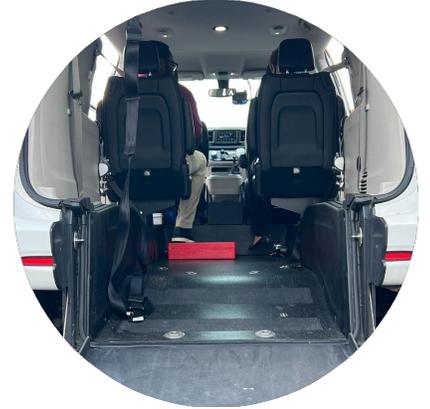


GUÍA PARA PASAJEROS DE WHEELS



Fecha de entrada en vigor: 16 de octubre de 2023

Información de contacto principal:

- Programe un viaje: (859) 233-3433
- Dé su opinión: (859) 244-2030
- <https://lextran.com/accessibility/wheels-paratransit/>

Contenido

Introducción	1
Conceptos básicos para los pasajeros	1
Área de servicio de paratransito	1
Tarifas.....	1
Horarios de funcionamiento.....	2
Horario de Atención al Cliente.....	2
Horario durante días festivos.....	2
Pases de Wheels.....	2
Contactos del Programa de Transporte de Wheels	3
Servicio de ruta fija de Lextran.....	3
Elegibilidad	4
Notificación de elegibilidad	4
Elegibilidad de paratransito.....	4
Recertificación de elegibilidad	5
Proceso de apelación de la elegibilidad	5
Tarifas reducidas de los servicios de ruta fija.....	5
Cómo utilizar Wheels	6
Programar un viaje.....	6
Negociaciones de viaje.....	6
Cancelar el viaje	7
Modificar un viaje.....	7
Adaptaciones razonables.....	7
Política de uso del cinturón de seguridad	7
Asistentes de cuidado personal (PCA) y acompañantes	7
Transporte de niños.....	8
Política de no abandono.....	8
El día del viaje	8
Plazo de espera para la recogida.....	9
Llegada del vehículo	9
Recogida en puertas exteriores	9
Servicio de suscripción.....	10
Viajes con aviso previo por teléfono.....	10
Cancelar el viaje	10
Qué puede llevar con usted	10
Artículos prohibidos.....	11
Mal tiempo	11
Fumar, comer y beber dentro de los vehículos	12
Objetos perdidos.....	12
Afecciones infecciosas	12
Código de conducta	12
Responsabilidades de los pasajeros	12
Responsabilidades de los conductores.....	13
Política de cancelación tardía y ausencias	14
Suspensiones de pasajeros debido a ausencias	14

Definiciones.....	15
Suspensión de pasajeros por comportamiento inapropiado	15
Términos de suspensión	16
Apelaciones.....	16
Aviso del Título VI.....	16
Mapa del área de servicio	17

Introducción

Bienvenido a Wheels, el servicio de transporte público puerta a puerta de Lextran. Esta guía para pasajeros describe las políticas y los procedimientos para las personas que utilizan el servicio de transporte Wheels si son elegibles. Léala con atención.

El servicio de paratransito de Wheels es un transporte público, puerta a puerta, complementario al servicio de ruta fija de Lextran para las personas con discapacidad.

Servicio “complementario” significa que los tiempos de viaje deben ser comparables a un viaje en autobús de ruta fija, no necesariamente comparables a un viaje en Uber o Lyft o un vehículo personal. Todos los pasajeros de Wheels deben calificar para el servicio a través de una solicitud que la persona debe completar y que un profesional médico debe autorizar.

Esta guía para los pasajeros de Wheels está disponible, bajo solicitud, en formatos e idiomas alternativos.

Conceptos básicos para los pasajeros

Área de servicio de paratransito

Wheels brinda servicios de paratransito puerta a puerta a pasajeros elegibles que viajan dentro del condado de Fayette. Los viajes complementarios de Wheels son aquellos que comienzan y terminan dentro de $\frac{3}{4}$ de milla de una ruta fija de autobús de Lextran, durante el horario de funcionamiento del servicio de ruta fija. Los viajes prémium de Wheels son aquellos que comienzan o terminan a más de $\frac{3}{4}$ de milla de una ruta fija de Lextran. Todos los viajes están limitados al condado de Fayette. Puede encontrar un mapa del área de servicio de Wheels en la página 25.

Tarifas

Las tarifas de los usuarios se calculan sobre la base de un viaje de ida. Las tarifas deben pagarse en efectivo o mediante pases prepagos de Wheels. El esquema de tarifas es el siguiente:

Viajes complementarios (dentro de $\frac{3}{4}$ de milla de una ruta fija de Lextran, durante el horario de funcionamiento del servicio de ruta fija):

\$1,60 por viaje de ida
\$1,60 por viaje adicional

Viajes prémium (viajes que comienzan o terminan a más de $\frac{3}{4}$ de milla de una ruta fija de Lextran)

\$2,00 por viaje de ida
\$2,00 por viaje adicional

Horarios de funcionamiento

Wheels opera el servicio de transporte los siete (7) días de la semana, los 365 días del año. Los días festivos funciona con un servicio limitado. Durante los días festivos, confirme el horario con el responsable de las reservas.

Lunes a viernes	5:21 a. m. a 12:30 a. m.
Sábados:	5:23a. m. a 12:30 a. m.
Domingos:	5:41 a. m. a 9:30 p. m.

