

Servicio Votran Gold

Guía para el usuario

Servicio del Gobierno del Condado de Volusia



Imagen: vehículos utilizados en la provisión del servicio Votran Gold.



votran.org
November 2016

Servicio Votran Gold

Información de contacto

Centro de atención telefónica para reservas

East Volusia: **(386) 322-5100**

West Volusia: **(386) 943-7050**

Southeast Volusia: **(386) 424-6810**

(TDD) Para personas con discapacidad auditiva/del habla

Atención al cliente del área de Daytona Beach

(386) 756-7494

Atención al cliente de West Volusia

(386) 943-7052

Atención al cliente de Southeast Volusia

(386) 424-6820

Centro de retransmisión de Florida

1-800-955-8770

Comentarios por correo electrónico

VotranCustomerService@volusia.org

Índice

Misión.....	1
Introducción	2
El servicio Votran Gold en resumen	4
Grupos que participan en la coordinación de Votran Gold.....	5
Áreas de servicio	6
Destinos	8
Horarios de servicio	10
Elegibilidad para el servicio Gold.....	12
Visitantes con discapacidades.....	14
Asistencia en viaje.....	15
Transporte de oxígeno	15
Efectos personales	15
Requisitos de edad.....	16
Acompañantes	16
Animales de servicio	17
Asistentes terapéuticos personales.....	17
Reserve su viaje.....	19
Contacto para reservas	19
Servicio de suscripción.....	24
Los mejores horarios para viajar	24
Haga su viaje	25

Índice

Información sobre tarifas	25
Conductores y vehículos	26
No preparado para recogida	28
Ausencia	29
Cancelación el día del viaje.....	29
Cancelación con anticipación	29
Derechos y responsabilidades	33
Seguridad	33
Cortesía.....	34
Quejas.....	35
Servicio.....	36
Comportamiento apropiado	37
Transporte en emergencias	40
Comentarios de los usuarios.....	42
Formulario de acuse de recibo.....	43
Servicio de autobuses Votran	46

Misión

La misión de Votran es identificar y satisfacer con seguridad las necesidades de movilidad en el Condado de Volusia. Esta misión se cumple a través del compromiso de un equipo atento, confiable y respetuoso del medio ambiente con un servicio de calidad.

Introducción

Votran es un servicio del Gobierno del Condado de Volusia que ofrece transporte regular para personas que no necesitan servicio médico o de emergencia dentro de los límites del Condado.

El servicio Votran Gold es un servicio de transporte puerta a puerta compartido para personas con discapacidad. Como el servicio se presta de puerta a puerta, usted debe estar listo para que lo recojan en la planta baja de la recepción de su edificio o en la entrada principal. Además, el servicio compartido implica que su viaje puede incluir paradas para recoger o dejar a otros usuarios en el camino.

Se provee este servicio especial solamente a aquellas personas que no puedan utilizar el servicio regular de autobús de recorrido fijo debido a una discapacidad o cuando el servicio de recorrido fijo no está disponible en su zona y usted no cuenta con otro medio de transporte.

Para calificar para este servicio especial debe presentar una solicitud completa a Votran, que la procesará y decidirá sobre su elegibilidad.

Introducción

Cuando haga su reserva para un servicio, tenga en cuenta que un viaje local (dentro de la misma área de servicio) puede tomar hasta una hora. Los viajes de un área de servicio a otra pueden llevar hasta dos horas. Votran no ofrece transporte con apoyo para Medicaid.

El servicio Votran Gold en resumen

¿Quién es elegible para Votran Gold?

Votran Gold fue creado para servir a un grupo limitado de personas, específicamente aquellas patrocinadas por:

- **Ley sobre estadounidenses con discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA):** aquellas personas que residen dentro de $\frac{3}{4}$ de milla de distancia de un recorrido de autobús pero no pueden utilizar un servicio regular de recorrido fijo de Votran debido a su discapacidad.
- **Personas en situación de desventaja en el transporte (Transportation Disadvantaged, TD):** incluye a personas que califican al vivir en áreas en las que no está disponible un servicio de recorrido fijo y que no cuentan con otros medios de transporte.
- **Agencias:** incluye a personas cuyos viajes son financiados a través de un contrato celebrado con una agencia.

Votran definirá la categoría de financiación correcta para cada usuario. Si tiene consultas sobre su estado de elegibilidad, llame al personal del Servicio de atención al cliente de Votran al (386) 756-7496, opción n.º 4.

¿Qué grupos participan en la coordinación de Votran Gold?

- **Junta coordinadora local para las personas en situación de desventaja en el transporte (Transportation Disadvantaged Local Coordinating Board, TDLCB):** la TDLCB fue fundada por el Estatuto de Florida para supervisar los servicios de transporte para personas con discapacidad, resolver los conflictos con los usuarios y controlar la calidad del servicio.
- **Coordinador de transporte comunitario (Community Transportation Coordinator, CTC):** Votran actúa como CTC del Condado de Volusia, en la coordinación y prestación de muchas de las necesidades de transporte para ADA y TD.
- **Contratistas privados:** estos operarios proveen de servicios de transporte para personas con discapacidad a través de un contrato con Votran.

