

# Centro Regional de Kern

## Guía de Transporte del Consumidor



1 de junio de 2019

Las políticas y procedimientos están sujetos a cambios.

Ahora que es elegible para el transporte del Centro Regional de Kern (KRC), es importante aprender cómo usar nuestro sistema. Esta guía explicará:

- Cómo arreglar (y si es necesario cancelar su transporte)
- Cuando estar listo para su autobús
- Cómo ayudarlo a asegurarse de que su viaje sea placentero

### **Que Somos:**

El transporte del Centro Regional es un sistema de transporte privado para los consumidores de KRC que no pueden usar el transporte público o que no tienen acceso a un medio de transporte razonable. KRC no posee ni opera sus propios autobuses, pero contrata vendedores que proveen este servicio.

Su tiempo de viaje será similar al tiempo de viaje en un autobús público. Es probable que no vaya directamente a su destino porque primero debe recoger o dejar a otros pasajeros. De esa manera, esto es como un servicio de aeropuerto compartido o un autobús de una escuela pública.

### **Lo Que No Somos**

No somos como un taxi privado. Su viaje puede ser compartido con otros, por lo que no se pueden acomodar asignaciones especiales para los horarios de recogida y entrega. Las rutas están diseñadas para llegar y salir del programa a una hora determinada. Si su horario requiere una recogida temprana o tardía, es posible que el transporte no esté disponible.

No somos un servicio de transporte médico.

### **Área de servicio:**

El transporte de KRC opera en los condados de Kern, Mono e Inyo.

### **Dandote Independencia:**

El transporte de KRC lo ayuda a viajar de forma independiente hacia y desde su programa.

## Entendiendo los Horarios de Recogida:

Nuestros servicios de transporte tienen una ventana de recogida de 10 minutos. Esto significa que el vehículo se considera a tiempo si llega hasta 5 minutos antes de la hora programada o 5 minutos después. Por ejemplo, si la recogida es para las 8:00 AM, el vehículo puede llegar en cualquier momento entre las 7:55 AM y las 8:05 AM y aún ser considerado "a tiempo".

## Comprensión de Recogida en la Acera:

Su servicio es un servicio de acera a acera. Esto significa que el conductor no puede dejar el vehículo para ir a su puerta o entrar a su edificio. En la mayoría de los casos, los vehículos no podrán ingresar a caminos privados o edificios de apartamentos cerrados. Si necesita ayuda para llegar al bordillo, esté preparado para confiar en su amigo, familiar o proveedor de atención médica.

Nuestros vehículos entrarán en vías públicas solo si la vía es lo suficientemente ancha para una conducción segura. Debe haber espacio para que nuestros vehículos más grandes salgan sin retroceder. Si no está seguro de si podremos llegar a un lugar en particular, llame al proveedor de transporte que brinda el servicio.

## Entendiendo Los Tiempos de Espera:

El conductor esperará solo 3 minutos (dentro 10 minutos en la hora programada de recogida para que usted llegue al bordillo. Si el conductor llega temprano, los 3 minutos comienzan dentro 10 minutos en la hora programada de recogida. (Ver **Entender Los Tiempos de Recogida**). Los conductores no podrán tocar la bocina ni dejar el vehículo para notificarle su llegada. La oficina de despacho no podrá llamarle a su llegada. \* **Usted es responsable de estar en la curva cuando llega el vehículo.** \*

## Entendiendo “Usuario/Pasajero Ausente o No Show”



Cuando un usuario/pasajero no se presenta a su viaje programado, se desperdicia tiempo y recursos valiosos que podrían haber ayudado a otros usuarios a llegar a sus destinos

Después de 3 días consecutivos de no estar presente, el proveedor de transporte dejará de conducir por su lugar de residencia hasta que usted, un miembro de su familia o un proveedor de cuidado se comuniquen con ellos para comenzar nuevamente los servicios. El conductor puede marcar la acera frente a su lugar de residencia con la fecha y la hora de cada día de que estuvo ausente. Esto se marcará con tiza.

**Las siguientes situaciones se consideran “Usuario/Pasajero Ausente o No Show”:**

- Cancela un viaje menos de 2 horas antes de la hora programada de recogida.
- No está en la curva a menos de 3 minutos de la llegada del conductor, siempre que el conductor haya llegado durante el período de recogida de 15 minutos.