Horario de Atención al Cliente

Para programar o cancelar un viaje, los encargados de las reservas están disponibles durante los siguientes horarios:

De lunes a viernes:	7:00 a. m. a 4:45 p. m.
Sábados:	8:00 a. m. a 4:45 p. m.
Domingos:	8:00 a. m. a 4:45 p. m.

Horario durante días festivos

El horario de atención al cliente durante todos los días festivos es de 8:00 a. m. a 4:45 p. m.

Pases de Wheels

Los pases de Wheels son boletos prepagos para viajar en Wheels. Los pases se pueden comprar llamando al (859) 255-1280. También se pueden enviar por correo a su domicilio. Cuando realice el pedido, indique si necesita pases complementarios o prémium y espere entre 7 y 10 días hábiles para que se procese. La compra y búsqueda presenciales de los pases está disponible en las oficinas de Wheels de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

Oficinas de Wheels
1450 Newtown Pike
Lexington, KY 40511
(859) 255-1280

Quejas, reconocimientos y comentarios de los usuarios Wheels valora los comentarios de los usuarios con respecto a nuestros servicios. Si tiene una queja, un reconocimiento o un comentario, puede contactarnos a través de alguna de estas opciones:

- Llame a la línea de quejas al (859) 244-2030.
- Comuníquese con el especialista en cumplimiento de Lextran al (859) 255-7756.
- Complete el formulario de queja en el sitio web de Lextran, disponible en <https://lextran.com/about-lextran/contact-us/>.
- Envíe un correo electrónico a cumplimiento@lextran.com.

Cuando presente una queja, incluya la siguiente información:

- Nombre del pasajero.

- Información de contacto del pasajero.
- Fecha y hora del incidente.
- Lugar del incidente.
- Descripción breve del incidente.
- Nombres de los empleados de Wheels o Lextran con quienes habló.

Algunos ejemplos de quejas que deben reportarse son los siguientes:

- Un conductor no brinda la asistencia necesaria.
- Sujeción incorrecta de una silla de ruedas o falta de servicio puerta a puerta.
- Un conductor utilizó el teléfono celular mientras conducía.
- Recogida o descenso tardíos.
- Considera que su tiempo de viaje a bordo o el tiempo de espera fue excesivamente largo.

También puede enviar correspondencia escrita a la siguiente dirección:

Lextran Compliance Specialist
200 West Loudon Ave.
Lexington, KY 40508

Contactos del Programa de Transporte de Wheels

RATP Dev opera el Programa de Transporte de Wheels y Lextran lo financia. Para obtener más información, puede comunicarse con el gerente general y el especialista en cumplimiento de Lextran:

Byron Robinson
General Manager
1450 Newtown Pike
Lexington, KY 40511
(859) 233-3433
byron.robinson@ratpdev.com

Lextran Compliance Specialist
200 West Loudon Ave.
Lexington, KY 40508
(859) 255-7756
compliance@lextran.com

Servicio de ruta fija de Lextran

Todos los pasajeros de Wheels pueden utilizar el servicio de ruta fija de Lextran sin cargo con una tarjeta de identificación amarilla emitida en el Centro de Tránsito ubicado en el centro (Downtown Transit Center). Después de recibir su carta de aprobación de Wheels, comuníquese con el especialista en cumplimiento de Lextran para recibir instrucciones sobre cómo obtener esta tarjeta de identificación. También puede recibir capacitación sobre viajes para aprender a utilizar el sistema de ruta fija de Lextran. Si le interesa la capacitación, comuníquese con Relaciones con la Comunidad de Lextran. Puede comunicarse con ambos contactos al (859) 255-7756.

Elegibilidad

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) exige que las personas interesadas completen un proceso de elegibilidad para el servicio de paratransito complementario de la ADA. Consulte a continuación para solicitar la elegibilidad:

Sitio web: www.biokinetix.com/lextran

Teléfono: (859) 244-2030

Fax: (717) 635-3674

Correo: KORT Physical Therapy, Attn: Lextran Paratransit, 1650 Bryan Station Rd., Suite 122, Lexington, KY 40505

Notificación de elegibilidad

Se le notificará su estado de elegibilidad dentro de los 21 días posteriores a la finalización del proceso de solicitud. Si pasados estos 21 días no ha sido notificado, comuníquese con BLOKINETIX. Si ya transcurrieron 21 días desde la finalización del proceso de solicitud y aún no se ha tomado una decisión, se le proporcionará el servicio de paratransito hasta que se tome una decisión final sobre su elegibilidad.

Elegibilidad de paratransito

Una vez que se complete y revise la solicitud, el solicitante recibirá una notificación para programar una evaluación presencial en KORT Physical Therapy. Una vez que se complete esta evaluación, el solicitante recibirá una carta escrita que describe su elegibilidad.

Hay cuatro tipos de elegibilidad que permitirían a las personas ser elegibles para el programa de Wheels. Su carta de notificación sobre la elegibilidad explicará para qué tipo califica. Los tipos de condición de elegibilidad son los siguientes:

(1) Elegibilidad sin restricciones

Se otorga elegibilidad sin restricciones si no puede utilizar el sistema de transporte de ruta fija. También es elegible toda persona que por una discapacidad no pueda viajar hacia o desde la parada de autobús debido, por ejemplo, a la distancia, el terreno, el clima, la seguridad u otros obstáculos que se lo impidan debido a su discapacidad. Para dar lugar a la elegibilidad, los obstáculos deben causar dificultades para la persona más allá de ser solo inconvenientes. Si existe alguna de estas situaciones, podrá realizar su viaje de traslado en un vehículo de paratransito.

