



**Guía de
usuarios de
Valley Lift**

¿Cuáles son mis derechos bajo la ADA?

El Acto de Americanos con discapacidades (ADA) es una ley de derechos civiles que requiere a la transportación pública sea accesible a todas personas con discapacidades. El ADA también reconoce que algunas personas que tienen discapacidades no van a poder usar servicios del autobús de ruta fija, aunque los autobuses tengan ascensor para sillas de ruedas.

Si usted no puede usar el autobús debido a alguna discapacidad, el ADA le proporciona el derecho a servicios de transporte público que son comparables al servicio de autobús de ruta fija operado por el distrito de transporte de Rogue Valley (RVTD). Estos servicios, a veces conocidos como "paratrásito" o "respuesta a la demanda", deben operar durante los mismos días de la semana y horas del día como el servicio de autobús de ruta fija de RVTD. Además, estos servicios de paratrásito, o respuesta a la demanda, deben servir a las mismas áreas que el servicio de autobús de ruta fija de RVTD.

RVTD cumple con los requisitos de ADA y lo ha hecho desde 1996. El servicio de paratrásito de RVTD se llama Valley Lift.

RVTD garantiza los derechos que proporciona ADA. RVTD administra el proceso de elegibilidad para Valley Lift según las regulaciones de ADA. El servicio de autobús de ruta fija de RVTD es la primera opción para personas con discapacidades que pueden utilizar el autobús para algunos o todos los viajes. Valley Lift está reservado para aquellos que no pueden utilizar el servicio de autobús de ruta fija RVTD debido a una discapacidad.

El ADA proporciona a las personas el derecho de apelar una determinación de elegibilidad o una decisión para terminar o restringir sus privilegios de servicio.

Para una copia de los reglamentos de ADA que rigen los servicios de transporte público, visite la Página principal de ADA en línea en <http://www.usdoj.gov/CRT/ADA/> o Comuníquese con Valley Lift al (541) 842-2080. Para personas con dificultades auditivas o de habla, llame al servicio de relevos de telecomunicaciones de Oregon al 7-1-1.

Valley Lift cobra un costo mínimo de procesamiento, \$0.25 por página más envío, por proporcionar información de copia impresa.

Tabla de contenidos

Valley Lift-un resumen..... p.1

- ¿Qué es Valley Lift?
- ¿quién proporciona el servicio de Valley Lift?
- ¿está mi chofer calificado?
- ¿Puedo usar Valley Lift?
- ¿Cómo solicito el servicio de Valley Lift?

Elegibilidad.....p.2

- ¿Cómo puedo saber si soy elegible para Valley Lift?
- Categorías de elegibilidad
- ¿Puedo cambiar mi categoría de elegibilidad?
- ¿mi elegibilidad es permanente?
- ¿Cuáles son mis opciones si se me niega o no estoy de acuerdo con mi categoría de elegibilidad?
- ¿Puedo volver a solicitar Valley Lift?
- ¿Pueden los visitantes de fuera de la ciudad utilizar el servicio de Valley lift?
- ¿Qué pasa si viajo fuera de la ciudad?

Parámetros de servicio básicos..... p.7

- ¿Cuándo puedo usar Valley Lift?
- ¿Dónde puedo ir en Valley Lift?
- ¿Qué pasa si vivo fuera de la zona de servicio de Valley Lift?
- ¿hay requisitos especiales para mi silla de ruedas, scooter u otro equipo de asistencia?
- Modificación razonable / acomodación
- ¿Qué pasa si necesito ayuda cuando viajo?
- ¿Qué es el servicio de puerta a puerta?

Asistentes de cuidado personal y acompañante..... p.10

- ¿Qué es un asistente de cuidado personal?
- ¿Qué pasa si mi asistente personal de cuidado no está disponible?
- ¿puede un amigo o un familiar viajar conmigo?
- ¿los niños pueden viajar en Valley Lift?
- ¿Puedo usar un animal de servicio?
- ¿puede un animal que no es de servicio viajar conmigo?

Comestibles y otros artículos personales..... p.13

- ¿cuántos artículos puedo llevar en el vehículo?
- ¿Cuál es el peso máximo permitido de mis artículos?
- ¿Quién es el responsable de mis artículos?
- ¿Puede el conductor ayudarme con mis artículos personales?

Otras responsabilidades del pasajero..... p.14

- ¿Cómo va a encontrar mi casa el chofer?
- ¿y si me mudo de casa?
- ¿Cómo debo interactuar con el conductor?
- ¿Qué necesito saber sobre mi equipo de asistencia?
- ¿Qué es la Ordenanza Núm. 8?
- ¿Qué sucede si no sigo la Ordenanza Núm. 8?

Tarifas..... p.19

- ¿Cuánto cuesta viajar?
- ¿Cuáles son las tarifas para los asistentes de cuidado personal, los huéspedes y los niños?
- ¿debo dar propina al conductor?
- ¿Qué es un RVTD script?
- ¿Qué formas de pago acepta Valley Lift?
- ¿Qué pasa si necesito usar el autobús de ruta fija?
- ¿Necesito mostrar mi identificación de Valley Lift antes de abordar?

Programación de un viaje..... p. 22

- ¿Cómo programo mis viajes?
- ¿Mis viajes estarán programados para las horas que solicito?
- ¿Qué información voy a necesitar para dar al Representante de servicio al cliente al reservar mi viaje?
- ¿Puedo solicitar mi regreso cuando esté listo "Will Call"?
- ¿Qué pasa si necesito cambiar mi viaje?
- Consejos de programación

Servicio de suscripción..... p.26

- ¿puedo programar viajes re ocurrentes sin llamar para programar cada viaje individual?
- ¿Qué pasa si no necesito mi viaje re ocurrente?

Llegadas y salidas..... p.27

- ¿Cuándo necesito estar preparado?
- ¿el chofer estará a tiempo?
- ¿Cómo sabré cuándo llegue un chofer?