**La siguiente situación no se considera un “Usuario/Pasajero Ausente o No Show”:**

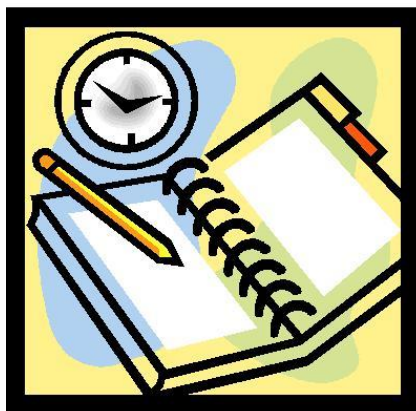
El conductor llega después de su ventana de recogida de 15 minutos y usted llama para cancelar el viaje.

**Entendiendo las Cancelaciones de Viaje:**

Si no puede tomar un viaje programado, llame al proveedor de transporte lo antes posible para cancelar su viaje. Por favor esté preparado para dar la siguiente información.

- UCI#
- Nombre
- Dirección

**Cómo organizar el transporte:**



El transporte de los consumidores se coordina a través del Coordinador de Servicios del Centro Regional. Cada solicitud de transporte se evalúa junto con el proceso de colocación del programa. Si cambia su dirección o necesita

modificaciones alternativas para recoger o la dirección del punto de entrega (por ejemplo, debido a relevo), llame a su Coordinador de Servicios. Por favor, comprenda que los cambios deben planificarse con mucha **antecipacion**. Un cambio de dirección tomará un mínimo de 5 días **habiles** para procesarse. Deberá proporcionar a su Coordinador de Servicios una dirección completa, que incluya cualquier número de apartamento o unidad, ciudad y código postal. También esté preparado para proporcionar números de teléfono para contactos de emergencia. La información incompleta retrasará el proceso. No se proporcionará transporte en los días festivos acordados por los proveedores de transporte. Puede encontrar una lista de los días festivos de los vendedores de transporte en el sitio web de KRC en [www.kernrc.org](http://www.kernrc.org).

### **Qué Puedes Tomar En El Vehículo:**

- Un número limitado de bolsas. El equivalente a 1 bolsa de papel, con un peso total de no más de 10 libras. Debe poder mantener el control de todos las bolsas mientras conduce. Se espera que las bolsas viajen en su persona y no interfieran con otros pasajeros

### **Lo Que No Puede Tomar En El Vehículo:**

- Materiales peligrosos, incluidas armas de cualquier tipo, explosivos, líquidos corrosivos y materiales inflamables.
- Paquetes/Bolsas de los que no puede mantener el control durante su viaje.
- Paquetes/Bolsas que son más grandes que el equivalente a una bolsa de papel o más de 10 libras.
- Mascotas que no sean un animal de servicio.

### **Esperando el Vehículo:**

Recuerde que el conductor no puede dejar el vehículo para entrar en un edificio ni siquiera llegar a la puerta principal. Usted debe estar en la acera para la



recogida. Si necesita ayuda para llegar allí, esté preparado para que alguien lo ayude. Si ha esperado más allá de la hora de recogida programada y el vehículo no ha llegado:

Llame al proveedor de transporte y solicite una hora de llegada estimada

### **Embarque En El Vehículo:**

Usted es responsable de llegar, entrar y salir del vehículo. Los conductores ofrecerán asistencia a medida que suba y baje del vehículo y lo ayudará a usar los dispositivos de sujeción del vehículo. También operarán el elevador de silla de ruedas. Sin embargo, no lo levantarán, lo transportarán ni lo acompañarán hasta o desde lugares alejados del vehículo. Si necesita más ayuda, tenga a alguien disponible en el lugar de recogida o entrega para ayudarlo. La mayoría de los vehículos tienen ascensores para sillas de ruedas. No se le permitirá usar el elevador si no está sentado de manera segura en una silla de ruedas.

### **Durante Su Viaje - Código de Conducta:**

Las siguientes reglas se han desarrollado para que su viaje sea seguro para todos los pasajeros y conductores. Si viola estas reglas, puede ser suspendido del servicio.

### **Cinturón de Seguridad:**



Cada pasajero debe llevar cinturón de seguridad. Quitar o negarse a usar un cinturón de seguridad no está permitido.

### **Comida, Bebidas y Fumar:**

No se permite comer ni beber en el vehículo. Es prohibido fumar en todos los vehículos.