(2) Elegibilidad condicional

La elegibilidad condicional se otorga si puede utilizar el sistema de tránsito de ruta fija para algunos viajes, pero no para todos. Algunos ejemplos incluyen no poder esperar el autobús cuando hace mucho calor o mucho frío, tener ceguera nocturna pero visión suficiente durante el día y falta de arquitectura accesible alrededor de las paradas de ruta fija de uso frecuente (es decir, sin rampas en las aceras). Se espera que usted utilice el servicio de paratransito solo cuando estén presentes las condiciones establecidas en su carta de elegibilidad.

(3) Elegibilidad temporal

La elegibilidad temporal se otorga si usted tiene una afección de salud que se espera que mejore, pero, por un tiempo limitado, esta le impide viajar en un autobús de ruta fija. Hasta que mejore su condición de salud, puede realizar el viaje de traslado en un vehículo de paratransito.

(4) Elegibilidad de visitante

Los visitantes de la zona del condado de Fayette que no pueden utilizar el servicio de autobús de ruta fija debido a sus discapacidades son elegibles para utilizar Wheels. Los visitantes deben presentar la documentación que acredite que son elegibles para el servicio de paratransito de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) en su zona de origen o documentar su lugar de residencia y la limitación que les impide usar el autobús de ruta fija. El programa de transporte Wheels brindará servicios de paratransito a los visitantes para cualquier combinación de 21 días durante cualquier período de 365 días a partir del primer uso del servicio por parte del visitante. Para utilizar el servicio de paratransito después del período de 21 días, el visitante debe solicitar su elegibilidad. Comuníquese con Lextran para conocer la elegibilidad de los visitantes al (859) 255-7756.

Recertificación de elegibilidad

Cada uno de los usuarios de Wheels debe certificarse nuevamente al menos cada tres años. Es responsabilidad del usuario volver a solicitar los servicios antes de que caduque la elegibilidad. Si un usuario no renueva la elegibilidad para el servicio de paratransito, no será elegible para el servicio hasta que se determine si es elegible en el proceso de recertificación. Puede ser necesario reevaluar la elegibilidad de una persona antes de que finalice. BLOKINETIX se comunicará con los usuarios a través de la dirección o el correo electrónico registrado para la recertificación, por lo que se les recomienda a los usuarios que mantengan su información de contacto actualizada.

Proceso de apelación de la elegibilidad

Si no está de acuerdo con una decisión de elegibilidad para los servicios de paratransito, tiene derecho a apelar la decisión adversa. Las apelaciones deben realizarse por escrito y deben recibirse dentro de los 60 días posteriores a la determinación. Comuníquese con BLOKINETIX para presentar una apelación, utilizando la información de contacto que se detalla a continuación:

Sitio web: www.biokinetix.com/lextran

Número de teléfono: (859) 244-2030

Tarifas reducidas de los servicios de ruta fija

Si se determina que el solicitante no es elegible para los servicios de paratransito, puede ser elegible para abonar tarifas reducidas en los autobuses de Lextran. Se debe presentar una breve solicitud. Las solicitudes están disponibles en el sitio web de Lextran o en el Centro de Tránsito que se encuentra en el centro de la ciudad (Downtown Transit Center). Los adultos mayores deben presentar una identificación apropiada emitida por el gobierno para verificar su fecha de nacimiento junto con una solicitud completa. Un profesional de la salud con licencia debe completar la parte designada del formulario para verificar la elegibilidad del solicitante si presenta la solicitud debido a una discapacidad. Lextran brinda identificaciones para usuarios con tarifa reducida que se procesan

únicamente en el Centro de Tránsito que se encuentra en el centro de la ciudad (Downtown Transit Center). Para obtener la información pertinente, visite el sitio web de Lextran que se detalla a continuación:

Sitio web: lextran.com/accessibility/reduced-fares

Cómo utilizar Wheels

Programar un viaje

Para utilizar Wheels, se debe reservar el servicio un día antes. Se pueden programar viajes con hasta 14 días de antelación y hasta las 4:45 p. m. del día anterior al servicio solicitado. Wheels no acepta reservas de viajes para el mismo día.

Los viajes se pueden programar llamando al (859) 233-3433, de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 4:45 p. m., y los sábados y domingos, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Las reservas se realizan en el orden en que se reciben y sin tener en cuenta el motivo del viaje. Las personas pueden viajar en Wheels para cualquier fin y está estrictamente prohibido priorizar un tipo de viaje (por ejemplo, viajes médicos) sobre otro tipo (por ejemplo, viajes de compras).

Cuando realice una reserva, tenga la siguiente información disponible:

- Su nombre.
- Un número de teléfono al cual podamos localizarlo.
- Las fechas y los horarios de su reserva solicitada. Puede solicitar un horario de recogida o un horario de regreso, pero no ambos.
- Dirección exacta del origen y destino de los viajes.
- Si un asistente de cuidado personal (Personal Care Assistant, PCA) o acompañantes, incluidos niños, viajarán con usted.
- Si usted o sus acompañantes utilizarán una silla de ruedas u otra ayuda para la movilidad.
- Si tendrá un animal de servicio que lo acompañe.

