

Union County Transportation
610 Patton Ave
Monroe, NC 28110

Transportation: T. 704.292-2511
F. 704.283.3551

www.unioncountync.gov



Michelle Lancaster
Executive Director

Theresa Torres
*Human Services
Program Manager*

1 de mayo del 2020

Estimados pasajeros de transporte,

Adjunto encontrará una copia de las pautas para pasajeros que utilizan nuestro sistema de transporte. Lea atentamente las pautas y confirme en el registro en línea que ha leído y acepta las pautas. Si tiene alguna pregunta, no dude en comunicarse con un miembro de nuestro personal al 704-292-2511. Tenga en cuenta que este documento está sujeto a cambios en cualquier momento. Para obtener la copia más actualizada, llame a nuestra oficina o visite nuestro sitio web.

Queremos agradecerle de antemano su cooperación para seguir las pautas y permitirnos ayudarlo con sus necesidades de transporte.

Atentamente

Theresa Torres
Gerente de programa

Table of Contents

| | |
|---|----------|
| I. Información para hacer citas | 3 |
| II. Pautas generales para pasajeros | 4 |
| III. Poliza sobre “No Presentarse” | 6 |
| IV. Protección bajo el Título VI y Aviso de procedimiento de queja | 6 |

I. Información para hacer citas

Tenga en cuenta lo siguiente al programar una cita:

1. Las citas médicas se pueden programar para cualquier día de la semana (de lunes a viernes)
2. Las citas no médicas solo se pueden programar los martes y jueves.
3. Las citas hechas en Monroe deben hacerse entre las 8:00 a.m. y las 4:00 p.m. (a más tardar)
4. Un sistema automatizado llamará a los pasajeros un día antes del viaje recordándoles que estén listos 1 hora antes de la hora programada para la cita. Si el conductor siente que necesitará recoger al pasajero antes de esa fecha, llamará al pasajero para notificarle la nueva hora de recogida.
5. Transportamos a Matthews 5 días a la semana. Cuando programe su cita, tenga en cuenta que todas las citas de Matthews deben realizarse entre las 9:00 a.m. y la 1:00 p.m.
6. Proporcionamos transporte a Charlotte entre las 8:00 a.m. y las 12:00 p.m. en los días preestablecidos de la semana para citas médicas, de seguridad social o de incapacidad únicamente. Debe llamar con anticipación para solicitar las fechas a las que iremos antes de hacer una cita para Charlotte.
7. Los días que vayamos a Charlotte, haremos un viaje de ida y uno de vuelta. Todos los pasajeros permanecen en Charlotte hasta que se complete la cita de todos. Esto puede llevarlo a casa tan tarde como 3:00-4:00. Esto no es típico, pero podría ocurrir. El tiempo que permanecerá en Charlotte variará según la cantidad de personas que viajen y el tipo de citas que hayan programado. Planee adecuadamente trayendo algo para leer o hacer, así como un bocadillo.
8. Los viajes a Charlotte pueden involucrar un "Relevo". Un relevo ocurre cuando nos asociamos con el condado de Anson para transportarlo a Charlotte los días que normalmente no vamos. Lo recogeremos y lo transportaremos a un área designada para encontrarnos con la camioneta del condado de Anson que luego subirá para que puedan transportarlo hacia y desde su cita en Charlotte. Una vez que todos hayan terminado con sus citas, el conductor del Condado de Anson lo llevará de regreso al área designada y lo recogeremos y lo llevaremos a casa.
9. Todas las reservas deben hacerse al menos dos días hábiles / 48 horas antes de su cita. Nos damos cuenta de que en ocasiones pueden surgir emergencias y puede ser necesaria una cita el mismo día. Haremos todo lo posible para acomodarlo ocasionalmente, pero rechazaremos la solicitud si ocurren "emergencias" de manera regular.
10. No espere cambiar y / o agregar a su horario el día o su viaje. Entendemos que a veces surgen emergencias y estas circunstancias se analizarán caso por caso. Recuerde que los conductores han planificado sus horarios con anticipación para asegurarse de que todos lleguen a tiempo a su cita. Cuando una persona cambia su destino, puede crear tiempos de llegada tardía para todos.
11. Recuerde que los conductores solo esperarán 3 minutos para ambulatorio y 5 minutos para pasajeros con discapacidades. El incumplimiento de este plazo se considerará como No Show.
12. Recuerde que cualquier llamada para cancelar que no sea recibida por nuestra oficina antes de las 12:00 p.m. el día anterior a su cita se considerará una "cancelación tardía" y recibirá un aviso de que debe un recargo de \$ 2

II. Pautas generales para pasajeros

Las siguientes pautas para todos los pasajeros:

- **Todas las reservas deben hacerse al menos dos días hábiles / 48 horas antes de su cita.**
- Los cinturones de seguridad deben usarse en todo momento. Los conductores han recibido instrucciones de no mover el vehículo de tránsito hasta que todos los pasajeros estén debidamente abrochados o asegurados. A los pasajeros que se nieguen a estar debidamente asegurados se les negará el servicio de transporte y se les pedirá que salgan del vehículo.
- Todos los pasajeros que viajen en vehículos de transporte del Condado de Union usarán los cinturones de seguridad, a menos que el pasajero tenga una declaración de un médico con licencia que indique que el pasajero no puede usar el cinturón de seguridad. Esta declaración firmada debe estar archivada en la oficina de Transporte del Condado de Union antes del primer viaje programado. Otros pasajeros deben usar sus cinturones de seguridad o se les pedirá que abandonen la camioneta.
- Un padre o tutor debe acompañar a los niños menores de dieciocho años a menos que ocurra lo siguiente: 1) la agencia de financiación hace una solicitud basada en circunstancias atenuantes, y 2) se proporciona y aprueba la justificación de la solicitud antes de la programación del viaje, o la persona en cuestión es el padre de un niño menor.
- Los clientes deben tener en cuenta que el sistema de transporte del condado Union es un sistema de transporte de acera a acera. Los conductores no deben cruzar el umbral de una vivienda para llevar a los clientes a la camioneta. Se puede proporcionar asistencia en la puerta de la camioneta si se solicita al momento del registro y se considera necesario.
- Los pasajeros que usan sillas de ruedas deben tener una rampa si hay escalones presentes. Los conductores no "subirán" a los pasajeros escaleras arriba / abajo o dentro / fuera de las casas.
- Los pasajeros deben estar listos una hora antes de la hora de su cita, a menos que un miembro del personal se haya puesto en contacto con la hora de recogida. Si esto ocurre, debe estar listo antes de la hora de recogida designada y el conductor le dará tres minutos para que salga de la residencia.
- Si no se produce la acción anterior, el conductor se irá e informará de la falta de respuesta como un "NO SHOW" para el viaje. En ese momento el viaje a casa será cancelado. Bajo ciertas fuentes de financiación que pagan los viajes, los pasajeros pueden ser suspendidos del servicio por un tiempo limitado si acumulan tres "no shows". (Ejemplo: transporte de Medicaid).
- Los pasajeros que deseen cancelar su transporte deben hacerlo antes de las 12:00 p. M. Del día anterior a la fecha programada para el transporte. Esta es una política adoptada por la Junta Asesora de UCT. Se cobrará un cargo por cancelación tardía de \$ 2.00 a cualquier persona que cancele después de este tiempo. Las cancelaciones se pueden hacer por correo de voz las 24 horas del día al 704-292-2511, en las opciones 2, 4 o 5. Los pasajeros deben pagar la tarifa de cancelación tardía antes o el día de su próxima cita programada. De lo contrario, se podría suspender o rescindir el servicio.
- No se permiten armas de ningún tipo, ocultas o de otro tipo en los vehículos de transporte a menos que la persona que porta el arma sea un agente de la ley.
- Los contenedores abiertos de alimentos y / o bebidas y el uso de productos de tabaco están prohibidos en los vehículos de tránsito.
- Los pasajeros que causen cualquier tipo de daño a los vehículos de UCT serán responsables del costo de las reparaciones y están sujetos a otras consecuencias, como la suspensión del servicio.

- Los servicios serán negados a cualquier persona bajo la influencia de drogas ilegales y / o alcohol.
- No se tolerarán blasfemias ni vulgaridades entre los pasajeros o dirigidas hacia ningún miembro del personal de UCT. Tal comportamiento resultará en la suspensión del servicio.
- No se permite la exhibición inapropiada de afecto o actividad sexual hacia el conductor u otros pasajeros.
- No se liberan desechos humanos en los vehículos. Esto incluye escupir. (Cualquier pasajero que tenga problemas de incontinencia debe estar vestido adecuadamente antes de salir de casa y antes de volver a abordar el vehículo).
- Los pasajeros que deben pagar la tarifa deben tener el cambio correcto y deben pagar al conductor al abordar el vehículo.
- • Los pasajeros de RGP deben pagar una tarifa. Se cobrará una tarifa de \$ 2.00 por viaje sencillo, \$ 4.00 de ida y vuelta a todos los clientes rurales que utilicen el transporte del condado de Union. Tenga en cuenta que también habrá una tarifa adicional para cualquier asistente que viaje con usted. Habrá un costo de ida y vuelta de \$ 2.00, \$ 4.00 por asistente.
- Los pasajeros de RGP deben pagar una tarifa. Los pasajeros que se retrasen más de \$ 10.00 no podrán programar citas hasta el momento en que se pague el saldo. Si un pasajero que debe pagar una tarifa "no se presenta", será responsable de pagar la tarifa de \$ 2.00 antes de programar citas futuras. La falta continua de mantener los pagos de las tarifas en un estado "actualizado" podría resultar en la suspensión o posible terminación de utilizar la fuente de financiamiento asignada que se muestra arriba y que se está utilizando para financiar sus viajes.
- Los pasajeros serán recogidos después de sus citas en el lugar donde los dejaron. Los pasajeros que se hayan comunicado con la oficina de transporte para finalizar su cita deben estar en este punto de entrega cuando llegue el conductor.
- Pasajeros que en cualquier momento se comportan en una amenaza.