Cancelaciones y no shows..... p.29

- ¿Qué pasa si no puedo tomar mi viaje programado?
- ¿Cómo cancelo un viaje cuando el centro de llamadas de Valley Lift está cerrado?
- ¿Qué es un viaje de no-show?
- ¿Qué sucede cuando no tengo viajes de no se presentó? No show
- ¿Cómo apelo a un viaje de no se presentó?
- El proceso de Apelaciones

Horario de inclemencias del tiempo..... p.32

- ¿Opera Valley Lift en condiciones de nieve y hielo?
- ¿Qué sucede si no deseo viajar debido a condiciones climáticas

adversas?

Días Festivos en Valley Lift..... p.33

¿Qué días festivos son observados por Valley Lift?

Sus preguntas..... p.34

¿Dónde puedo obtener más información?

¿puedo obtener versiones alternativas de esta guía de Valley lift y otros materiales escritos?

¿Qué pasa si necesito una tarjeta de identificación de reemplazo Valley Lift?

¿Qué sucede si tengo otros comentarios o inquietudes?

¿Qué pasa si siento que mis derechos han sido violados?

¿Cómo puedo obtener una copia de la ley de americanos con discapacidades (ADA)?

¿Valley Lift cobra una cuota de procesamiento por proporcionar información de copia impresa?

Cómo involucrarse p.37

¿Cómo puedo participar?

Promoción

Otros servicios de transporte..... p.38

¿Valley Lift ofrece otros servicios de transporte?

Números de contacto..... p.39

Valley Lift - un resumen

¿Qué es Valley Lift?

Valley lift es un servicio de transporte de viaje compartido, de origen a destino, accesible a sillas de ruedas para las personas cuya discapacidad les impide utilizar autobuses equipados con ascensor de la ruta fija del distrito de transporte del Rogue Valley (RVTD). Se refiere a veces como un servicio de "paratransito". Valley Lift recoge los usuarios de su origen y entrega a su destino.

¿Quién proporciona servicio Valley Lift?

RVTD contrata con servicios de conductores y despacho a través de Paratransit Services, Inc. una empresa de transporte regional, sin ánimo de lucro. RVTD seguirá prestando servicio al cliente y servicios que aseguran la calidad

¿Está mi conductor calificado?

Todos los conductores de Valley Lift deben pasar una investigación de antecedentes penales y registros de manejo del Departamento de vehículos motorizados (DMV) antes de que se les permita conducir. Los conductores reciben capacitación en manejo defensivo, seguridad de los pasajeros y sensibilidad, primeros auxilios y patógenos de la sangre.

Puedo usar Valley lift?

Si usted cree que una discapacidad le impide utilizar el servicio de autobús de ruta fija, usted es probablemente elegible para servicios Valley lift. Debe completar y presentar una aplicación en persona para determinar si es elegible para el servicio de Valley Lift.

¿Cómo solicito Valley Lift?

Comuníquese con Valley Lift al (541) 842-2080 o voz-TTY 7-1-1 para pedir una solicitud. Verificación profesional de su discapacidad es necesaria en la última página de la aplicación. También se le pedirá participar en una entrevista personal o por teléfono para que RVTD evalúe sus capacidades funcionales.

Elegibilidad

¿Cómo sé si soy elegible para servicio de Valley Lift

Debe cumplir con las condiciones establecidas por los americanos con discapacidades Act (ADA) para calificar para el servicio de Valley Lift. La aplicación contiene una serie de preguntas que ayuda a determinar si usted es capaz de usar el servicio de rutas fijas.

Si usted se niega a proporcionar información sobre su grado de capacidad o si no está dispuesto a participar en una evaluación profesional o una evaluación en persona por nuestro personal, su elegibilidad puede ser negada. Elegibilidad se basa en la capacidad de cada persona, no en un diagnóstico médico específico.

Usted recibirá una carta de elegibilidad de Valley Lift no más tarde de 21 días después del recibo de su solicitud. La carta de elegibilidad indicará la categoría de su elegibilidad y proporcionará instrucciones sobre cómo obtener su tarjeta de identificación Valley Lift. En cualquier caso, le notificaremos de nuestra decisión por escrito.

Categorías de elegibilidad

Elegibilidad temporal

Usted puede calificar para elegibilidad temporal si usted tiene una lesión a corto plazo o enfermedad que le impide utilizar el servicio de autobús de ruta fija para un período de tiempo limitado, generalmente de uno 1 a doce 12 meses. Si reúne los requisitos para la elegibilidad temporal, su carta de elegibilidad le indicará la fecha que caducará su derecho y su categoría de elegibilidad.

Elegibilidad condicional (ADA categoría 3)

Puede ser condicional elegible si su discapacidad le impide utilizar el servicio de autobús de ruta fija bajo ciertas condiciones. Si usted es elegible condicional, se espera que usted utilice el servicio de autobús de ruta fija para todos los viajes posibles, en función de su situación. Si reúne los requisitos para la elegibilidad condicional, su carta le indicará en qué condiciones puede utilizar Valley Lift y cuando se espera que utilice el servicio de autobús de ruta fija.

Elegibilidad completa (categoría 1 de la ADA)

Puede ser completamente elegible si su discapacidad le impide utilizar el servicio de autobús de ruta fija bajo cualquier condición. Los solicitantes que califican para elegibilidad

completa no se espera que utilice el servicio de autobús de ruta fija en todas las condiciones.

¿Puedo cambiar mi categoría de elegibilidad?

Usted puede solicitar una categoría de elegibilidad diferentes si usted experimenta un cambio en su discapacidad que afecta su capacidad para usar el servicio de autobús de ruta fija. Un cambio en la elegibilidad requiere verificación profesional y es el período de proceso de 21 días.

¿Es permanente mi elegibilidad?

Se requiere que todos los clientes de Valley Lift vuelvan a aplicar cada tres años. Antes de la fecha de vencimiento de la elegibilidad, recibirá un aviso. Si usted todavía está utilizando el servicio y quisiera volver a usarlo, simplemente llame al número en el aviso y se le enviará una nueva aplicación. Usted tendrá que completar y presentar la solicitud, incluyendo la sección de verificación profesionales, con el fin de renovar su elegibilidad para servicios Valley Lift.

¿Cuáles son mis opciones si niegan o no de acuerdo con mi categoría de elegibilidad?