Para explicarle los servicios que ofrece Votran Gold hemos preparado esta Guía para el usuario que le ayudará a planificar sus viajes y a que su traslado se desarrolle lo más fluidamente posible. Es importante que se tome su tiempo para leer esta guía por completo, y así evitar cualquier malentendido sobre los servicios que ofrece el sistema.

Áreas de servicio

Aunque Votran Gold presta servicio a todo el Condado de Volusia, se pueden aplicar ciertas restricciones a los viajes que ofrece. Estas limitaciones pueden afectar la cantidad de veces que usted pueda viajar o los destinos que puedan estar a su disposición.

EAST VOLUSIA: Ormond Beach, Ormond-by-the-Sea, Holly Hill, Daytona Beach, South Daytona, Port Orange, Daytona Beach Shores, Wilbur-by-the-Sea y Ponce Inlet.

SOUTHEAST VOLUSIA: New Smyrna Beach, Edgewater y Oak Hill.

WEST VOLUSIA: Osteen, Enterprise, Cassadaga, DeLand, Orange City, DeBary, Deltona y DeLeon Springs.

NORTHWEST VOLUSIA: Astor, Barberville, Pierson y Seville.

Los viajes entre áreas de servicio pueden demorar dos horas. Es importante que verifique los horarios de funcionamiento antes de programar su cita. Contáctese con el Centro de atención telefónica para saber en qué horarios operan los vehículos entre las áreas de servicio.

Destinos

El servicio Votran Gold se especializa en transporte en todo el Condado de Volusia. Sin embargo, pueden existir algunas limitaciones basadas en la categoría del patrocinador de cada solicitante calificado. Es importante que cada uno de nuestros usuarios comprenda qué servicios están disponibles para ellos. Según el programa para el que sea elegible, se pueden aplicar algunas restricciones como resultado de normas federales o estatales.

Usuarios con servicio patrocinado por ADA

Estos usuarios solo podrán programar viajes que comiencen y terminen en el corredor ADA. Este corredor es un área dentro de $\frac{3}{4}$ de milla a cada lado de un recorrido fijo de autobús. Aunque usted esté certificado para viajar en Votran Gold, no todos los destinos del condado podrían estar incluidos en el corredor ADA.

Usuarios patrocinados por el programa para personas en situación de desventaja en el transporte

Los usuarios TD son aquellos situados fuera del corredor ADA. A estos clientes se les permite programar viajes por todo el condado en servicios de días de semana y sábados.

Destinos

El transporte nocturno y de los domingos solo está disponible en el corredor ADA en el que los recorridos fijos solo operan de noche y los domingos.

Usuarios patrocinados por una agencia

Las personas que viajan con el patrocinio de una agencia solo están autorizadas a realizar viajes tal como los planificó la misma agencia que los patrocina.

Horarios de servicio

Los horarios de servicio corresponden a aquellos provistos por la ruta de recorrido fijo más cercana. Puede revisar el programa de horarios de autobús para obtener los horarios de su zona, o llamar a nuestro Centro de atención telefónica. Los horarios que siguen son una guía general:

EAST VOLUSIA

De 6:00 a. m. a 6:00 p. m., de lunes a sábados

WEST VOLUSIA Y SOUTHEAST VOLUSIA

De 6:00 a. m. a 6:00 p. m., de lunes a sábados

HORARIO NOCTURNO

En Daytona está disponible un servicio limitado en horario nocturno, entre las 6:00 p. m. y las 12:00 a. m.

HORARIO DOMINICAL

En Daytona los domingos está disponible un servicio limitado de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.

Horarios de servicio

HORARIOS EN DÍAS FESTIVOS

Votran no opera el Día de Año Nuevo, Día de Acción de Gracias ni Navidad. Está disponible un servicio limitado durante el Día de los Caídos en Guerra, el Día de la Independencia de los Estados Unidos y el Día del Trabajo. Contáctese con nuestro Centro de atención telefónica para obtener más información sobre nuestros horarios en días festivos.

Elegibilidad para el servicio Gold

El servicio Votran Gold fue creado para asistir a aquellas personas que no pueden acceder a un servicio regular de autobús de recorrido fijo de Votran debido a algunas de las siguientes causas:

- discapacidad (usuarios ADA),
- no está disponible en su zona un servicio de recorrido fijo y no tiene otros medios de transporte disponibles (usuarios TD).

Para determinar si el servicio Votran Gold es adecuado para una persona se ha fijado un proceso de elegibilidad.

PROCESO DE SOLICITUD

1. Las solicitudes de elegibilidad están disponibles en Votran si llama a uno de los teléfonos que figuran en la cubierta de esta guía. La solicitud también puede descargarse e imprimirse de Votran.org.
2. La solicitud de elegibilidad debe ser LLENADA POR COMPLETO para su consideración para los servicios de transporte de Votran. Si necesita asistencia para completar su solicitud, hay miembros del equipo de Votran disponibles para ayudarlo.
3. La solicitud completa será revisada por Votran, que definirá la elegibilidad según la información provista. Puede ser necesaria una

Elegibilidad para el servicio Gold

entrevista o evaluación con un miembro de Votran para completar el proceso.

4. El proceso de elegibilidad puede llevar hasta veintiún (21) días. Si usted califica para el servicio Votran Gold*, programar futuros viajes es un proceso rápido y fácil.

