



Guía de viajes

REVISADO: 1 de enero, 2019

DECLARACIÓN DE POLÍTICA

Es la política de la ciudad de Lubbock proporcionar un servicio complementario de paratransito a aquellos individuos que cumplan con los requisitos para ser considerados como elegibles para el servicio de paratransito según la Ley de derechos para personas con discapacidad (ADA, por sus siglas en inglés). El servicio complementario debe ser proporcionado cuando estas personas no puedan utilizar el servicio de ruta fija Citibus para satisfacer sus necesidades de viaje.

Este documento está disponible en línea en www.citibus.com. Este documento también se puede obtener en otros formatos poniéndose en contacto con CitiAccess al 712-2000 ext. 236.

INFORMACIÓN GENERAL

La información sobre CitiAccess será dividida en las siguientes áreas:

- I. Descripción del servicio
- II. Proceso de certificación

- III. Cómo programar un viaje
- IV. Tarifas de CitiAccess
- V. Política de ausencias/cancelación
- VI. Procedimientos de Medicaid
- VII. Misceláneos
- VIII. Preguntas frecuentes

Para obtener información adicional, llame al 712-2000 ext. 236

I. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de transporte es proporcionado por furgonetas de piso bajo. Los operadores están capacitados para proporcionar una asistencia mínima. Los operadores no están capacitados para proporcionar asistencia médica.

La asistencia mínima incluye:

- El operador llegará a la acera de la residencia o lugar de encuentro acordado.
- El operador notificará a los pasajeros de su llegada tocando la bocina de la furgoneta o el timbre de la casa.
- El operador le ayudará a los pasajeros a subir y bajar de la furgoneta.
- El operador llevará al pasajero hasta la acera del lugar de destino.

La asistencia mínima no incluye:

- Asistencia para subirse o bajarse de la silla de ruedas.
- Asistencia para prepararse para el viaje.
- Administrar medicación u oxígeno.
- Ayudar a los pasajeros en sillas de ruedas a subir o bajar escaleras.
- Ayudar a los pasajeros a subir o bajar rampas en la residencia o el lugar de destino.
- Asistencia para llevar pertenencias personales o compras.
- Proporcionar cuidado personal a las personas que no pueden dejarse desatendidas.

PORFAVOR, TOME EN CUENTA QUE LA POLÍTICA DE CITIBUS NO PERMITE QUE EL OPERADOR PIERDA CONTACTO VISUAL CON LA FURGONETA DE CITIACCESS EN NINGÚN MOMENTO Y POR NINGÚN MOTIVO.

Horas de servicio

1. Los viajes pueden programarse desde las 5:25 a.m. hasta las 8:00 p.m., de lunes a sábado. Las tarifas de CitiAccess tienen un costo de \$3,50, hasta las 8:00 pm. Los clientes de CitiAccess también pueden programar viajes en el servicio nocturno de Citibus, que proporciona servicios de 6:45 p.m. a 10:30 p.m. El servicio nocturno es un servicio diferente al servicio de CitiAccess y las políticas y regulaciones pueden diferir.
2. El servicio se proporciona de lunes a sábado durante todo el año, excepto en los siguientes días festivos:

Año nuevo
Memorial day
Día de la independencia
Día del trabajo
Día de acción de gracias
Navidad

No se brinda servicio los domingos

Parámetros de servicio

CitiAccess ofrece servicios en cualquier lugar dentro de los límites de la ciudad de Lubbock. El servicio más allá de los límites de la ciudad se limita a las ubicaciones que han sido designadas y aprobadas por el consejo de tránsito público (TAB, por sus siglas en inglés). Actualmente, la lista de lugares autorizados sólo incluye Reese Center ubicado en 9801 Reese Boulevard.

Hay tres (3) tipos de tarifas para el servicio CitiAccess. La tarifa para un viaje con CitiAccess se determina por el área de servicio o ubicación. Las áreas de servicio de CitiAccess incluyen: el área de servicio de ADA, el área de servicio extendida y las ubicaciones de servicio Premium.