Si está en desacuerdo con una decisión de elegibilidad tomada por Valley Lift, tiene el derecho de apelar la decisión. Antes de apelar una decisión, le animamos a solicitar una revisión de la decisión con un administrador de Valley Lift.

Revisión de una decisión

En su petición, un gerente de Valley Lift llevará a cabo una revisión independiente de la determinación de elegibilidad. El Gerente Revisara su archivo y, si es necesario, reunirá información adicional. Si el gerente está de acuerdo con la

determinación de elegibilidad, usted tiene la opción de apelar la decisión.

Apelar una decisión

Paso 1. Usted pide una apelación de la negación, o las condiciones de elegibilidad. Su petición debe hacerse por escrito dentro de los sesenta 60 días de la decisión.

Paso 2. todas las solicitudes son enviadas al comité de apelaciones de ADA para su revisión.

Paso 3. RVTD le notificará de la fecha, hora y lugar de la apelación de la audiencia. Si usted lo prefiere, puedes traer una persona que le acompañe a la apelación de la audiencia.

Paso 4. El comité de apelación de ADA hace una determinación final y notificará por escrito dentro de los treinta 30 días. Si, después de treinta 30 días, el comité de apelación de ADA es incapaz de tomar una determinación final respecto a su aplicación se le dará elegibilidad temporal hasta que se haga una determinación final.

¿Puedo volver a aplicar para Valley Lift?

Si ha sido negado anteriormente elegibilidad para el servicio del Valley Lift, puede reaplicar — si su situación ha cambiado y cree que ahora usted puede ser elegible para Valley Lift.

¿Pueden utilizar los visitantes fuera de la ciudad Valley Lift?

Los visitantes fuera de la ciudad, elegibles por la ADA para servicios de transporte de paratransito o que proporcionan documentación de discapacidad que les impida utilizar el

servicio de autobús de ruta fija, pueden usar Valley Lift hasta veintiún 21 días sin pasar por el proceso de solicitud. Si un visitante se mantiene por más de veintiún 21 días, se le pedirá presentar una aplicación de Valley Lift para determinar la elegibilidad.

¿Qué pasa si estoy de viaje fuera de la ciudad?

Si viaja fuera de la ciudad, lleve su consigo su tarjeta de elegibilidad de Valley Lift y su elegibilidad de ADA y llame al servicio de transporte en la comunidad que visita para obtener información sobre cómo utilizar su sistema.

Parámetros de servicio básico

¿Cuándo puedo usar Valley Lift?

Valley Lift está disponible del lunes viernes de 5:00 am 8:45 pm, regresando a casa a más tardar a las 8:45. Los Sábados el servicio es de 7:00 am a 7:30pm.

¿Dónde puedo ir con Valley Lift?

Valley Lift da servicio a las mismas zonas que el servicio de autobús de ruta fija de RVTD. Valley Lift ofrece transporte en cualquier lugar dentro de un radio de $\frac{3}{4}$ -millas a ambos lados de las rutas de autobús fijo de RVTD. Autobuses de ruta fija de RVTD actualmente sirven Ashland, Central Point, Jacksonville, Medford, Phoenix, Talent y White City. Puede comunicarse con Valley Lift al (541) 842-2050 si usted tiene preguntas acerca de si es o no una dirección en el área de servicio Valley Lift .

¿Qué pasa si vivo fuera del área de servicio de Valley Lift?

Valley Lift está restringido a un radio de $\frac{3}{4}$ -millas a ambos lados de las rutas de autobús fijo de RVTD. Si vives fuera del área de

servicio Valley Lift, usted puede todavía ser elegible para servicios Valley lift. Sin embargo, tendrá que acceder a área de servicio para transportarse.

¿Existen requisitos especiales para mi silla de ruedas, scooter u otro equipo de asistencia?

Aunque los vehículos de Valley Lift están equipados con ascensores para sillas de ruedas, no todos los scooters de tres ruedas o sillas de ruedas se ajustan en nuestros ascensores. Si tienes una scooter o silla de ruedas grandes, póngase en contacto con la oficina de Valley Lift al (541) 842-2080, para programar una evaluación antes de realizar su primera solicitud de viaje.

- Sillas de ruedas deben estar en una posición vertical sentado para el transporte.
- Valley lift no puede transportar sillas de ruedas o scooters que son más de 30 pulgadas de ancho o 48 pulgadas de largos (cuando mide 2 pulgadas por encima del suelo).
- Valley Lift no puede transportar sillas de ruedas o scooters que pesan más de 600 libras (cuando está ocupada).

Nuestros conductores harán todo intento razonable para transferirlo a nuestros vehículos de transporte. Si no puede cargar su aparato de movilidad, el transporte se puede negar.

La norma de modificación razonable está disponible en línea en www.rvtd.org en la sección “HOW TO RIDE – Reasonable Modification / Accommodation Policy”.

Si utiliza cualquier equipo asistencial que el conductor debe conocer, informe a Valley Lift al representante del servicio al reservar su viaje.

¿Qué pasa si necesito asistencia cuando viajo?

El nivel estándar de servicio Valley Lift es puerta a puerta u origen a destino. Si servicio puerta a puerta no es necesario por favor hágale saber al representante de Valley Lift cuando programe su viaje

¿Qué es el servicio de origen y el destino?

El conductor anunciará su presencia en la entrada de su dirección. Los conductores pueden ofrecer un brazo de estabilización o empujar una silla de ruedas manual desde la entrada de su dirección al vehículo o ayudar a llevar artículos permitidos. A su destino, el conductor ofrecerá el mismo nivel de asistencia del vehículo a la entrada de su destino.

Conductores no pueden ayudar o bajar escaleras o a través de la puerta (más allá del umbral). Tendrá que ser acompañado por un asistente de cuidado personal (PCA) si necesita asistencia personalizada durante el viaje o si necesita ayuda al llegar a su destino. Valley Lift no proporciona PCA

Asistentes Personales y Acompañantes

¿Qué es un asistente de cuidado personal?