*** Los usuarios están sujetos a una recertificación cada 3 años.**

Visitantes con discapacidades

Votran ofrece un servicio complementario de transporte para personas discapacitadas que viajan hacia el Condado de Volusia y son elegibles para los servicios según la ADA. Si estas personas cuentan con la certificación “elegible para transporte de personas con discapacidad de ADA” (“ADA Paratransit eligible”) de una entidad pública, ese certificado será admitido por 21 días. Si no cuentan con la certificación de elegibilidad de otra entidad pública pero sostienen ser elegibles para el servicio de transporte para discapacitados de ADA, tienen derecho a una “presunta elegibilidad” de hasta 21 días. Si necesita el servicio más allá de ese periodo, la persona deberá solicitar la elegibilidad en el área que se encuentre visitando.

Asistencia en viaje

Votran es un servicio de recorridos compartidos para personas que no necesitan servicio médico o de emergencia. Muchos de nuestros usuarios solicitan asistencia durante sus viajes. Si bien los conductores de Votran pueden ofrecer asistencia para subir o bajar del vehículo, algunos usuarios solicitan asistencia más personalizada. Esta sección de la Guía se refiere a las necesidades de los usuarios que exceden las responsabilidades de un operario de Gold.

TRANSPORTE DE OXÍGENO

Se permite viajar con equipo de oxígeno siempre que este sea autoadministrado y pueda guardarse de manera segura cuando el vehículo esté en viaje. A los operarios de Votran y los proveedores contratados no se les permite suministrar, conectar o desconectar oxígeno. En el caso de pasajeros que utilicen oxígeno y silla de ruedas, estos deben cargar su tanque de oxígeno o tenerlo fijado en un soporte a la silla de ruedas.

EFFECTOS PERSONALES

Los efectos personales de los pasajeros que puedan ser llevados de manera segura por el pasajero y/o el conductor en un viaje y puedan guardarse de manera segura en el vehículo serán admitidos para ser transportados junto con el pasajero.

Asistencia en viaje

Los efectos personales no deberán ocupar un espacio en los asientos o en el piso que bloquee el ascenso o descenso de otro pasajero.

REQUISITOS DE EDAD

Los niños menores de seis (6) años DEBERÁN contar con un acompañante. Desde el 1.º de enero de 2015, se requiere que los niños menores de seis (6) años o que pesen menos de 45 libras utilicen un dispositivo de sujeción y restricción de movimiento para niños. Debido a los costos de adquisición, mantenimiento y reemplazo de los dispositivos y por razones sanitarias relacionadas con la transmisión de enfermedades contagiosas, estos dispositivos deben ser provistos por el adulto acompañante o asistente.

ACOMPañANTES

Los usuarios elegibles para el servicio de transporte para discapacitados ADA pueden ser acompañados por un asistente. No obstante, ambos deberán ser recogidos y bajarse en la misma dirección. Los acompañantes pagan el mismo pasaje que el usuario elegible. Cuando haga su reserva debe indicar que un acompañante viajará con usted.

Asistencia en viaje

ANIMALES DE SERVICIO

Los animales de servicio son bienvenidos en todas las instalaciones y todos los vehículos de Votran, así como también en los vehículos de los contratistas privados de Votran, según el Estatuto de Florida 413.08 y de acuerdo con la Ley sobre estadounidenses con discapacidades de 1990. Cualquier otro animal suelto está prohibido.

ASISTENTES TERAPÉUTICOS PERSONALES

Los niños menores de seis (6) años y las personas que necesiten asistencia especial mientras estén en camino deberán contar con un acompañante o asistente terapéutico personal (ATP). El ATP deberá ser capaz de brindar la asistencia que el pasajero necesite y viajará sin cargo.

Solamente un ATP viajará sin cargo. En los casos en los que no sea evidente que la persona necesita un acompañante, se requerirá documentación médica que determine la razón por la cual necesita un acompañante. El ATP viajará con el pasajero para asistirlo en sus funciones vitales y para facilitarle el viaje. Aunque un asistente terapéutico personal viaje con el usuario, el operario de Votran Gold sigue teniendo la responsabilidad de asistirlo puerta

Asistencia en viaje

a puerta. Tanto el ATP como el pasajero deberán ser recogidos y bajarse en la misma dirección.

El pedido de ATP debe ser aprobado con la solicitud inicial para ser considerado elegible para viajar junto con un pasajero. Para ser elegible como ATP, un médico u otro profesional calificado debe incluir esta información en su aplicación. La información provista deberá indicar las limitaciones funcionales que requieren que usted tenga asistencia adicional. Si su estado físico cambia luego de que su solicitud fue aprobada sin autorización para un ATP, y en ese momento lo necesita, debe presentar una carta de un médico u otro profesional calificado que indique que necesita un asistente terapéutico personal.

Las agencias que programan viajes para niños menos de seis (6) años serán responsables de proveer acompañantes o asistentes de autobús si no hay un padre o encargado para acompañar al niño. Los padres o encargados de acompañar a un menor de edad no deberán llevar con ellos otros niños, a menos que esos niños cuenten con una reserva programada y estén recibiendo un servicio. Los operarios de los vehículos Gold están disponibles para asistir a los pasajeros desde la puerta de su punto de partida hasta su destino. Igualmente, solicitamos que los pasajeros que necesitan asistencia adicional luego de llegar a destino también viajen con un acompañante o un asistente terapéutico personal.