El área de servicio de ADA se define como el área dentro de 3/4 de una milla a cada lado en las rutas fijas, o hasta un adicional 3/4 milla al punto de referencia más cercano (mapa adjunto). La tarifa de los servicios dentro del área de servicio de ADA es de \$3,50 por tramo.

El área de servicio extendido es el área que no está cubierta por el área de servicio ADA pero que está dentro de los límites de la ciudad de Lubbock. Las tarifas de los servicios dentro del área de servicio extendido son \$11,50.

Reese Center se ha identificado como una ubicación de servicio Premium. La tarifa para el servicio a esta ubicación es de \$15,00 por viaje.

II. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Certificación de elegibilidad

CitiAccess utiliza los siguientes criterios de certificación, establecidos por ADA:

1. cualquier persona que presente una discapacidad que no pueda embarcar, trasladar o desembarcar de forma independiente de cualquier vehículo en el sistema de rutas fijas.
2. cualquier persona que presente una discapacidad que sea capaz de embarcar, trasladar o desembarcar de forma independiente de cualquier vehículo en el sistema de rutas fijas, excepto cuando el vehículo de ruta fija no esté disponible en la(s) ruta(s) requerida(s).

3. cualquier persona con una discapacidad cuyo deterioro le impida viajar a las paradas de la ruta fija.

Se puede obtener una copia del formulario de certificación visitando las oficinas administrativas de Citibus ubicadas en 801 Texas Avenue, descargándolo de la página web (www.citibus.com), o llamando a CitiAccess al 712-2000 ext. 236.

La solicitud debe ser debidamente completada y con letra legible. El solicitante debe firmar la solicitud confirmando que la información es correcta y debe también firmar el formulario de divulgación de información que se incluye en la solicitud. Un proveedor de atención médica familiarizado con el estado del solicitante debe completar el formulario médico adjunto.

Una vez recibida la solicitud completa, un miembro del personal de CitiAccess llamará para programar una entrevista en persona y una evaluación física.

Si el solicitante no ha recibido respuesta después de 21 días de la entrega de la aplicación completa, este será automáticamente elegible para el servicio y se le proporcionará servicios a menos (o hasta) que la aplicación sea negada.

Las entrevistas/evaluaciones se realizan con previa cita los martes y jueves en la oficina de Citibus, 801 Texas Avenue. Se proporcionará transporte de forma gratuita de su residencia al lugar de la entrevista/evaluación y de regreso a su residencia.

Los visitantes que estén certificados por su oficina local como elegibles para recibir los servicios de paratransito de ADA, también son elegibles para los servicios de paratransito en Lubbock por un máximo de 21 días. Si el cliente no tiene una tarjeta de identificación que

indique su elegibilidad en otro sistema, se le solicitará que muestre una prueba de residencia y se le preguntará sobre su discapacidad (si la discapacidad no es aparente). Los visitantes no tienen que mostrar una tarjeta de identificación para ser elegible para los servicios de CitiAccess.

Determinación de elegibilidad

Tras la determinación de elegibilidad de CitiAccess, el solicitante será notificado sobre la decisión. CitiAccess determinará el beneficio que recibirá el solicitante basado en la información proporcionada en el formulario. El solicitante puede ser elegido para una de estas tres categorías: elegibilidad incondicional de ADA, elegibilidad temporal de ADA, o elegibilidad condicional para ciertos viajes.

Si el solicitante está en desacuerdo con la decisión, puede presentar una apelación por escrito. El procedimiento para realizar una apelación se enviará al solicitante junto con la decisión del servicio al que sea elegible.

Renovación del proceso de certificación

La certificación de todos los pasajeros que sean elegibles por ADA deberá ser renovada cada tres (3) años.

III. CÓMO PROGRAMAR UN VIAJE

Solicitudes

1. Las solicitudes de servicio se pueden hacer durante horarios de oficina hasta un día antes de que se requiera el servicio, pero se recomienda que los beneficiarios programen el servicio con mayor anticipación. Los viajes pueden programarse de siete (7) días a 24 horas antes del viaje.