Un asistente de cuidado personal (PCA) es alguien designado o contratado específicamente para ayudarle a satisfacer sus necesidades personales. Valley Lift se asegurará de que haya suficiente espacio en el vehículo para usted y su PCA. El PCA debe acompañarlo en todo momento mientras utilice el servicio

de Valley Lift. Por favor notifique a Valley Lift si su PCA utiliza cualquier equipo asistencial. PCA viajan gratis.

Si usted tiene un PCA debe ser anotado en su carta de identificación de Valley Lift Si usted necesita viajar con un PCA y no se observa en su tarjeta de identificación, llame Valley Lift al (541) 842-2080 para asegurar que se haga el cambio.

¿Qué pasa si mi acompañante no está disponible?

Si su asistente de cuidado personal (PCA) no estará disponible para viajar con usted, por favor evitar un viaje de no-show o un riesgo para su seguridad mediante la búsqueda de un sustituto de PCA o llame a Valley Lift para cancelar su viaje por lo menos treinta 30 minutos antes de su recogida programada.

Los conductores de Valley Lift no pueden proveer ayuda adicional si su PCA no está disponible.

¿Puede un amigo o pariente viajar conmigo?

Puede viajar con usted una persona extra (además de un asistente de cuidado personal (PCA), un PCA no se considera un acompañante. Los acompañantes adicionales pueden viajar con usted en base de espacio disponible. Al solicitar su viaje, usted debe notificar al representante de Valley Lift si usted planea viajar con un invitado o invitados, y si su invitado (s) usa cualquier equipo de asistencia.

Los huéspedes deben pagar la tarifa regular de Valley Lift y deben acompañar desde la dirección de recogida a su dirección de entrega.

¿Pueden viajar los niños en Valley Lift?

Los niños menores de 12 doce deben ser vigilados en todo momento por un adulto responsable mientras viaje con Valley Lift. Debe proporcionar un asiento aprobado de seguridad infantil para los niños que no pueden usar con seguridad en el cinturón de seguridad.

- Niños pasajeros deben viajar en una silla de seguridad hasta que pesen 40 libras.
- Los bebés deben viajar mirando hacia atrás hasta llegar a ambos un 1 año de edad y 20 veinte libras.
- Los niños de más de cuarenta libras deben utilizar sillita de seguridad si miden 4'9 "altura o menos y hasta la edad de ocho 8.
- Los niños menores de 10 diez de años viajan gratis con un adulto que pago tarifa, límite tres 3 niños. Los niños que lo acompaña se considerarán acompañantes independientemente de si pagan tarifa o no.

¿Puedo usar un animal de servicio?

Animales se admiten en los vehículos de Valley Lift como animales de servicio si se cumple cualquiera de las dos condiciones de prueba:

- Es "visualmente identificable" como un animal de servicio por la presencia de un elemento de prendas de vestir, aparatos u otra evidencia visual
- Propietario del animal, explica las "tareas o funciones" esenciales que el animal realiza para ayudar al propietario.

Animales de servicio se definen como perros que son individualmente entrenados para realizar tareas para las personas con discapacidad. Se le podría sacar su animal del

vehículo si su animal no puede permanecer bajo su control total en todos tiempos o muestra comportamientos disruptivos o agresivos hacia los demás.

¿Puede un animal que no es de servicio viajar conmigo?

Un animal que no es de servicio lo puede acompañar en un vehículo de Valley Lift bajo las condiciones siguientes:

- El animal se asegura en una jaula segura apropiada, u otro contenedor seguro.
- Transportando animales de esta manera no viola otras normas de Valley Lift. Las reglas que generalmente necesitan consideración son las asignaciones de espacio para tomar-a lo largo de los artículos (un 2'x 2' x 2' cubo) y Ordenanza N^o 8 de objetos prohibidos.

Abarrotes y otros artículos de carga

¿Cuántos artículos de carga están permitidos en el vehículo?

Pasajeros pueden tomar hasta cuatro 4 bolsas de tamaño estándar, u otros artículos que ocupan un espacio equivalente (2'x 2' x 2', un cubo de dos 2 pies).

¿Cuál es el máximo peso permitido para artículos de carga?

Cada artículo no debe pesar más de 25 veinticinco libras.

¿Quién es responsable de mis artículos de carga?

Usted o su PCA son responsables de todas sus pertenencias personales, tales como medicina, registros médicos, cajas de almuerzo, paquetes, etcétera... Estos artículos no son responsabilidad del conductor.

¿me puede ayudar el conductor con mis artículos de carga?

Conductores le ayudarán a cargar y descargar sus artículos desde el vehículo a su baqueta.

Si usted necesita asistencia adicional, debe proporcionar un carrito plegable o carro. El conductor colocara sus artículos en el carro o vagón y ayudara hasta su puerta. Por favor, solicite esta ayuda adicional al programar su viaje.

El conductor no puede llevar sus artículos del vehículo a su domicilio o asistencia más allá del umbral de la entrada en sus direcciones de recogida o destino.

Otras responsabilidades del pasajero

¿Cómo encontrará el conductor mi casa?

Asegúrese de que la dirección de su residencia es claramente visible desde la calle, especialmente después de oscuridad. Si su dirección es fácilmente visible el conductor de Valley Lift podrá encontrar rápidamente su vivienda. Por favor asegúrese de dar instrucciones especiales al representante de Valley Lift cuando programe su viaje.

¿Qué pasa si me cambio de casa?

Si se mueve, o está usando una dirección temporal, por favor notifique a un representante de Valley Lift del cambio tan pronto como sea posible.

¿Cómo debo interactuar con el conductor?

Por favor coopere con los conductores de Valley Lift y siga sus instrucciones. Los conductores de Valley Lift no se les permite entablar conversación innecesaria con los pasajeros. Si tiene preguntas durante su viaje, el conductor le ayudará con gusto. Sin embargo, por razones de seguridad, distracciones deben mantenerse al mínimo.

¿Qué necesito saber sobre mi equipo de asistencia?

Si se utiliza cualquier equipo asistencial, incluyendo, sin limitarse a, una silla de ruedas, debe mantenerlo en buenas condiciones como mantener limpia y libre de escombros o de olores que puedan afectar a otros pasajeros.