Reserve su viaje

Debido al volumen de usuarios que atiende Votran Gold diariamente, los viajes deben ser solicitados con anticipación para permitir su adecuada programación.

CONTACTE AL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA RESERVAR

Puede solicitar un viaje llamando al Centro de atención telefónica con los números de teléfono que figuran en la cubierta de esta guía.

Los pedidos para el DÍA SIGUIENTE deben realizarse hasta las **5:00 p. m. del día anterior al viaje. No se ofrecen servicios para el mismo día.** Los viajes también pueden reservarse con una (1) semana de anticipación llamando al Centro de atención telefónica, de lunes a domingos de 7 a. m. a 5:00 p. m.

¿Qué hago si las líneas están ocupadas?

Debido a la cantidad de solicitudes de viaje que recibimos diariamente, a veces nuestras líneas telefónicas están ocupadas. Cuando llame para hacer una reserva de servicio y escuche una grabación, permanezca en la línea ya que el próximo agente disponible estará encantado de atenderlo. Tenga en cuenta que estamos más ocupados entre las 11:00 a. m. y la 1:00 p. m., y entre las 3:30 p. m. y las 4:00 p. m.

Reserve su viaje

Cuando llame para una cita, tenga a mano la siguiente información:

- Confirme si utiliza una silla de ruedas manual o motorizada, o si utilizará algún otro dispositivo de movilidad.
- Confirme si padece una patología que implique la necesidad de utilizar un montacargas o rampa para subir al vehículo.
- Lugar de recogida (origen): nombre, número de teléfono, dirección que incluya la calle, el edificio y el número de apartamento, pueblo o ciudad y código postal.
- Destino: nombre, número de teléfono, dirección que incluya la calle, el edificio y el número de apartamento, pueblo o ciudad y código postal.
- Hora a la que usted desea llegar a su destino y **hora de regreso** si necesita un viaje adicional desde el destino que indicó.

Infórmele al agente si necesitará un ATP en su viaje y especifique si es ambulatorio o estará en silla de ruedas.

Además, infórmele al agente sobre cualquier otro requisito que haga falta para planificar su viaje, como por ejemplo el de viajar con un animal de servicio, un ATP o un acompañante. También dé la información del viaje de regreso: lugar y horario exactos (vea la sección sobre viajes de regreso para obtener más detalles).

Reserve su viaje

Algunas instalaciones son muy amplias y tienen muchos edificios y entradas. Para que podamos brindarle su viaje, debe identificar la entrada exacta. Habitualmente lo recogeremos en la misma entrada en la que lo dejamos.

Infórmele siempre al agente la hora a la que necesita llegar a su destino o la hora de su cita médica. Como su vehículo recogerá varios usuarios, los viajes se programan según la hora de su cita. Existe un periodo de recogida que requiere que los usuarios estén listos hasta una (1) hora antes del horario programado de su cita. Esto significa que si usted tiene una cita a las 9:00 a. m., podrían pasar a recogerlo a las 8:00 a. m. Si por alguna razón necesita llegar antes de la hora de su cita, entonces su reserva debería reflejar el horario más temprano para asegurarse de llegar a la cita programada.

Reserve su viaje

Si viaja de un área de servicio a otra, verifique con el agente del Centro de atención telefónica la programación de esa área de servicio. Debería estar listo para su viaje al menos dos (2) horas antes de su cita.

Cuando programe su traslado, también DEBERÁ programar su viaje de regreso. No se aceptarán viajes de regreso que no hayan sido programados con antelación.

Si no está listo a la hora de regreso programada podría tener que aguardar hasta que esté disponible un viaje de regreso, lo que podría demorar hasta dos (2) horas luego de su llamada. Por lo tanto, es importante que programe su viaje de regreso lo más tarde posible, de manera de asegurarse de que estará listo cuando llegue su vehículo. Votran podrá adaptarse mejor a un cambio en su viaje de regreso si nos lo notifica rápidamente. Contáctese con Votran tan pronto como sea posible para informarnos si hubo un cambio en su viaje.

Cuando reserve un turno con su médico, informe al consultorio que usted viaja en transporte público y que necesita estar listo para volver cuando el vehículo llegue.

Reserve su viaje

En la mayoría de los casos, lo recogerán en el mismo punto en el que lo dejaron. Si por alguna razón el punto de recogida es otro, asegúrese de decirle al agente exactamente dónde aguardará para su viaje de regreso. El conductor recibirá esa información y lo buscará en ese lugar. No se vaya de la zona, ya que podría perder su viaje.

Tenga en cuenta que se aplica un plazo de envío de una (1) hora a todos los viajes de regreso, y que el plazo de envío de los viajes entre áreas de servicio es de dos (2) horas.

Si está listo para su viaje de regreso más de una (1) hora antes de lo programado, podrá contactarse con Votran para solicitar que lo recojan antes. Si espera más de una (1) hora luego de la hora de recogida programada, llame a alguno de los teléfonos de la cubierta de esta guía y un representante lo asistirá. Si llama dentro del plazo de recogida, eso no apurará su viaje.

Los vehículos solo se detendrán en los puntos predeterminados de origen y destino que usted reservó con anticipación. Los conductores no harán paradas adicionales, salvo en caso de emergencia.