Al hacer una reserva porque tiene una cita (como una cita con el médico), informe al encargado de reservas a qué hora debe llegar a esta. Su viaje de "ida" para las citas se programará según la hora en que necesita llegar (descenso) y su viaje de "regreso" se programará según la hora de recogida deseada (recogida).

Recuerde que compartirá su viaje con otras personas y que se requiere flexibilidad con respecto al uso del servicio de transporte de Wheels para todos los usuarios.

Negociaciones de viaje

Wheels puede negociar los horarios de recogida con un pasajero. Durante la negociación, Wheels no puede exigir que un pasajero programe un viaje para que comience más de 1 hora antes o después de la hora solicitada por el usuario. Por ejemplo, si un pasajero pide un viaje con un horario de recogida a las 9:00 a. m., Wheels puede ofrecer un horario de recogida entre las 8:00 a. m. y las 10:00 a. m.

Las negociaciones están sujetas a las necesidades prácticas de viaje de los pasajeros. Por ejemplo, si usted sale del trabajo a las 4:00 p. m. y solicita el horario de recogida a las 4:00 p. m., no se le ofrecerá una hora de recogida mientras todavía esté trabajando. Es posible que se le ofrezca una hora de recogida hasta las 5:00 p. m. y esto se considera razonable.

Cancelar el viaje

Si debe cancelar un viaje programado, Wheels le pide que lo haga lo antes posible. Para cancelar un viaje programado, llame al (859) 233-3433. Se aceptan cancelaciones hasta dos (2) horas antes de que comience el plazo de espera para la recogida programada. Las cancelaciones que se produzcan con menos de dos (2) horas de antelación se considerarán una ausencia.

Modificar un viaje

Comuníquese con Wheels antes de las 4:45 p. m. del día anterior para realizar cambios en su viaje previamente programado. No se aceptan cambios en el mismo día del viaje.

Los conductores no tienen permitido realizar cambios en las asignaciones de viaje y no se les debe pedir que realicen modificaciones en su viaje, como dejarlo en una dirección diferente.

Adaptaciones razonables

Si se necesitan modificaciones o adaptaciones razonables al programar un viaje, al abordar un vehículo, mientras está a bordo del vehículo o mientras se baja de uno, comuníquese con Wheels al (859) 233-3433.

Política de uso del cinturón de seguridad

Para su seguridad y la de sus compañeros de viaje, la política de seguridad de Wheels requiere que todos los pasajeros usen tanto el cinturón de regazo como el de hombro en todo momento mientras viajan con Wheels, de conformidad con la política de la empresa y las leyes estatales aplicables. Los cinturones están diseñados para protegerlo a usted y a los demás y para evitar lesiones. Es obligatorio sujetar adecuadamente los dispositivos de movilidad.

Asistentes de cuidado personal (PCA) y acompañantes

Un asistente de cuidado personal (PCA) se define como una persona designada o contratada para ayudar específicamente a un pasajero a satisfacer sus necesidades personales, quien siempre puede acompañar al pasajero de Wheels. Los PCA pueden ser un familiar, un amigo, un cuidador, entre otros. Los conductores no cumplen la función de PCA. Los pasajeros con discapacidades cognitivas o de memoria para quienes no sea seguro estar solos son responsabilidad de un PCA. Se permite solo un PCA por usuario.

Además, al menos un acompañante puede viajar con los pasajeros de Wheels, si se solicita al momento de la programación.

Los PCA y acompañantes deben tener el mismo origen y destino que los pasajeros de Wheels. Los PCA siempre viajan gratis y los acompañantes están sujetos a la misma tarifa que los pasajeros de Wheels.

Transporte de niños

La ley del estado de Kentucky exige que todos los niños que miden menos de 40 pulgadas (101,60 cm) de altura estén en un sistema de retención infantil que cumpla con los estándares establecidos por el Departamento de Transporte (es decir, una silla para niños/bebés). Las sillas elevadas deben usarse para cualquier niño menor de ocho (8) años que mida entre 40 y 57 pulgadas (101,60 cm y 144,80 cm). El padre o tutor legal debe proporcionar y amarrar la silla elevada.

Los niños de seis (6) años o más pagan la misma tarifa que el pasajero de Wheels cuando viajan como acompañantes de un pasajero. Los niños menores de seis (6) años viajan gratis.

Política de no abandono

Wheels está comprometido con la seguridad y protección de sus usuarios. Si ofrecemos el traslado a un usuario a un lugar determinado, haremos todo lo posible para proporcionarle el viaje de regreso, incluso si el usuario no se presenta para abordar dentro del plazo de espera para la recogida programada. En tales casos, el servicio de regreso se brindará lo antes posible, pero puede retrasarse según el tráfico y las condiciones climáticas predominantes y las consideraciones de programación.

Si un usuario no se presenta a un viaje que se origina desde su casa, no se enviará un vehículo de regreso a su casa para realizar el viaje. Sin embargo, si se programó un viaje de regreso, Wheels respetará el lugar de recogida programado para este.

No se enviarán los vehículos para viajes de regreso en algunas circunstancias, incluidas, entre otras, las siguientes:

- El usuario reservó un viaje de ida a un lugar y no programó un viaje de regreso.
- El usuario solicita descender del vehículo antes de llegar a su destino.
- El usuario se niega a seguir las políticas operativas o de seguridad aplicables requeridas para el traslado.
- El usuario demuestra un comportamiento inapropiado, agresivo, amenazante o abusivo hacia los demás.
- En circunstancias en que el traslado no sea posible debido a condiciones climáticas, casos fortuitos, actos de terrorismo, disturbios civiles, huelga laboral o cualquier otro desastre natural fuera del control de Wheels que pueda causar la suspensión del servicio.