El conductor de Valley Lift es responsable de la seguridad de sus pasajeros. Su silla de ruedas puede considerarse inseguro si las ruedas u otras piezas están rotas o si una silla de ruedas eléctrica tiene una batería descargada y no se puede mover sin un esfuerzo considerable por parte del conductor.

Consejo para la seguridad

Por favor, asegúrese de que su equipo asistencial, incluidos frenos y controles, están en condiciones de buen funcionamiento y su batería completamente cargada.

¿Qué es la Ordenanza N° 8?

Ordenanza N° 8 de RVTD es una ordenanza que establece regulaciones para el uso de las instalaciones RVTD, incluyendo, pero no limitado a autobuses de ruta fija de RVTD, las paradas de autobús y estaciones y vehículos Valley Lift.

La siguiente es una breve descripción de los problemas más comunes regulados por Ordenanza N° 8 de RVTD.

¿Cuáles son las normas de seguridad que me deben preocupar?

Todos los pasajeros deben cumplir con las normas de seguridad, que incluyen:

- No fumar
- No comer
- No beber
- No se permite el uso de radios o equipos generadores de ruido sin auriculares
- Cinturones de seguridad deben llevarse en todo momento

Todos los pasajeros deben usar cinturones de seguridad. Pasajeros en sillas de ruedas o scooters deben estar asegurados en sus dispositivos de movilidad y estos deben fijarse al piso. Los niños que son incapaces de utilizar un asiento regular y cinturón de seguridad deben tener un asiento infantil apropiado suministrado por su padre o tutor.

¿Qué pasa si no puedo utilizar el cinturón de seguridad?

Pasajeros que no pueden utilizar el cinturón de seguridad deben tener una tarjeta de exento de cinturón de seguridad del Departamento de vehículos motorizados (DMV) en su archivo de Valley Lift. Clientes sin una tarjeta de exento deben por ley a llevar un cinturón de seguridad. de no utilizar el cinturón de seguridad sin una tarjeta de exento se le negará el transporte.

Reglas especiales relativas a su comportamiento

Se espera que todos los pasajeros exhiban conducta apropiada mientras viajen con Valley Lift al interactuar con otros pasajeros

o empleados de Valley Lift. No se tolerarán los siguientes comportamientos:

- Peleas
- Lanzar objetos
- Empujar
- Gritar
- Escupir
- Comportamiento bruto
- Lenguaje vulgar

Objetos prohibidos en los vehículos de Valley Lift

- Armas de fuego y otras armas de cualquier tipo
- Productos químicos peligrosos
- Líquidos inflamables
- Explosivos
- Ácido
- Cualquier líquido que pudiera derramar o tiene un olor ofensivo
- Otros artículos o materiales que puedan causar daños a terceros o daños a vehículos

Ninguna persona deberá poner a bordo de un vehículo de distrito cualquier alimento o bebidas en envases abiertos. Y ninguna persona deberá consumir alimentos o bebidas mientras viaje en un vehículo del distrito. Vasos de papel desechables y vasos de plástico con tapas de presión no se consideran envases cerrados.

¿Qué pasa si no sigo Ordenanza N° 8?

Todos los pasajeros están sujetos a las normas de Ordenanza No. 8 de RVTD. Violación de las normas mencionadas puede resultar en la exclusión (suspensión) de servicio.

Si las violaciones dan lugar a la exclusión del servicio, el pasajero recibirá un aviso de infracción. La exclusión mínima de servicio es de diez 10 días. Todas exclusiones de servicio tienen derecho a apelación según lo indicado en el formulario de aviso de infracción.

Costo/ Tarifas

¿Cuánto cuesta el transporte?

- La tarifa estándar efectivo es de \$4.00 por viaje de ida.
- Usted debe tener el cambio exacto, Los conductores no llevan cambio. Tampoco están permitidos a buscar en monederos, carteras, bolsillos o mochilas.

Si usted no tiene su tarifa lista cuando llegue el vehículo de Valley Lift a recogerlo no podremos transportarlo.

¿Cuáles son las tarifas para los asistentes de cuidado personal, los acompañantes y los niños?

Si necesita ayuda de un asistente de cuidado personal (PCA), y está indicado en su tarjeta de identificación Valley Lift, el PCA puede viajar con usted de forma gratuita. Si necesita asistencia de un PCA y no está indicado en su tarjeta, por favor llame a Valley Lift al (541) 842-2080.

Invitados (personas, aparte de la PCA que lo acompañan) pagan la misma tarifa que cualquier otro pasajero de Valley Lift,

\$4.00 por viaje de cada ida. Niños menores de 10 diez años viajan gratis con un adulto pagando tarifa, límite tres 3 niños.

¿Debo dar propina al conductor?

Los conductores de Valley Lift no se les permite aceptar propinas

¿Qué es script RVTD?

Script RVTD es un cupón que puede usar para pagar sus viajes en Valley Lift, está disponible en boletas de 40 cuarenta dólares.

¿Qué formas de pago acepta Valley Lift?

Los conductores aceptan script y en efectivo solamente. RVTD acepta pago con cheque o efectivo para el script RVTD. Usted puede comprar RVTD script con cualquier conductor o en la oficina de Valley Lift. Si desea comprar script RVTD directamente a Valley Lift, por favor llame al (541) 842-2080 para obtener instrucciones o (541) 842-2050 para programar un viaje de Valley Lift a nuestra ubicación.

¿Necesito mostrar mi identificación de Valley Lift?

Todos los usuarios deben mostrar su tarjeta de identificación del Valley Lift al conductor antes de abordar un vehículo de Valley Lift. Por favor tenga su tarjeta de identificación VL disponible para mostrar al conductor para evitar posibles retrasos. De no tenerla lista se le puede negar el transporte.

¿Qué pasa si tengo que viajar en el autobús de ruta fija?

Si usted es elegible condicional (ADA categoría 3), puede ser necesario viajar en el sistema del autobús de ruta fija en

algunas situaciones. Si ha sido certificados como condicional elegible puede usar el sistema de autobuses de ruta fija con una tarifa reducida de \$1.00 presentando su identificación de Valley Lift al chófer al abordar el autobús.