### **Higiene Personal:**

Los pasajeros deben mantener un nivel aceptable de limpieza.

## **Radios, MP3, iPod, Reproductores de CD/Casete, y Teléfonos Celulares:**

Los equipos para hacer sonido de cualquier tipo solo se pueden usar en un vehículo con auriculares. El volumen debe mantenerse a un nivel que no pueda ser escuchado por otros pasajeros. Esta regla no se aplica a los dispositivos utilizados para la comunicación por personas con problemas auditivos o del habla.

## **Problemas Serios de Comportamiento:**

El siguiente comportamiento nunca es permitido.

- Lenguaje o comportamiento abusivo, obsceno o amenazante.
- Acoso sexual de pasajeros, conductores, pasajeros u otros.
- Subirse bajo la influencia del alcohol o drogas ilegales.
- Subirse con armas de cualquier tipo.
- Subirse con materiales peligrosos, incluyendo combustibles o explosivos. Se permiten tanques de oxígeno portátiles si están recetados por un médico.
- Manipular o usar cualquiera de los equipos del vehículo, incluido el volante del vehículo, el freno de estacionamiento, el elevador hidráulico, la radio de dos vías del conductor o el terminal de datos móviles, o intentar quitar los amarres de las sillas de ruedas.
- Manipulación de cualquiera de los equipos de emergencia o salidas de emergencia del vehículo.

## **Otras Reglas:**

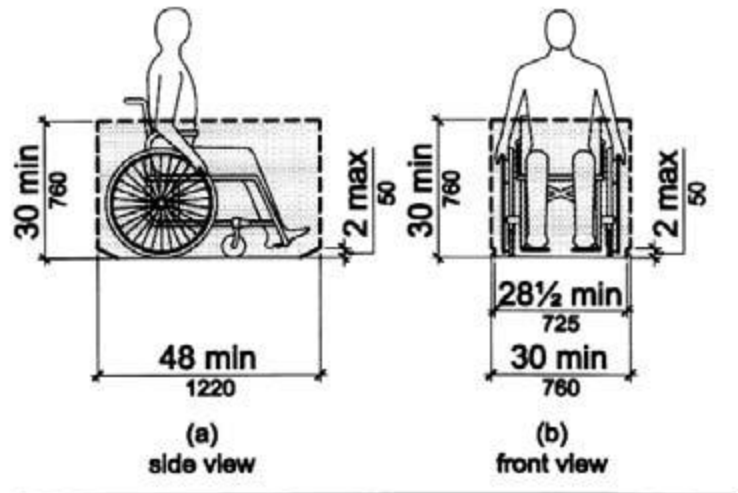
Cambio de la ubicación de entrega: el conductor no puede cambiar la ubicación de entrega por ningún motivo (consulte **Cómo organizar el transporte**).

## **Propinas Para el Conductor:**

Nuestros conductores no pueden aceptar propinas o regalos. Si tuvo una buena experiencia, le recomendamos que lo informe a KRC.

## Tamaño de Su Silla de Ruedas:

La mayoría de los vehículos accesibles en la flota están diseñados para acomodar un una silla de ruedas o dispositivo de movilidad de no más de 30 pulgadas de ancho por 48 pulgadas de largo y / o pesar con su pasajero hasta 600 libras. Si bien hacemos todos los esfuerzos razonables para acomodar a todos los pasajeros, si su silla de ruedas o dispositivo de movilidad es más grande que esto, es posible que no podamos transportarlo porque dañaría el vehículo o si lo hiciera supondría un riesgo de seguridad no razonable. Se pueden requerir días adicionales para evaluar su silla de ruedas o equipo de movilidad antes de programar el transporte.



## Si Cambia Su Silla de Ruedas o Dispositivo de Movilidad:

Si cambia su silla de ruedas o dispositivo de movilidad, debe llamar a su Coordinador de Servicios al KRC y avisarles. Esto es importante porque el vehículo que programamos para su transporte debe poder acomodar su silla/dispositivo. Tenga en cuenta que es posible que deba volver a evaluar su silla o equipo de movilidad.