El día del viaje

Wheels ofrece un servicio de paratransito de "viaje compartido", lo que significa que quizás se recoja o se deje a otros pasajeros con destinos diferentes en el camino hacia el suyo. Esto puede hacer que su viaje demore más que si tomara un taxi o condujera usted mismo. Debido a que los servicios de Wheels no están diseñados para seguir una ruta directa entre los lugares de recogida y descenso de

una persona, recomendamos que los pasajeros lleven consigo cualquier medicamento en caso de que sus viajes se retrasen.

Plazo de espera para la recogida

Cuando programe su reserva, se le dará un plazo de espera para la recogida de 30 minutos durante el cual podrá llegar el vehículo de Wheels. Este período comienza 15 minutos antes y finaliza 15 minutos después de la hora acordada durante la reserva. Por ejemplo, si reserva para que lo recojan a las 9:15 a. m., su plazo de espera será de 9:00 a 9:30 a. m. La noche anterior a su reserva programada, recibirá una llamada automática que le recordará su plazo de espera para recogerlo.

Le pedimos que esté listo para abordar el vehículo de Wheels a la hora de inicio del plazo de espera para la recogida.

Llegada del vehículo

En todo momento durante el plazo de espera para la recogida de 30 minutos, todos los pasajeros deben estar listos para abordar el vehículo de Wheels hasta 5 minutos después de su llegada. Los pasajeros tienen 5 minutos para abordar o para dar aviso de su intención inmediata de abordar el vehículo desde el momento en que llega el autobús. Si el conductor no puede ubicar al pasajero que programó el viaje pasados los 5 minutos de su llegada, se le indicará que comience el proceso de autorización por una ausencia. Además, si el vehículo llega y usted ya no desea realizar el viaje, esto se considera una “cancelación del usuario en la puerta” y se tratará como una ausencia.

El personal de Wheels primero verificará que el conductor esté en la ubicación correcta y hará un esfuerzo de buena fe para llamar al usuario antes de indicarle al conductor que se vaya. Los usuarios que no estén listos para abordar cuando llegue el conductor y no le hayan avisado sobre su intención de abordar pasados los 5 minutos de espera, se considerarán ausentes y estarán sujetos a la política de ausencias de Wheels. La política de ausencias de Wheels se puede encontrar en la página 20.

Recogida en puertas exteriores

Los conductores no pueden ingresar a edificios, vestíbulos ni cruzar la entrada de una residencia. Los pasajeros deben estar en o cerca de una puerta exterior que dé a la calle para anticipar la llegada del vehículo de Wheels. En el caso de residencias privadas, los conductores pueden golpear la puerta o tocar el timbre. Los conductores no podrán subir escaleras en edificios de apartamentos u otras viviendas.

En los hogares de ancianos, los pasajeros deben estar en el vestíbulo principal y listos para abordar durante el plazo de espera para la recogida de 30 minutos. Los conductores no tienen permitido ir a las habitaciones para recoger a los pasajeros. Tampoco pueden ayudar a los pasajeros a entrar o salir de los hogares de ancianos, así que asegúrese de que el personal esté listo para ayudar a los pasajeros para abordar y bajar del vehículo. Si una persona distinta al pasajero es responsable de la tarifa, notifique al transportista para que la tarifa se pueda cobrar a la parte responsable que corresponde.

Servicio de suscripción

Los viajes por suscripción/orden permanente se otorgan para viajes que se realizan de forma continua a la misma hora, hacia y desde los mismos orígenes y destinos, y al menos tres veces por semana. Una vez reservado un viaje por suscripción, usted es responsable de llamar y cancelarlos si no los necesita. Si no se cancelan los viajes no deseados, estos resultarán en una ausencia.

Un ejemplo de un viaje de suscripción sería un viaje a las 9:00 a. m. (plazo de espera entre las 8:45 a. m. y 9:15 a. m.) desde su lugar de residencia hasta su lugar de trabajo, de lunes a viernes todas las semanas. Si necesita cambiar el horario o la ubicación, el viaje de suscripción se cancelará automáticamente.

Los viajes de suscripción que sean en días festivos no se cancelarán automáticamente. Es responsabilidad del pasajero cancelar este tipo de viajes.

Viajes con aviso previo por teléfono

Para viajes por motivos médicos, cuando no pueda predecir cuándo finalizará su cita, su viaje de regreso se configurará como un viaje con aviso previo por teléfono. Se ingresará un tiempo estimado para su viaje de regreso, pero debe llamar a Wheels al (859) 233-3433 para informarles que está listo para que lo recojan.

Los viajes con aviso previo por teléfono pueden resultar en tiempos de espera de hasta una (1) hora desde el momento en que usted avisa que está listo para que lo recojan, por lo que recomendamos llevar con usted cualquier medicamento o suministro que pueda necesitar.

Cancelar el viaje

Si debe cancelar un viaje, Wheels le pide que lo haga lo antes posible. Para cancelar un viaje programado, llame al (859) 233-3433. Se aceptan cancelaciones hasta dos (2) horas antes de que comience el plazo de espera para la recogida programada. Las cancelaciones que se produzcan con menos de dos (2) horas de antelación se consideran "cancelaciones tardías" y se gestionarán como una ausencia.