Si necesita ayuda de un asistente de cuidado personal (PCA), y así se indica en su tarjeta de identificación Valley Lift, el PCA puede acompañarlo en el sistema de autobús de ruta fija de forma gratuita. Si requiere asistencia de un PCA y no está indicado en su tarjeta de identificación Valley Lift, por favor llame al (541) 842-2080.

Cualquier persona, que no sea su PCA, deben pagar la tarifa estándar autobús de ruta fija (a menos que su invitado califique para la tarifa reducida, de no ser así él o ella tendrá que pagar la tarifa estándar para el sistema de autobuses de ruta fija de \$2.00 por viaje de ida.

Los niños menores de 10 años pueden viajar gratis con un adulto pagando tarifa, límite tres 3 niños.

Programación de un viaje

¿Cómo programo mi viaje?

Como cliente elegible, puede programar un viaje llamando a Valley Lift al (541) 842-2050. Las líneas de teléfono de centro de llamadas están disponibles de lunes a viernes de 8:00 a 17:00

- Las solicitudes de viaje para el día siguiente se deben solicitar antes de las 17:00 del día anterior.

- Los viajes para el lunes deben solicitarse antes de las 17:00 el domingo. Todas las llamadas de fin de semana serán contestadas por el sistema de correo de voz del centro de llamadas.
- Se espera que los usuarios dejen la siguiente información cuando programen su viaje a través del sistema de correo de voz:
 - Su nombre, dirección y número de teléfono.
 - Su dirección de recogida.
 - El nombre de destino, dirección y número de teléfono.
 - La hora que necesita se le recoja (hora de cita de ser aplicable) y su hora de regreso.
 - Si usted va a viajar con una PCA, animales de servicio y/o invitado (s).
 - Mencione si usted o su acompañante utilizan equipo de asistencia.
 - Instrucciones especiales: Cómo encontrar su dirección, una entrada específica, etcétera...
 - El correo de voz marca la fecha y hora de su llamada
 - Usted puede solicitar un viaje de uno 1 a treinta 30 días de anticipación.

¿Serán mis viajes reservados a los tiempos que solicite?

La ADA permite a Valley Lift negociar una hora con usted que es +- una hora de diferencia a la que usted solicite, *Por ejemplo, si usted solicita una hora de 11:30, un representante de servicio puede ofrecerle un tiempo entre 10:30 y 12:30*

Los representantes de servicio al cliente tratarán de acomodar su hora solicitada. Sin embargo, algunas veces deberá ser

negociado para que el programa Valley Lift no sea reservado más allá de su capacidad.

Un representante hará todo lo posible para trabajar con usted y le ayudará a asegurarse de que sus viajes se programen prácticamente y de manera apropiada.

¿Qué información se necesita dar al representante de servicio al cliente de Valley Lift al reservar mi viaje?

- Su nombre, dirección y número de teléfono.
- Su dirección de recogida.
- El nombre de destino, dirección y número de teléfono.
- La hora que necesita se le recoja (hora de cita de ser aplicable) y su hora de regreso.
- Si usted va a viajar con una PCA, animales de servicio y/o invitado (s).
- Mencione si usted o su acompañante utilizan equipo de asistencia.
- Instrucciones especiales: Cómo encontrar su dirección, una entrada específica, etcétera...

¿Puedo solicitar mi regreso cuando esté listo "Will call"?

El programa Valley Lift ofrece el servicio de va a llamar o "Will call" sin costo adicional. Sin embargo, "will call" está limitado para citas médicas. Gerentes de Valley Lift pueden hacer excepciones caso por caso.

Para solicitar su viaje de regreso programado "va a llamar", por favor póngase en contacto con (541) 842-2050 y seleccione la opción "Will call" opción # 2

¿Qué pasa si necesito cambiar mi viaje?

Para cualquier cambio llame a Valley Lift. Los conductores no pueden hacer cambios de horario. **Ningún cambio al día siguiente se permite después de 17:00 no se permiten cambios el mismo día.** Gerentes de Valley Lift pueden hacer excepciones caso por caso.

Consejos de programación

Tiempo de viaje esperado

Se recomienda que usted tenga en cuenta el tiempo de viaje equivalente al servicio de autobús de ruta fija. Su tiempo máximo de viaje en el vehículo de Valley Lift no debe exceder a una 1 hora y 20 veinte minutos. De vez en cuando su tiempo podría ser mas de 1 una hora veinte 20 minutos dependiendo del tráfico, condiciones climáticas, etcétera.

Viajes a y desde ubicaciones con múltiples entradas

Si usted está viajando a o desde un centro comercial, centro médico o cualquier otro lugar con múltiples entradas, por favor, especifique la entrada donde Valley Lift deberá dejarlo o recogerlo.

Viajes a citas programadas

Si usted está manejando a una cita programada, usted debe planear llegar a su destino quince 15 minutos antes de su cita para prever retrasos imprevisibles.

Infórmese sobre la hora que su clínica abre y cierra sus puertas para que no tenga que esperar afuera.

Regreso de sus citas médicas

Cuando solicite un viaje a una cita médica, no programe hora de regreso a menos que esté absolutamente seguro de que la cita se completará a esa hora. La duración de una cita médica a menudo es difícil de predecir, a menudo se recomienda que haga su regreso de una cita médica como "va a llamará" cuando termine su cita.

Servicio de suscripción

¿Puedo programar viajes frecuentes sin llamar para programar cada viaje individual?

Si vas desde los mismos lugares y a la misma hora en los mismos días de la semana por lo menos semanalmente, puede programar una suscripción, o viajes frecuentes

Por ejemplo, si va de casa al supermercado los lunes a las 8:00 y regresa a las 10:00 semanalmente, usted podría programar el viaje como una suscripción, o un viaje frecuente

¿Qué pasa si no tengo mi viaje de suscripción?

Viajes de suscripción están sujetos a las mismas reglas que otros viajes de Valley Lift. Si no necesita su viaje de suscripción por un día o lapso de días, por favor llame para cancelar su viaje(s).

Llegadas y salidas

¿Cuándo necesito estar listo?