Reserve su viaje

SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN

Es posible establecer un servicio de suscripción o pedido permanente cuando un usuario viaja regularmente desde y hacia el mismo destino (dos o más veces por semana) en los mismos horarios. Usted ahorrará tiempo presentando un pedido permanente; sin embargo, debe contactar al Centro de atención telefónica inmediatamente si sus planes cambian para evitar que se le cobre una multa por cancelación o no presentación. Los viajes por suscripción deben programarse con al menos tres días de anticipación a la fecha de inicio de los viajes. Si está comenzando un tratamiento médico, como por ejemplo diálisis, Votran le solicita que los viajes por suscripción no comiencen hasta que su agenda se haya estabilizado, momento en que sí podrá hacer viajes por suscripción. El servicio de suscripción se puede cancelar en cualquier momento, mientras que los cambios en él se limitan a una vez por mes.

¿CUÁL ES EL MEJOR HORARIO PARA VIAJAR CON EL SISTEMA?

El sistema Votran opera en carreteras y autopistas públicas. Ocasionalmente, nuestros vehículos estarán retrasados durante

Reserve su viaje

periodos de alta demanda, tales como eventos especiales, durante las horas pico o en climas extremos. Su viaje tendrá menos problemas si evita los periodos pico de demanda.

Haga su viaje

Esté listo en la puerta con el dinero para la tarifa. La hora de recogida el día de su viaje se fijará según la de los otros pasajeros que viajarán con usted. Deberá estar listo para que lo recojan apenas llegue el vehículo. Si no lo aborda cinco (5) minutos tras su llegada, se lo considerará ausente y perderá el viaje ya que no se realizan reservas para el mismo día.

INFORMACIÓN SOBRE TARIFAS

Las tarifas dependerán de su fuente de financiamiento o patrocinio. Su agente le informará el costo de su viaje cuando haga su reserva.

El conductor le cobrará el pasaje cuando usted suba al vehículo. **Debe contar con el cambio exacto.** Los conductores no llevan dinero ni harán paradas adicionales para conseguir cambio. Si no abona la tarifa apropiada, esto puede poner en peligro su elegibilidad para el transporte.

No les entregue propina a los conductores.

Haga su viaje

Están disponibles vales de un viaje en diversos montos. Para su conveniencia, puede comprar los vales Gold Tokens en línea en Votran.org. Para obtener información sobre cómo comprar vales de un viaje, llame al **(386) 756-7496, ext. 4105**.

CONDUCTORES Y VEHÍCULOS

Votran opera con vehículos diseñados para transportar usuarios ambulatorios y en silla de ruedas.

Los conductores del servicio Gold no son responsables de cargar, conectar ni desconectar ningún equipo utilizado por los usuarios. Asegúrese de que sus equipos funcionen correcta e independientemente antes de comenzar su viaje.

Para cumplir con los objetivos del transporte en recorridos compartidos, se espera que los usuarios compartan los viajes con otros. Los usuarios no deben solicitar un proveedor de transporte específico. Cuando solicite un servicio, puede que lo programen en el vehículo de uno de los contratistas privados o uno de Votran.

Todos los conductores, sean de Votran o de un operario privado, deben utilizar uniforme e identificaciones con fotografía. Todos los vehículos están identificados con el nombre de la compañía en un lugar visible.

Haga su viaje

Votran Gold es un servicio de transporte puerta a puerta para personas con discapacidad. Nuestros conductores están capacitados para asistir a aquellas personas que lo necesiten para subir o bajar del vehículo. No ingresamos al hogar de las personas ni a sus habitaciones en las residencias. Además, tampoco ingresamos más allá del primer piso de una vivienda multifamiliar. El usuario deberá esperarnos en la planta baja de la recepción o en la entrada principal.

Nuestros vehículos están equipados para transportar sillas de ruedas (o carritos tipo *scooter*); no obstante, cada usuario debe contar con su propia silla de ruedas o carrito.

Los usuarios en silla de ruedas deben hallarse en la planta baja, a no más de un (1) escalón de la entrada de la residencia a nivel del piso. Si existe más de un (1) escalón a sortear, deberá instalarse una rampa accesible en el lugar para poder manejar al usuario.

Haga su viaje

Adicionalmente, los usuarios en silla de ruedas deben contar con un área de transbordo accesible en la que se pueda desplegar el montacargas de manera segura, y la zona que lleva al área de transbordo debe tener la firmeza suficiente como para permitir la aproximación del montacargas para sillas de ruedas. Las superficies como pasto, gravilla o arena blanda no son aceptables, aunque Votran hará todos los esfuerzos posibles para aproximarse a los puntos de recogida de pasajeros, dentro de la capacidad de cada vehículo.

NO PREPARADO PARA RECOGIDA

En el caso de que un pasajero no esté listo para realizar su viaje de regreso cuando llegue el vehículo del servicio Gold, será colocado en estado de “futura llamada”. El estado de futura llamada significa que el pasajero debe contactar a Votran cuando esté listo para volver y que será recogido por un vehículo tan pronto como esté disponible, lo que puede implicar hasta dos horas desde el momento de la llamada. Esto no tiene el objetivo de permitir la reprogramación de los viajes el mismo día.

Política de cancelación y ausencia

AUSENCIA

La ausencia se produce cuando una persona reserva un viaje y luego no aborda el vehículo cuando llega. El término “ausencia” también se aplica cuando una persona cancela su viaje menos de una hora antes del horario de recogida programado.