Qué puede llevar con usted

(1) Equipo de soporte vital

Puede llevar un respirador, oxígeno portátil o cualquier otro equipo de soporte vital siempre que no viole las leyes de transporte de materiales peligrosos. El equipo debe ser lo suficientemente pequeño para caber dentro del vehículo y estar sujetado. Los pasajeros deben asegurarse de que haya un suministro de oxígeno adecuado (3/4 o completo) antes de abordar. Los conductores no están autorizados a manipular los equipos de soporte vital en ningún momento.

(2) Animales de servicio

Se permiten animales de servicio a bordo de los vehículos de Wheels. Un animal de servicio es un animal que está entrenado específicamente para trabajar o realizar tareas. Los pasajeros son responsables de mantener a sus animales bajo control en todo momento. A los animales que

representen una amenaza directa a la salud o la seguridad de otros pasajeros o que creen una atmósfera muy perturbadora se les podrá negar el servicio.

(3) Otras mascotas pequeñas

Las mascotas comunes, como perros pequeños, gatos, conejos, etc., pueden transportarse en un transportín cerrado y trabado con llave. El pasajero es responsable de llevar al animal en el transportín y el conductor solo podrá ayudar para subirlo y bajarlo. El transportín debe colocarse en el regazo del pasajero o mantenerse entre sus pies.

(4) Alimentos y otras pertenencias personales

- Un pasajero puede llevar solo tantas bolsas de supermercado, de compras o de lavandería como pueda cargar por sí solo dentro y fuera del vehículo. Los conductores no ayudarán a subir o bajar artículos personales del vehículo.
- Un pasajero que transporte objetos dentro o fuera del vehículo deberá solicitar el uso del ascensor o rampa si es necesario.
- Ninguna bolsa debe obstruir el pasillo y el pasajero deberá sujetarlas. Si esto no fuera posible, el conductor podrá negarse a transportar al pasajero.
- Bajo ninguna circunstancia se guardarán bolsas en el compartimento para ruedas o en un área que bloquee el acceso a las puertas delanteras o traseras.
- Las bolsas podrán guardarse en el área de sujeción de sillas de ruedas si las amarra el pasajero. Si el área de seguridad de la silla de ruedas es necesaria para un pasajero que usa una como dispositivo de movilidad, el pasajero con las bolsas debe trasladarse a otra parte.
- Un pasajero que utiliza una silla de ruedas como dispositivo de movilidad está limitado a la cantidad de bolsas y demás artículos que se pueden sujetar de manera segura a la silla de ruedas. La cantidad y la ubicación de los artículos no deben interferir con el proceso de sujetar de forma segura la silla de ruedas mediante un amarre de cuatro puntos.
- Si son demasiadas bolsas para acomodar, es posible que el conductor no permita que el pasajero viaje.
- Los cochecitos y carritos deben plegarse y guardarse.

Artículos prohibidos

La siguiente es una lista no exhaustiva de artículos prohibidos en los vehículos de Wheels:

- Contenedores de almacenamiento de combustible.
- Explosivos, incluidos fuegos artificiales.
- Cuchillos (se permiten herramientas de corte necesarias para tareas laborales).
- Baterías de automóvil (se permiten equipos aprobados por la ADA).
- Botellas de gas comprimido (se permiten equipos aprobados por la ADA).

Mal tiempo

Las condiciones climáticas peligrosas, como nieve o hielo, pueden provocar que el servicio de Wheels se retrase o se cancele. Wheels hará todo lo posible para mantener el servicio en funcionamiento el mayor tiempo posible. Por su seguridad, los conductores utilizarán su criterio para determinar las

condiciones de la ruta durante eventos climáticos severos. Si las calles, entradas de vehículos o aceras no están despejadas para un tránsito seguro, el conductor no podrá completar la recogida.

Si no se siente cómodo viajando en tales condiciones, llame a Wheels al (859) 233-3433 lo antes posible para cancelar su viaje.

Fumar, comer y beber dentro de los vehículos

Está estrictamente prohibido fumar, comer y beber en vehículos de Wheels. Si debe comer o beber algo debido a una condición de salud, avise al conductor con anticipación.

Objetos perdidos

Wheels no se hace responsable de artículos perdidos o robados. Si cree que ha dejado algo en un vehículo de Wheels, llame al (859) 233-3433 y brinde su nombre, la fecha y hora del viaje en el que se perdió el artículo y una descripción detallada del objeto perdido.

Si se encuentra el objeto, se puede recoger en persona en la oficina de Wheels en 1450 Newtown Pike, Lexington, KY. Wheels no puede llevar los objetos a los pasajeros.

Afecciones infecciosas

Con el objetivo de garantizar la seguridad de todos los pasajeros, Wheels debe asegurarse de que no haya descargas de fluidos corporales, heridas abiertas, presencia de afecciones infecciosas o infestaciones de insectos durante el viaje.

- Las llagas abiertas, heridas o secreciones de fluidos corporales deben estar completamente cubiertas o contenidas.
- Si el conductor no puede garantizar la seguridad de un usuario debido a su estado, se le negará el traslado.
- Si ocurre un accidente en el baño mientras está a bordo de un vehículo de Wheels, notifique al conductor con discreción.