- Para tiempos de recojo planifique de antemano, (generalmente desde su casa), un vehículo de Valley Lift debe llegar no antes de quince 15 minutos y no más tarde

de quince 15 minutos después de su hora programada. *Por ejemplo, si están programados para ser recogidos desde su casa a las 8:30, un vehículo de Valley Lift debe llegar entre 8:15 y 8:45*

- Para el regreso programado, un vehículo de Valley Lift debe llegar no más tarde de treinta 30 minutos después de su hora programada de regreso. *Por ejemplo, si están programados para ser recogidos de un supermercado en 13:30, un vehículo Valley Lift debe llegar entre 13:30 y 14:00*
- Para su regreso de "va a llamar", un vehículo de Valley Lift debe llegar no más tarde de sesenta 60 minutos desde el momento en que notifique a Valley Lift que ya está listo para su regreso. *Por ejemplo, si llama para su regreso en 15:15, un vehículo de Valley Lift debe llegar entre 15:15 y 16:15*

¿llegara el conductor a tiempo?

Los conductores de Valley Lift hacen todo lo posible para llegar a tiempo. Por favor tenga en cuenta que el programa Valley Lift es un servicio de viaje compartido. Otros clientes pueden ser recogidos y dejados antes de llegar a su destino. Retrasos inesperados ocurren a veces debido a tráfico, problemas del vehículo, retrasos de pasajeros o condiciones climáticas.

¿Cómo sé cuándo un conductor llega?

Cuando un conductor de Valley Lift llega, él o ella anunciará su llegada a la entrada de la dirección de recogida.

Al llegar a la ventana de tiempo apropiada, esperaran hasta 5 cinco minutos. Después de esperar cinco 5 minutos, si no está presente y listo para el transporte, el conductor se ira a su siguiente destino.

Si un conductor no llega durante la ventana de tiempo apropiada por favor llame a una de nuestras representantes de servicio al: (541) 842-2050.

Cancelaciones y No Show

¿Qué pasa si no puedo tomar mi viaje programado?

Si por alguna razón no puede tomar su viaje programado, usted debe notificar al representante del servicio de Valley Lift al menos **treinta 30 minutos antes de su hora programada.**

¿Cómo cancelo un viaje cuando el centro de llamada está cerrado?

Si necesita cancelar un viaje fuera de horas de oficina (8:00 a 5:00 p.m. del lunes al viernes), por favor llame al (541) 842-2050 y dejar un mensaje de voz para un representante de servicio. Por favor asegúrese de dejar su nombre, número de teléfono y la fecha y hora de su viaje que usted desea cancelar.

Si su viaje está programado para ocurrir antes de las horas de oficina, por favor llame al (541) 842-2050 y deje un correo de voz, cancelando su solicitud de transporte.

¿Qué es un viaje de no-show?

Es un viaje de no-show si:

- Usted no puede cancelar su viaje por lo menos treinta 30 minutos antes de su hora programada.
- No se presenta en el lugar de recojo designado.

- No está listo para ir a su hora programada (después de que el conductor ha esperado durante cinco 5 minutos dentro de la ventana de tiempo apropiada).

¿Qué sucede cuando tengo viajes no-show?

Si tiene tres o más no shows en un plazo de 30 días, o el 10 por ciento de sus viajes completados (cualquiera que sea mayor), será motivo de suspensión del servicio. La duración de la suspensión estándar es de diez 10 días de servicio.

Si usted tiene un no-show saliendo de su hogar, debe comunicarse con Valley Lift y cancelar el resto de su viaje para evitar extra no shows

Cuando usted tiene por lo menos dos 2 no-shows dentro de un período de 30 días, usted recibirá una carta de advertencia indicando que cualquier no show adicional puede resultar en una suspensión del servicio.

Todos los clientes se les dará aviso de catorce 14 días antes de que una suspensión del servicio sea efectivo.

¿Cómo se puede apelar un viaje no show?

Si su servicio está previsto para la suspensión debido a una serie de viajes no-show, puede solicitar una revisión de la decisión llamando a Valley Lift al (541) 842-2080. Un gerente de Valley Lift llevará a cabo una revisión independiente de la decisión. El Gerente Revisará el archivo y, si es necesario, reunirá información adicional. Se le pedirá participar en una entrevista en persona.

Valley Lift hará todo lo posible por completar el proceso de revisión tan pronto como sea posible y se le notificará por

escrito dentro de 5 cinco días hábiles siguientes a la decisión de la revisión.

Si no está satisfecho con el resultado de la revisión, puede iniciar una apelación.

El proceso de apelación

Para apelar la revisión independiente de un gerente de Valley Lift, usted debe presentar la apelación por escrito dentro de los catorce 14 días de recibir el aviso de la decisión de revisión. La apelación por escrito debe presentarse a:

Gerente General de RVTD
3200 Crater Lake Ave
Medford, OR 97504

RVTD le notificará de la fecha, hora y lugar de la audiencia de apelación. Si usted lo prefiere, una persona lo puede acompañar a la audiencia de apelación

Las Apelaciones de "Suspensión del servicio" serán escuchados por la ADA Acto de americanos con discapacidades de RVTD. La Junta revisará la documentación aportada por usted y el personal RVTD. La Junta también aceptará el testimonio de usted.

La Junta de apelación de ADA, tomará una decisión definitiva y notificará dentro de los quince 15 días de la decisión final. Cuando esta determinación final se realiza el proceso de Apelaciones es completado.

No perderá su servicio Valley Lift durante el proceso de apelación. Si la determinación final es compatible con una

suspensión del servicio, se le dará un preaviso de catorce 14 días antes de una suspensión del servicio sea efectivo.

Inclencias del tiempo

¿Valley Lift trabaja en condiciones de hielo y nieve?

Los vehículos de Valley Lift pueden retrasarse cuando las calles son resbaladizas. El servicio puede ser temporalmente suspendido si las condiciones de las calles se consideran inseguras. Si el clima ocasiona que RVTD cancele, el servicio regular de Valley Lift también será cancelado y funcionará sólo para el regreso a su casa

Durante estas condiciones climáticas, escuche la radio, vea informes meteorológicos locales o llame al centro de llamadas Valley Lift al (541) 842-2050 para actualizaciones en el servicio.

