viaje ida y vuelta por ejemplo, puede resultar en una ausencia adicional si no se cancela de acuerdo a la política de cancelación. Es su responsabilidad cancelar los viajes que ya no necesita al llamar a la oficina de Reservas al menos una hora antes del viaje.

Los pasajeros que son suspendidos recibirán una notificación escrita que detalla cada viaje en el que estuvo ausente sin previo aviso o que se canceló tarde. La notificación también les informará a los clientes las fechas en las que estará vigente la suspensión, así como la fecha en que los clientes pueden volver a utilizar el servicio de paratransito.

Los pasajeros serán notificados durante todo el proceso de suspensión y pueden disputar cualquier viaje individual perdido una vez que han recibido una notificación que documenta ese viaje. Cualquier viaje perdido disputado, debe disputarse antes de que se produzca una suspensión.

Los pasajeros que son suspendidos según la política de ausencias/cancelación tardía y continúan

incumpliendo esta política estarán sujetos a períodos de suspensión más largos.

Se aplicarán los siguientes períodos de suspensión:

1<sup>ra</sup> suspensión: un (1) período de 2 semanas

2<sup>da</sup> suspensión: un (1) período de 3 semanas

3+ suspensión: un (1) período de 4 semanas

Los pasajeros que apelan a una suspensión propuesta pueden seguir utilizando el servicio de transporte a la espera de una decisión de la apelación. Si se niega la apelación, la suspensión se aplicará y será efectiva en la fecha en que la apelación fue denegada, a la espera de una notificación final al pasajero.

Usted no será sancionado por ausencias o cancelaciones tardías que ocurren debido a emergencias repentinas que hacen que sea imposible para usted cancelar el viaje con dos horas de anticipación.

Sin embargo, debido a que solo se necesita una notificación de dos horas para cancelar la reserva, se prevé que generalmente podrá cancelar un viaje de manera oportuna. Usted no será sancionado si se ausenta si su transporte llega tarde, esto significa, una vez que finaliza el margen de recogida, o si el Representante de Atención al Cliente cometió un error en la reserva. Le sugerimos que analice su registro

con el personal si siente que se le ha cobrado una “ausencia” por error.

La suspensión también es la sanción por otras faltas aparte de las ausencias o cancelaciones tardías. Según la gravedad y frecuencia de las faltas, las sanciones generalmente seguirán el procedimiento gradual establecido anteriormente. Sin embargo, se puede imponer una suspensión inmediata e indefinida del servicio si eso es necesario para preservar la operación segura de Yolobus Special. A menos que se garantice una suspensión inmediata, el pasajero recibirá una advertencia escrita o verbal antes de ser suspendido para que puedan corregir el comportamiento que está ocasionando el problema.

Cualquier persona que cometa agresión física u otro acto ilícito también estará sujeta a un enjuiciamiento penal.

## **Apelaciones**

Si usted es suspendido, tiene derecho a apelar. Junto con su carta de suspensión se le enviará información sobre cómo apelar. Un tribunal, compuesto por personal de la Administración de Yolobus (Yolo County Transportation District) oirá la apelación.

Los pasajeros que apelan una suspensión basada en varias ausencias y cancelaciones tardías podrán

seguir utilizando el servicio de Yolobus Special mientras esperan el resultado de la audiencia de apelación. En otros tipos de suspensiones, el personal administrativo de Yolobus Special decidirá, en cada caso particular, si el pasajero que ha apelado una suspensión puede utilizar o no el servicio mientras espera de un resultado de la audiencia de apelación. Esta decisión se basará teniendo en cuenta la seguridad de la operación del sistema.

### **Excepciones a estas Reglas**

Yolobus Special reconoce que algunas discapacidades y enfermedades de salud pueden ocasionar que las personas actúen de manera que incumplan algunas de las reglas de Yolobus Special. Por ejemplo, una persona con ciertos trastornos puede tener arrebatos verbales involuntarios.

Yolobus Special tendrá en cuenta las condiciones relacionadas a una discapacidad antes de suspender el servicio. Sin embargo, la suspensión seguirá siendo una opción si es necesaria para mantener la operación segura del sistema. En dichos casos, el servicio puede ser restaurado cuando el pasajero y los cuidadores del pasajero desarrollen un plan para garantizar que la seguridad de Yolobus Special no se vea comprometida.

## **Solicitudes para Modificaciones Razonables**

Los clientes de Yolobus Special pueden solicitar que se realicen modificaciones razonables al servicio como se indica en esta guía. Visite [www.yolobus.com](http://www.yolobus.com) para ver y descargar información adicional o póngase en contacto con Jose Perez con respecto a dichas solicitudes llamando al 530-402-2826.