CANCELACIÓN EL DÍA DEL VIAJE

Esta cancelación se produce cuando una persona ha reservado un viaje y lo cancela el mismo día en el que estaba programado, pero más de una hora antes del horario de recogida.

CANCELACIÓN CON ANTICIPACIÓN

La cancelación con anticipación se produce cuando una persona que ha reservado un viaje lo cancela al menos un día antes de la fecha de la reserva.

Las personas, cuidadores o patrocinadores de agencia deben cancelar los viajes tan pronto como sepan que no se realizarán. **A las personas que llamen menos de una hora antes del horario de recogida programado para cancelar un viaje se les informa que se las considerará ausentes y se les hará saber cuál es la multa.** Si una persona tiene programado un viaje de ida y vuelta y resulta en una

Política de cancelación y no presentación

ausencia en el primer viaje, el viaje de regreso no será cancelado a menos que esa persona llame a Votran para cancelarlo. **Si la persona no cancela el viaje de regreso y se produce una ausencia, se contarán dos ausencias en el mismo día en el registro de esa persona.** Los casos en que las personas no estén disponibles para realizar el viaje cuando el conductor llegue para recogerlos también serán contados como ausencias. Las personas que tienen un servicio por suscripción (dos (2) o más viajes por semana al mismo destino) deben informar a la oficina de Votran si no deben recogerlas para un viaje programado con anterioridad

A los viajes que se cancelan el mismo día para el que fueron programados, pero más de una hora antes del horario de recogida, se los clasifica como cancelaciones el día del viaje. Se permiten seis (6) cancelaciones el día del viaje por mes. Si dichas cancelaciones son más de seis (6), dará lugar a una carta de recordatorio.

Para personas que llaman con un día o más de antelación al viaje, su viaje será desactivado y se clasificará como cancelación con anticipación. La cancelación con anticipación deberá ser vigilada y a los usuarios se los notificará si ocurre repetidamente.

Política de cancelación y no presentación

Los clientes con más de 10 viajes unidireccionales por mes están autorizados a tener hasta el 10% de sus viajes de ida como ausencias dentro de un mes. Los usuarios que tengan más ausencias serán incluidos en una lista de revisión y vigilados para ver si cometen infracciones repetidas. Los usuarios con servicios de suscripción recibirán la suspensión de su pedido permanente por un periodo fijo.

Los usuarios con servicio de suscripción identificados con un patrón de abuso continuo del sistema serán sujetos a las siguientes acciones progresivas:

1. La primera infracción implicará una suspensión del servicio de suscripción por una (1) semana; un miembro del equipo de Votran le enviará una nota al usuario para notificarle cuándo será suspendido, lo que significa que todavía será capaz de reservar cada viaje necesario mediante el contacto con el centro de llamadas.
2. Si la persona es reintegrada al programa y continúan con un patrón de abuso dentro de un período de 90 días, la segunda suspensión

de suscripción será por dos (2) semanas, lo que significa que todavía será capaz de reservar cada viaje necesario mediante el contacto con el centro de llamadas.

3. Si el usuario vuelve a ser reinstalado y tiene una tercera ofensa dentro de un período de 90 días, la suspensión de suscripción será por treinta (30) días, lo que significa que todavía será capaz de reservar cada viaje necesario mediante el contacto con el centro de llamadas.
4. A la cuarta ocurrencia dentro de un período de seis meses, los privilegios de suscripción de la persona se terminará de forma permanente, lo que significa que todavía será capaz de reservar cada viaje necesario mediante el contacto con el centro de llamadas.

Si la persona responde a la notificación de ausencia y presenta evidencia aceptable y verificable de que la ausencia se debió a una circunstancia imprevista e inevitable, o a un error en la programación, el viaje perdido no será contabilizado como una ausencia ni como una cancelación el mismo día.

LOS USUARIOS DE VOTRAN SON RESPONSABLES EN ÚLTIMA INSTANCIA DE LA CANCELACIÓN DE VIAJES.

Derechos y responsabilidades

La Comisión de Florida para las personas en situación de desventaja en el transporte (Florida Commission for the Transportation Disadvantaged) estableció la siguiente lista de derechos y responsabilidades para los servicios de transporte para personas con discapacidad tales como Votran Gold. Tenga en cuenta que Votran actúa como coordinador de transporte comunitario (CTC) del Condado de Volusia.

SEGURIDAD

Los usuarios de Votran tienen derecho a:

1. viajes en vehículos con aire acondicionado o calefacción;
2. vehículos seguros, limpios, con equipamiento adecuado y libres de humo;
3. cinturones de seguridad adecuadamente abrochados y anclajes para dispositivos de movilidad;
4. puntos de transferencia para los vehículos que estén resguardados y sean sólidos y seguros;
5. un conductor correctamente identificado;
6. asientos adecuados y amplio espacio para animales de servicio;
7. asistencia para maniobrar los dispositivos de movilidad para subir o bajar como máximo un escalón; y

Derechos y responsabilidades

8. la política de emergencias médicas durante el transporte del CTC.