Valley lift hará todo lo posible para acomodar viajes médicos vitales (como diálisis, tratamientos de cáncer) siempre y cuando los vehículos sean permitidos en las calles bajo este clima.

¿Qué sucede si no deseo viajar debido a condiciones climáticas adversas?

Si no desea viajar debido a condiciones climáticas adversas, llame a Valley Lift al (541) 842-2050 para cancelar su viaje tan pronto como sea posible. Le animamos a cancelar viajes si se siente inseguro de su capacidad para esperar un vehículo de Valley Lift y trasladarse de una forma segura.

Días Festivos

¿Cuáles son los días festivos de Valley Lift?

Valley Lift no ofrece servicio en:

- Día de año nuevo (1 de enero)
- Memorial Day (último lunes de mayo)
- Día de la Independencia (4 de julio)
- Día del trabajo (primer lunes de septiembre)
- Acción de gracias (cuarto jueves de noviembre)
- Navidad (25 de diciembre)

Su petición de viaje para el día después de un día de festivo se debe solicitar hasta 17:00 del día festivo. Todas las llamadas serán respondidas por el sistema de correo de voz de Valley Lift. La fecha y hora de cada llamada son marcadas.

Sus preguntas

¿Dónde puedo obtener más información?

Para más información sobre Valley Lift, llame al (541) 842-2080 o voz TTY 7-1-1 en horario de oficina (8:00-17:00, del lunes al viernes).

Para información sobre servicio de autobús programado, ruta fija de RVTD, llame a servicio a clientes de RVTD al (541) 779-2877 o voz TTY 7-1-1.

¿Puedo obtener versiones alternativas de la guía de Valley Lift y otros materiales escritos?

Puede obtener versiones alternativas de material escrito llamando a Valley Lift al (541) 842-2080. El material puede suministrarse en letra grande u otros formatos digitales.

¿Qué pasa si necesito un reemplazar mi tarjeta de identificación de Valley Lift?

Si usted pierde su tarjeta de identificación de Valley Lift, o necesita un cambio o una copia adicional por cualquier razón, póngase en contacto con Valley Lift al (541) 842-2080 o voz TTY 7-1-1 en horario de oficina (8:00-17:00, del lunes al viernes). Hay una cuota de \$3,00 por copia generada.

¿Qué pasa si tengo otros comentarios o inquietudes?

Valley Lift quiere escuchar sus comentarios e inquietudes. Llame a un representante de servicio al cliente al (541) 842-2050 responderá todas las preguntas y documentaran todas las quejas, elogios y comentarios. Sus comentarios son revisados por un gerente de Valley Lift.

Si necesita más ayuda, póngase en contacto con las personas siguientes:

Paso 1. Especialista de Valley Lift, (541) 842-2082

Paso 2. Gerente de transporte alternativo, (541) 842-2072

Paso 3. Gerente General de RVTD, (541) 779-5821

¿Qué pasa si siento que mis derechos han sido violados?

RVTD cree en la obligación de ofrecer el mejor servicio de paratransito ADA posible y activamente intentar resolver cualquier queja de incumplimiento inmediatamente. Si usted siente que sus derechos han sido violados, le animamos tratar de resolver la cuestión a nivel local antes de entrar en contacto con la FTA.

La FTA considera una violación de la ADA si una práctica operacional constante desalienta a una persona a utilizar el servicio de paratransito proporcionado, o una práctica operacional que limita artificialmente la demanda de servicio. Si crees que RVTD está en violación con los derechos de los americanos con discapacidades Act (ADA), y se han agotado todas las formas regulares para las quejas y la situación continua, llame a la oficina de derechos civiles de la administración de tránsito Federal (FTA) en Seattle, WA al (206) 220-7954.

¿Cómo puedo obtener una copia de los americanos con discapacidades Act (ADA)?

Para una copia del Reglamento de transporte público de ADA, visite la Página principal de ADA on-line en <http://www.usdoj.gov/CRT/ADA/> o póngase en contacto con Valley Lift al (541) 842-2080. Para personas con dificultades auditivas o del habla, llame al servicio de retransmisión de telecomunicaciones Oregon 7-1-1.

¿Cobra una tarifa de procesamiento de información impresa de Valley Lift?

Valley Lift cobra un honorario de procesamiento mínimo, \$0,25 por página más gastos de envío, para proporcionar información impresa.

Involucrarse

¿Cómo puedo participar?

Usted puede participar en el asesoramiento del Consejo de administración de RVTD en asuntos relacionados con transporte especializado para las comunidades de personas

mayores y discapacitadas a través de la Comisión Consultiva especial de transporte (STAC). El STAC es un Comité de usuarios de transporte especializado, proveedores de transporte, defensores y representantes de las personas mayores y personas con discapacidad. El Comité se reúne trimestralmente para revisar temas relacionados con Valley Lift y otros temas de transporte especial. Para obtener información acerca de cómo participar, llame a Valley Lift al (541) 842-2080 o voz TTY 7-1-1.

Promoción

Los siguientes son algunos ejemplos de maneras que usted puede ser apoyo a Valley Lift:

- Asistir a audiencias públicas sobre los servicios de transporte.
- Escriba a los funcionarios electos en apoyo al programa.
- Hable con familiares y amigos sobre el servicio de qué significa para usted.
- Solicitud en la lista del Comité Consultivo de transporte especial.

Para obtener más información acerca de cómo apoyar a Valley Lift, póngase en contacto llamando al (541) 842-2080 o voz TTY 7-1-1

Otros servicios de transporte

¿Valley Lift ofrece otros servicios de transporte?

El personal de Valley Lift puede ofrecer o referirlo a otros programas de transporte. Para más información llame al (541) 842-2080.

Números de contacto

Programación de viajes de Valley Lift... (541) 842-2050

Información de Valley Lift... (541) 842-2080

Valley Lift fuera de hora de servicio... (541) 842-2050

Información de autobuses RVTD... (541) 779-2877

Horarios de autobuses RVTD automatizado... (541) 608-2400

Servicio de retransmisión de telecomunicaciones de Oregon... 7-1-1



RVTD Valley Lift Program
239 E. Barnett Road
Medford, Oregon 97501