## **Comentarios**

### **Quejas**

Yolobus Special se comunica con nuestro pasajeros para hacer un seguimiento de cómo funciona nuestro sistema de paratransito. **Llámenos para hacernos saber si tiene un problema para que podamos trabajar para corregirlo y que no vuelva a ocurrir en el futuro.** Si usted tiene un problema en un viaje, proporciónenos su nombre, la fecha y la hora aproximada de su viaje.

Podemos identificar a la persona encargada de realizar su reserva o al conductor que realizó el viaje. Usted puede realizar una queja de cualquiera de las siguientes maneras:

- Infórmele a la persona encargada de hacer la reserva que quiere realizar una queja.
- Escriba a la Oficina de la Administración de Yolobus Special.
- Envíe su comentario a través de nuestro sitio web: [www.yolobus.com](http://www.yolobus.com)

- Envíenos su comentario por correo electrónico a: [custserv@yctd.org](mailto:custserv@yctd.org)

Se examinan todas las quejas. Usted recibirá una llamada dentro de los 14 días para avisarle que su queja fue recibida y examinada.

## **Reconocimiento**

Es importante que le haga saber al personal cuando las cosas van bien. Utilice cualquiera de los métodos anteriores para comunicar sus experiencias positivas. Su reconocimiento será transmitido a los conductores u otro personal si usted lo desea.

## **Tarjetas de Cortesía**

Todos los vehículos tienen tarjetas de cortesía. Pídale una al conductor. Usted puede completar una tarjeta y dársela al conductor o enviarla por correo luego de su viaje.

## **Pasajeros de Incógnito**

Yolobus Special también obtiene información de unos pocos pasajeros que mantienen registros detallados sobre cómo son sus viajes por aproximadamente seis meses. A cambio de su ayuda, estos pasajeros son reembolsados con tickets. Si usted está interesado en ayudar de esta forma, llame a Jose Perez, Vicedirector-Operaciones, Planificación & Proyectos Especiales al (530) 402-2826.



## **Objetos Perdidos**

Yolobus Special no se hace responsable por los objetos perdidos o robados. Los pasajeros y sus asistentes y acompañantes son responsables de vigilar sus efectos personales cuando viaja con Yolobus Special. Si usted descubre que se olvidó algo en el vehículo, llame a nuestro Centro de Atención al Cliente para denunciarlo. Si encontramos el objeto, lo contactaremos y le diremos dónde lo guardaremos. Usted tendrá hasta 30 días para buscarlo, antes de que sea donado a la caridad. Si usted utiliza el servicio de Yolobus Special para recoger su posesión, se le cobrará la tarifa normal.

**Háganos saber si necesita este manual en un formato diferente, por ejemplo, letra grande, formato electrónico o en español, poniéndose en contacto con el Distrito mediante:**

**[www.yolobus.com](http://www.yolobus.com)**

**[custserv@yctd.org](mailto:custserv@yctd.org) [correo electrónico]**

**(530) 661-0816 [principal]**

**TTY: Marque 711 o (800)735-2929 o**

**(800)855-3000 [español]**

## Otras Opciones de Transporte en la Región

Servicio de Ruta Fija Yolobus

(530)661-0816, (916)372-2877, (800)371-2877

TTY: Servicio de Retransmisión de California, Marque 711 o (800)735-2929 / (800)855-3000 [español]

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

Unitrans

(530)752-2877

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

Un servicio de rutas fijas para lugares dentro de la Ciudad de Davis

Davis Community Transit

(530)747-8240

[www.cityofdavis.org/cs/transit](http://www.cityofdavis.org/cs/transit)

Servicio de paratransito complementario para aquellos que califican según la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA) en la Ciudad de Davis

Woodland Community Care Car

(530)662-7800

[www.communitycarecar.org](http://www.communitycarecar.org)

Proporciona asistencia relacionada a las necesidades de transporte de las Personas Mayores de Woodland

West Sacramento Community Center Shuttle

(916)372-0200

Traslados ida y vuelta para personas adultas desde su casa hacia el Centro Comunitario y algunos centros comerciales en West Sacramento

[www.cityofwestsacramento.org/city/depts/pcs/activeaging/transportation.asp](http://www.cityofwestsacramento.org/city/depts/pcs/activeaging/transportation.asp)

Sacramento Regional Transit

(916)321-2877

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

Paratransit, Inc. (Condado de Sacramento)

(916)429-2009

[www.paratransit.org](http://www.paratransit.org)

Amtrak

800-872-7245

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