Esto es para aclarar cómo UCT programa citas no médicas. Estos viajes se limitarán a 2 horas.

Las 2 horas comenzarán a partir de las 11:30 am, para dejar y terminarán a la 1:30 pm para recoger

- Estos viajes incluyen, entre otros, actividades recreativas, compras, actividades bancarias y diligencias no médicas, etc.
- Un ejemplo es el siguiente. Si llama y hace una cita para ir de compras a las 11 a.m. cita, tendrá 2 horas para comprar. Lo recogerán 2 horas más tarde a la 1 p.m. para su viaje de regreso a casa.
- Si no está listo cuando llegue la camioneta, necesitará encontrar transporte alternativo.
- Si está listo antes de que hayan expirado las 2 horas, puede llamar al Despacho del Condado de Union para una recolección temprana al 704-292-2511, Opción 5.
- Si un cliente no puede viajar, debe llamar al transporte antes del mediodía del día anterior y cancelar. Los conductores no pueden cambiar los viajes de los clientes.

Los pasajeros que deseen cancelar su transporte deben hacerlo antes de las 12:00 p. M. Del día anterior a la fecha programada para su transporte. Esta es una política adoptada por la Junta Asesora del Condado de Union. Se cobrará un cargo por cancelación tardía de \$ 2.00 a cualquier persona que cancele después de este tiempo. Las cancelaciones se pueden hacer por correo de voz las 24 horas del día al 704-292-2511.

III. Poliza sobre “No Presentarse”

Una marca de “no presentarse” se hará cuando UCT llega a recoger el pasajero y el cliente no usa el servicio. Lo siguiente ocurrirá cuando se acumulen varias marcas de “no presentarse”.

- 3 " no presentarse " (primera ofensa): 30 días de suspensión
- 3 " no presentarse " adicionales (segunda ofensa): 60 días de suspensión
- 3 " no presentarse " adicionales (tercera ofensa): 90 días de suspensión
- 3 " no presentarse " adicionales (cuarta ofensa): suspensión permanente de utilizar RGP, EDTAP u otros fondos de subvención con una política de " no presentarse”.

Para cancelar el servicio de transporte, el pasajero debe comunicarse con la oficina de transporte al 704-292-2511. Tenga en cuenta que no es responsabilidad del conductor localizar a los clientes. Los clientes deben estar esperando fuera de la ubicación de recogida

IV. Protección bajo el Título VI y Aviso de procedimiento de queja

Las regulaciones del Departamento de Justicia de EE. UU., Código 28 de las Regulaciones Federales, Sección 42.405, Difusión pública de la información del Título VI, requieren que los beneficiarios de la ayuda financiera federal publiquen o transmitan información del programa en los medios de comunicación. Los anuncios deben indicar que el programa es de igualdad de oportunidades y / o indicar que la ley federal prohíbe la discriminación. Además, se tomarán medidas razonables para publicar información en idiomas entendidos por la población elegible para ser atendida o que pueda verse afectada directamente por los proyectos de transporte.

Por la presente, UCT notifica que es política del Departamento garantizar el cumplimiento de la Ley de Derechos Civiles del Título VI de 1964, la Ley de Restauración de Derechos Civiles de 1987, la Orden Ejecutiva 12898 Acciones Federales para Abordar la Justicia Ambiental en Poblaciones Minoritarias y Poblaciones de Bajos Ingresos , La Orden ejecutiva 13166 que mejora el acceso a los servicios para personas con dominio limitado del inglés, y los estatutos y reglamentos relacionados con la no discriminación en todos los programas y servicios. Es la política del Departamento que ninguna persona, por motivos de raza, color, sexo, edad, estado de ingresos, origen nacional o discapacidad, se excluirá de la participación, se le negarán los beneficios o se le discriminará programa, actividades o servicios para los cuales UCT recibe asistencia financiera federal.

Cualquier persona que crea que ha sido maltratada por una práctica ilegal bajo el Título VI tiene derecho a presentar una queja formal ante UCT, NCDOT, USDOT, FTA y USDOJ.

* Cualquier queja de este tipo debe presentarse por escrito o en persona en la oficina de UCT, 610 Patton Ave., Monroe, NC 28110, dentro de los ciento ochenta (180) días posteriores a la fecha del supuesto hecho de discriminación. Los formularios de queja por discriminación del Título VI se pueden obtener de la oficina de UCT sin costo alguno llamando al 704-292-2511.