Código de conducta

Los pasajeros y conductores de Wheels tienen derecho a viajar en vehículos de la empresa que sean cómodos y seguros para ellos, y que no representen ninguna amenaza de abuso físico o verbal por parte de otros pasajeros. Se espera que los pasajeros se abstengan de comportamientos inseguros o insalubres y se les prohíbe utilizar lenguaje abusivo, vulgar o perturbador. Cualquier pasajero que participe en una conducta violenta, perturbadora o ilegal, o que represente una amenaza directa a la salud y seguridad de los demás, podrá ser suspendido o se le podrá negar el servicio.

Responsabilidades de los pasajeros

- Espere en un lugar seguro y bien iluminado, en la puerta exterior del lugar.
- Permita que el conductor lo ayude a subir al vehículo y solicite asistencia especial si es necesario.

- Use siempre el cinturón de seguridad o el arnés de seguridad para los hombros en los vehículos de Wheels.
- Todos los objetos personales son responsabilidad del pasajero. Los artículos deben estar asegurados o atados debajo del asiento o al lado del pasajero. Ningún artículo puede bloquear el pasillo.
- El pasajero debe subir y bajar del vehículo todos sus objetos personales y paquetes.
- Cancele todos los viajes no deseados con la mayor antelación posible.
- Los pasajeros no pueden solicitar ni rechazar conductores, otros pasajeros o vehículos específicos, a menos que el vehículo enviado no sea accesible para su dispositivo o equipo de movilidad registrado.
- Mantenga como corresponde los dispositivos de movilidad.
- No interfiera con el conductor mientras el autobús esté en movimiento.
- Trate a las demás personas que se encuentran en el vehículo con cortesía y respeto.
- Mantenga los pasillos y las rampas lo suficientemente libres de obstrucciones, incluida la nieve y el hielo, para que sean seguros para los conductores y pasajeros.
- No fume, coma ni beba a bordo, a menos que la ingesta sea necesaria por un motivo de salud y se avise al conductor con antelación.
- Se debe controlar a los animales en la casa o en el patio para que no puedan acercarse al conductor que llegue a la puerta.
- Vístase apropiadamente, lo que incluye los zapatos, las camisas y la ropa que corresponda para el clima.
- Se permiten dispositivos de audio con el uso de dispositivos de asistencia, como auriculares, para que el volumen no moleste a los demás.

Responsabilidades de los conductores

- Llegar al sitio programado, dentro del plazo de espera para la recogida programada, en un vehículo de Wheels y vestir el uniforme con una tarjeta de identificación visible.
- Ser cortés y profesional en todo momento.
- Conducir con cuidado. Esto implica usar el cinturón de seguridad y nunca usar el teléfono celular mientras conduce.
- Hacer un esfuerzo razonable para encontrar al pasajero antes de irse sin él.
- Debe comunicarse con el despacho para obtener autorización por una ausencia antes de partir.
- Mantener contacto visual con el vehículo y los usuarios, en la máxima medida posible.
- Asistir a todos los pasajeros hacia y desde el vehículo hasta la puerta exterior de los lugares de recogida y descenso.
- Ayudar a los pasajeros a subir y bajar del vehículo, operar el elevador del vehículo si es necesario y garantizar la sujeción adecuada del usuario (incluido el cinturón de seguridad) y los dispositivos de movilidad.
- Los conductores deben esperar al menos cinco (5) minutos al llegar dentro del plazo de espera de la recogida.

Además, los conductores tienen estrictamente prohibido:

- entrar o abrir la residencia privada de un pasajero en cualquier momento;
- asistir a un pasajero en silla de ruedas a subir o bajar escalones o bordillos;

- esperar con los pasajeros en su destino;
- manipular los animales de servicio o demás mascotas pequeñas;
- controlar un dispositivo de movilidad operado electrónicamente;
- parar en lugares no programados a petición del usuario.

Política de cancelación tardía y ausencias

- Una "ausencia" ocurre cuando un usuario no se presenta para abordar el vehículo dentro de los cinco (5) minutos posteriores a la llegada del vehículo dentro del plazo de espera de 30 minutos.
- Una "cancelación tardía" ocurre cuando un usuario cancela un viaje con menos de dos (2) horas antes del inicio del plazo de espera de 30 minutos.
- Una "cancelación en la puerta" es cuando un usuario cancela el viaje una vez que el conductor ya llegó. Esto incluye cancelar por teléfono.

Para efectos de esta política, una cancelación tardía o una cancelación en la puerta se considerará una ausencia. Al usuario se le registrará solo una ausencia por cada plazo de espera específico.

- Si un pasajero ha tenido cinco ausencias en un período de 30 días calendario, estará sujeto a revisión. Wheels enviará por correo una carta al pasajero notificándole sobre la revisión y lo que significa. La carta dará un resumen de los sucesos verificados e información sobre las apelaciones en los casos en que se suspenderá el servicio.
- Las suspensiones ocurren cuando se ha determinado que ha ocurrido un patrón o una práctica de ausencias. Un patrón o una práctica implica acciones intencionales, repetidas o regulares que no son hechos aislados, accidentales o únicos.
- Si no se presenta o cancela tarde debido a circunstancias fuera de su control, llame a Wheels al (859) 233-3433 para explicar las circunstancias y pedir la eliminación de la ausencia o cancelación tardía.