Los usuarios de Votran son responsables de:

1. estar listos y aguardar al vehículo en un punto seguro hasta una (1) hora antes del horario de su cita programada;
2. mantener los cinturones de seguridad y los anclajes de los dispositivos de movilidad asegurados hasta que el vehículo se detenga;
3. permanecer sentados hasta que el vehículo se detenga por completo;
4. informar de cualquier problema de seguridad;
5. mantener las sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad en buenas condiciones;
6. no manipular ni operar los equipos del vehículo;
7. solicitar al CTC la provisión de un asiento para auto;
8. informar al CTC de las patologías físicas o mentales del usuario antes del traslado; y
9. adherir a la política sobre comportamiento violento o perjudicial.

CORTESÍA

Los usuarios de Votran tienen derecho a:

1. conductores profesionales, atentos y correctamente capacitados;

Derechos y responsabilidades

2. asistencia al subir o bajar del vehículo y el asiento; y
3. asistencia con tantos paquetes como el pasajero y el operario puedan cargar en forma segura en un viaje. Limite la cantidad de paquetes a los que pueda llevar sobre sus piernas para evitar bloquear los pasillos o los asientos de otros pasajeros.

Los usuarios de Votran son responsables de:

1. informar sobre las cancelaciones de viajes tan pronto como les sea posible, pero no menos de una (1) hora antes del horario de recogida programado para evitar ser considerados como ausentes;
2. informar al coordinador de transporte comunitario sobre todo lo pertinente al viaje;
3. entregar la tarifa correcta;
4. estar listos para la hora de la recogida; y
5. asegurar higiene personal.

QUEJAS

Los usuarios de Votran tienen derecho a:

1. presentar quejas sin temor a represalias;
2. dar pie a investigaciones y soluciones efectivas;
3. solicitar una modificación razonable de las políticas y prácticas; y
4. datos actuales y completos sobre el programa.

Derechos y responsabilidades

Los usuarios de Votran son responsables de:

1. presentar las quejas de manera oportuna; y
2. brindar al CTC información pertinente en relación a cualquier comentario o queja.

SERVICIO

Los usuarios de Votran tienen derecho a:

1. recogidas dentro del plazo establecido de una (1) hora (dos horas para viajes entre distintas áreas de servicio);
2. esperar que el conductor los aguarde hasta cinco minutos;
3. accesibilidad sin cargo al CTC;
4. ser llevados a tiempo a una cita;
5. la política del CTC sobre el servicio por suscripción; y
6. la política del CTC sobre las ausencias.

Los usuarios de Votran son responsables de:

1. informar al agente de los horarios de sus citas;
2. aceptar un servicio de viajes compartidos;
3. programar sus pedidos de viajes con al menos un día de anticipación; y
4. contar con su propia silla de ruedas o acompañante.

Derechos y responsabilidades

Los pasajeros tienen la responsabilidad de cumplir las normas de seguridad, que incluyen el uso de cinturones de seguridad, no permanecer de pie cuando el vehículo esté en movimiento y esperar a que el conductor los asista para subir o bajar del autobús.

La ley del Estado de Florida determina que todos los pasajeros de los vehículos de los servicios de transporte para personas con discapacidad **DEBEN UTILIZAR CINTURÓN DE SEGURIDAD**. Al pasajero que se rehúse a permanecer sentado y con el cinturón en su sitio se le denegará el servicio. Si usted tiene documentación médica que indique que el uso del cinturón de seguridad puede ser perjudicial para su salud, las normas sobre el uso de cinturón no se aplicarán en su caso. Informe sobre su situación al agente del Centro de atención telefónica cuando programe el primer viaje. Se le solicitará que presente ante Votran documentos escritos para que se le permita no aplicar el requisito del cinturón de seguridad.

COMPORTAMIENTO APROPIADO

Los pasajeros no deben comer, beber, fumar (tampoco con cigarrillos electrónicos ni vaporizadores personales) ni escupir en el vehículo. Cada pasajero es responsable de actuar con consideración con los

Derechos y responsabilidades

demás en viajes compartidos, mantener una buena higiene personal y abstenerse de hacer ruido excesivo, cambiar constantemente de asientos, arrojar objetos, pelear, sacar la cabeza o los brazos por las ventanillas o de comportamiento o lenguaje obsceno, etc. Ese tipo de comportamiento no será tolerado.

En consonancia con las Políticas de Votran, el servicio puede ser denegado, suspendido o cancelado debido a: comportamiento altamente perturbador; conductas ilegales o amenazas o trato violento/abusivo para con el operario u otros pasajeros. La conducta altamente perturbadora no incluye aquellos comportamientos o apariencias que únicamente ofendan, molesten o incomoden a otros pasajeros o empleados.

Cuando el gerente de operaciones de Votran decide que se comenzará con una suspensión, se le comunicará la medida por teléfono o correo electrónico al pasajero o a su padre/tutor, con copia (si corresponde) a la agencia respectiva. La conducta ilegal podría resultar en una suspensión de 30 días.

Los animales de servicio, a pesar de que están permitidos en los vehículos de Votran (y contratistas), deberán mostrar un

Derechos y responsabilidades

comportamiento adecuado mientras viajan. Cualquier animal de servicio que implique una amenaza a la salud y la seguridad de terceros puede ser excluido de los viajes en el servicio Votran Gold o de ingresar a las instalaciones de Votran (de acuerdo al Estatuto de Florida 413.083(c) y a la Ley sobre estadounidenses con discapacidades de 1990. Además, pueden excluirse animales de servicio perturbadores (por ejemplo, un perro que ladra constantemente mientras está a bordo de un vehículo). La persona con discapacidad que utiliza el animal de servicio mantiene la opción de viajar sin él en Votran Gold en el futuro.