## Si Cambia Su Nombre, Dirección o Número de Teléfono:

Llame a su Coordinador de Servicios del Centro Regional si cambia su nombre, domicilio, dirección postal, número de teléfono o información de contacto de emergencia. Los cambios de dirección tardan un mínimo de 5 días hábiles en procesarse. Si va a tomar un descanso, pero ha organizado su propio transporte, aún debe ponerse en contacto con el proveedor de transporte para posponer el servicio hasta que esté listo para que comience nuevamente. Si no lo



hace, su servicio puede ser interrumpido (vea No-Shows/Ausente de Usuario).

### **Objetos Perdidos:**

Si dejó un artículo en un vehículo, llame al proveedor de transporte lo antes posible. Si se ha encontrado su artículo, puede recogerlo en la dirección del proveedor del transporte.

Tenga en cuenta que ni el Centro Regional ni el proveedor de transporte son responsables de los artículos perdidos o dañados.



### **Preguntas y Respuestas:**

¿Qué pasa si el vehículo no llega a tiempo?

Las circunstancias imprevistas, como retrasos en el tráfico, clima y emergencias médicas, pueden causar retrasos. Si su autobús no llega a tiempo, llame al proveedor de transporte y solicite una actualización y una hora de llegada estimada.

¿Puedo solicitar un determinado tipo de vehículo o un proveedor o conductor en particular?

No podemos atender solicitudes especiales con respecto a estas opciones. El sistema de transporte es muy complejo y hacer tales concesiones crearía condiciones que podrían evitar que otra persona reciba transporte.

¿Por qué el vehículo recorrió una ruta que no tenía sentido ni cambió desde la última vez que monté?

Las rutas se diseñan agrupando pasajeros en función de aspectos comunes. Los nuevos pasajeros y los cambios en los pasajeros existentes crearán cambios en la ruta. El número de cambios y la frecuencia de los cambios son imprevisibles. Muchas veces, simplemente agregar una parada a una ruta causará un efecto dominó que puede influir en muchas otras rutas. Recuerde que este

es un sistema de viaje "compartido", así que por favor comprenda el cambio. El proveedor de transporte le dará la mayor notificación posible cuando las cosas cambien. El proveedor de transporte le notificará a usted, a su familiar o proveedor de atención médica con un mínimo de 2 días de anticipación, si la hora de recogida o entrega se modificará en más de 10 minutos.

¿Puedo solicitar una hora de recogida o entrega que sea anterior o posterior a las horas programadas?

No, cada ruta se crea de la manera más eficiente posible. Las asignaciones para tiempos "especiales" no serían justas para otros pasajeros y familias. Por lo tanto, esto no está permitido.

¿Qué hago si otro pasajero es malo conmigo?

Si siente que alguien no lo está tratando con el respeto que merece, infórmeselo al conductor. Si no se siente cómodo haciendo esto, pídale a un familiar, amigo o proveedor de atención médica que llame a la oficina del proveedor de transporte y pida hablar con un supervisor. Los procesos están en su lugar para hacer frente a situaciones como esta. El bullying está estrictamente prohibido.

¿Por qué no puedo reproducir mi iPod sin auriculares?

La música alta puede distraer al conductor y hacer que pierda la concentración. La prioridad número uno del conductor es su seguridad. Si no puede escuchar su música a un volumen que no moleste a los demás, se le pedirá que deje su iPod en casa.

¿Puedo bajarme del vehículo en casa de un amigo?

El conductor solo puede dejarlo fuera del autobús en la ubicación deseada. Por favor, haga otros arreglos si necesita puntos de

entrega alternativos. Esto es para su seguridad, así como para los demás.

No me gusta sentarme en el asiento que tengo asignado, ¿qué puedo hacer?

Los asientos asignados a veces son necesarios para cargar y descargar de manera segura a todos los pasajeros. Si desea cambiar de asiento, hable con el conductor y vea si hay otros asientos disponibles.

Mi autobús llega tarde todos los días, ¿qué debo hacer?

Si su autobús llega tarde con regularidad, comuníquese con el proveedor de transporte y hable con un supervisor. Si los cambios de ruta son necesarios para asegurarse de que tiene una hora de recogida o entrega constante, el supervisor sabrá los pasos necesarios para corregir el problema. El proveedor de transporte no puede realizar cambios sin comunicarse primero con KRC o su representante.

¿Puede un familiar o cuidador viajar conmigo?

Si necesita ayuda mientras viaja en el vehículo, comuníquese con su Coordinador de Servicios del Centro Regional.