Los viajes que se cancelen menos de dos (2) horas antes del plazo de espera o cuando el pasajero no se presente por razones que están fuera del control del pasajero pueden ser justificarse. Algunos ejemplos de circunstancias que no cuentan en contra del usuario son las siguientes:

- Enfermedad que le impide viajar.
- Emergencias familiares.
- Errores de parte de la agencia de tránsito.
- Recogidas tardías.

Si recibe una carta de cortesía debido a una ausencia y cree que se emitió por error, comuníquese con Lextran al (859) 255-7756 para brindar más detalles.

Suspensiones de pasajeros debido a ausencias

Wheels entiende que a veces los pasajeros pueden perder viajes programados u olvidarse de cancelar viajes que ya no necesitan. De la misma manera, Wheels entiende que los pasajeros a veces pueden perder viajes programados por motivos que están fuera de su control. No obstante, faltar repetidamente a viajes programados (o no cancelar los viajes a tiempo) puede dar lugar a la suspensión del servicio. La siguiente información explica la política ausencias de Wheels.

Definiciones

1. Ausencia: una ausencia ocurre cuando un pasajero no aborda el vehículo para un viaje programado cuando el vehículo llega al lugar de recogida pactado dentro del plazo de espera y el conductor aguarda al menos 5 minutos antes de partir.
2. Cancelación tardía: una cancelación tardía es aquella que se realiza con menos de 2 horas de antelación a la hora de recogida programada, aquella que se realiza en la puerta o una negativa a abordar un vehículo que ha llegado dentro del plazo de espera.
3. Ausencias debido a circunstancias ajenas al control de los pasajeros:
 - a. Enfermedad que le impide viajar.
 - b. Emergencias familiares.
 - c. Errores de parte de la agencia de tránsito.
 - d. Recogidas tardías.

Wheels realizará un seguimiento de los viajes programados, las inasistencias y las cancelaciones tardías de los pasajeros. Los pasajeros podrán ser suspendidos del servicio cuando exista una tendencia o costumbre de no asistir en un período de treinta (30) días. Se establece una tendencia o costumbre mediante la revisión de los siguientes criterios:

las inasistencias o cancelaciones tardías representan el veinte (20) por ciento o más de sus viajes programados; o el pasajero tiene cinco (5) o más inasistencias o cancelaciones tardías en un período de treinta (30) días.

Los pasajeros recibirán una carta de cortesía en la que se explica que pueden estar sujetos a la suspensión después de cinco (5) inasistencias en un período de treinta (30) días. Los pasajeros que deseen refutar casos de inasistencias específicas deben hacerlo dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la recepción de la carta de cortesía o de suspensión. Los pasajeros deben comunicarse con Lextran para explicar las circunstancias y solicitar la eliminación de la inasistencia o cancelación tardía.

Suspensión de pasajeros por comportamiento inapropiado

Se espera que los usuarios de Wheels actúen de manera adecuada al utilizar este servicio. Los pasajeros que muestren cualquiera de las siguientes acciones serán suspendidos del servicio. Estas acciones incluyen, entre otras:

- vandalismo;
- abuso físico o verbal de un conductor u otro pasajero;
- comportamiento sexual;
- negarse a usar el cinturón de seguridad;
- fumar.

Puede resultar en una suspensión inmediata si un pasajero infringe cualquier política de seguridad o tiene una necesidad médica que implica un peligro claro y presente para esa persona o los demás pasajeros o empleados de Wheels. Un pasajero que esté sujeto a una suspensión inmediata será notificado por teléfono y por correo con la información sobre cómo apelar.

Términos de suspensión

La primera infracción resultará en una suspensión del servicio por una semana.

La segunda infracción resultará en una suspensión del servicio por dos semanas.

La tercera infracción y las siguientes resultarán en una suspensión del servicio por tres semanas.

Apelaciones

Si recibe una carta de suspensión y desea apelar, puede presentar una solicitud de apelación antes de la fecha límite que se indica en la carta. Se le enviará una copia del proceso de apelación junto con la carta de suspensión. Solo se revocarán las apelaciones si la información en que se basa la suspensión es incorrecta. No puede revocarse una suspensión solo porque esta cause un inconveniente para el pasajero. Todas las decisiones se tomarán por escrito y se enviarán al usuario.

Aviso del Título VI

La Autoridad de Tránsito de Lexington (Lextran) opera sus programas y servicios sin distinción de raza, color u origen nacional, de conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Cualquier persona que crea que ha sido agraviada por alguna práctica discriminatoria ilegal según el Título VI puede presentar una queja ante Lextran por correo directo, correo electrónico, el formulario de comentarios para los usuarios en el sitio web, la tarjeta de comentarios de los usuarios o por teléfono.

Para obtener más información sobre el programa de derechos civiles de Lextran y los procedimientos para presentar una queja, llame al (859) 255-7756; envíe un correo electrónico al coordinador del Título VI en Lextran a title.vi.complaint@lextran.com; o visite nuestras oficinas en 200 West Loudon Avenue, Lexington, KY 40508. Para obtener más información, visite www.lextran.com.

Un denunciante puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito, enviándola a la Oficina de Derechos Civiles, Atención: Complaint Team, East Building, 5th Floor-TCR, 1200 New Jersey Ave., SE, Washington, DC 20590.

Si necesita información en otro idioma, comuníquese con Lextran al (859) 255-7756.

Mapa del área de servicio