Transporte en emergencias

Cuando la Administración de emergencias del Condado de Volusia declara una orden de evacuación de emergencia, Votran puede colaborar con su traslado hacia un refugio. Si vive en una residencia para mayores, una institución de vivienda asistida o un hogar grupal, su institución es responsable de arreglar transporte privado en casos de emergencia. Usted no calificará para ser transportado por Votran. Durante las emergencias declaradas, Votran aplicará los siguientes procedimientos:

1. El transporte es gratis solamente durante las evacuaciones declaradas por el centro de operaciones de emergencia del condado (emergency operations center, EOC).
2. Todas las paradas de autobuses de Votran con rutas fijas son puntos de reunión de evacuación; sin embargo, si usted no puede acceder a una parada de autobús, contáctese con Votran a través de los números de teléfono de esta Guía para el usuario para hacer los arreglos de transporte.
3. Una vez programada la recogida, Votran despachará un vehículo en un plazo de cuatro horas. Votran lo contactará si se produce un retraso. No vuelva a llamar, ya que podría saturar las líneas o hacer que le envíen innecesariamente un segundo vehículo. Si no necesita el viaje ya programado, llame lo antes posible para cancelarlo.

Transporte en emergencias

4. El conductor lo asistirá con sus pertenencias. Se permite como equipaje de mano una almohada, una manta, un bolso no mayor de 22" x 16" x 8" y un tanque de oxígeno (pueden ser 2) o un concentrador. Lo conducirán al refugio correspondiente más cercano. Llame temprano ya que los autobuses dejarán de circular cuando los vientos alcancen un promedio de 35 millas por hora.
5. Cuando llame, esté preparado para dar su nombre, dirección, ciudad y código postal, nombre del complejo de apartamentos, subdivisión o cualquier otra información que ayude al conductor a localizarlo. También infórmele al agente si utiliza una silla de ruedas, andador o bastón, si lleva tanque de oxígeno o si tiene un animal de servicio, mascota o asistente terapéutico personal.
6. Las mascotas viajarán junto con usted siempre que estén en una jaula o caja y se las pueda cargar en el vehículo. Si tiene una mascota de gran tamaño o no cuenta con una jaula, el Control de Animales del Condado de Volusia transportará a su mascota a su refugio. El teléfono de los Servicios de control de animales es (386) 248-1790.

Como usuario de Votran Gold, debe registrarse en el Programa de refugio para necesidades especiales. Contáctese con la Administración de emergencias del Condado de Volusia al

Transporte en emergencias

(386) 258-4088 para obtener el paquete de registro.

**Solo se activa durante desastres: Centro
de información para ciudadanos
866-345-3045 / TDD 386-248-1792**

Comentarios de los usuarios

Si experimenta un problema con cualquier aspecto del servicio, puede llamar o escribir al Servicio de atención al cliente de Votran. Llame al (386) 756-7496 o al (386) 761-7700 y solicite hablar con un representante de atención al cliente. Puede utilizar el formulario de internet para comentarios en votran.org/contact-us o escribirnos un correo electrónico a VotranCustomerService@volusia.org. Para enviar su queja por escrito, dirija su correspondencia a:

Votran Customer Service Department
950 Big Tree Road | South Daytona, FL 32119

Incluya detalles tales como hora, fecha, lugar y descripción del problema que experimentó. Esto ayudará a determinar cuál es el personal más adecuado a contactar para resolver las dificultades que pueda tener lo más rápido posible.

Si su reclamo no puede resolverse, contacte al gerente de atención al cliente y solicite una copia una copia del procedimiento de quejas que adoptamos para obtener información sobre el proceso de quejas.

o

Puede llamar a la línea directa del defensor de la Comisión para personas en situación de desventaja en el transporte de Florida: **1-800-983-2435**.

Formulario de acuse de recibo

La información que ofrece esta guía es importante ya que le ayudará a entender sus opciones de transporte con el servicio Votran Gold. Lo alentamos a leerlo por completo y a contactar al equipo de Atención al cliente si tiene cualquier pregunta con respecto a la información que contiene este cuadernillo.

Es importante para el equipo de Votran saber que usted recibió esta Guía para el usuario. Firme a continuación, recorte esta página y devuélvase a Votran. Recibirá un vale Votran Gold como agradecimiento por completar este formulario.

Firma del usuario

Fecha

Nombre en letra imprenta

¡Pruebe con el autobús!

Si tiene preguntas sobre el horario de autobús, el mapa de ruta u otra información adicional, llámenos a cualquiera de los números a continuación y lo ayudaremos a planificar su viaje. También puede utilizar el planificador de viajes interactivo en votran.org o enviarnos las preguntas por correo electrónico a VotranCustomerService@volusia.org. Las líneas de Atención al cliente están abiertas de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 5:00 p. m. También se ofrece capacitación para viajar.

(386) 761-7700 (Daytona Beach)

(386) 424-6800 (Southeast Volusia)

(386) 943-7033 (West Volusia)

(386) 756-7487 (Fax)



Imagen: pasajeros bajando de un autobús Votran.