2. Puede programar su viaje llamando a CitiAccess al 712-2000 ext. 236. Las oficinas recibirán las solicitudes del servicio de lunes a sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. los domingos. Por favor, tomar en cuenta que el contestador automático responderá a todas las llamadas los domingos. El tiempo de espera es de 3 minutos por llamada y todas las llamadas serán devueltas antes del final del día, de lunes a sábado.

Programación

1. CitiAccess es un servicio público de transporte compartido. Como tal, otros pasajeros pueden estar a bordo y el vehículo puede detenerse para recoger o dejar a otros pasajeros de camino al destino. Además, el servicio de transporte puede llegar a recoger a los pasajeros hasta quince (15) minutos antes o después de la hora de recogida originalmente programada. No se le cobrará el servicio al cliente si la furgoneta se atrasa por más de quince (15) minutos sin notificación previa de CitiAccess. Siempre que sea posible, CitiAccess intentará notificar a todos los pasajeros que la furgoneta se retrasará. Esto permitirá que el cliente tenga tiempo para hacer otros arreglos si la furgoneta llega tarde. Si CitiAccess no tiene en el registro el número de teléfono del pasajero o si su número ha sido cambiado, no se le podrá notificar y no se le proporcionará el viaje de forma gratuita. Por favor, asegúrese de que tengamos un número de teléfono y una dirección actual en el archivo de CitiAccess.
2. Los pasajeros pueden solicitar cualquier hora de recogida dentro del horario de servicio de CitiAccess. Sin embargo, si la hora de recogida solicitada no está disponible, el programador CitiAccess le ofrecerá una hora de recogida alternativa entre una hora antes o después de la hora originalmente solicitada.
3. Los pasajeros pueden optar por proporcionar un tiempo de llegada al lugar de destino en vez de proporcionar la hora de recogida del lugar de origen.

Los horarios de llegada al lugar de destino están reservados para circunstancias específicas, como para hogares grupales o para citas médicas. Las horas de llegada son programadas cuando los pasajeros necesitan llegar a un lugar designado para una cita específica.

4. La furgoneta CitiAccess puede llegar a un lugar de destino hasta quince (15) minutos antes de la hora programada y hasta cinco (5) minutos después.
5. Los horarios de recogida y llegada deben ser programados cuidadosamente para permitir un amplio tiempo de viaje y llegar al destino a tiempo. El programador CitiAccess puede sugerir tiempos de recogida alternativos con el fin de acomodar la hora de llegada de un pasajero. Los pasajeros pueden estar a bordo de la furgoneta CitiAccess durante un máximo de una (1) hora y (30) minutos.
6. Solo los viajes que estén previamente programados serán ingresados en el horario diario de recogidas.
7. Los viajes de ida y vuelta deben programarse con al menos treinta (30) minutos de diferencia. Esto se hace para asegurar de que el cliente no se pierda la recogida programada con CitiAccess.
8. Los pasajeros que viajen hacia o desde edificios con múltiples entradas deben indicar al programar el viaje la puerta o la ubicación específica designada para la recogida y llegada.

CONSEJOS PARA PROGRAMAR EL SERVICIO

Cuando programe viajes con horarios específicos, asegúrese de dejar suficiente tiempo para que pueda terminar su cita antes de la hora programada de recogida. Además, asegúrese de revisar los horarios de atención de su destino para evitar esperar fuera

del edificio. Cuando programe sus viajes, por favor siga las siguientes sugerencias:

- Dé tiempo suficiente para llegar a su destino.
- Dé tiempo adicional para que la furgoneta pueda recoger a otros pasajeros mientras lo llevan a su destino. (Tenga en cuenta que este es un servicio compartido con otros pasajeros)
- Tome en cuenta que pueden haber contratiempos como tráfico y retrasos por mal clima. Por lo tanto, prevea suficiente tiempo para estas posibles demoras.

Suscripciones de reserva

Los clientes pueden utilizar el servicio de suscripción de reserva para sus citas semanales. Sin embargo, debido a restricciones de ADA, solo el 50% de los clientes de CitiAccess califican para este tipo de servicio. Las suscripciones de reservas se programan por orden de llamada. Si el lugar o la hora de la cita ha sido alterado mientras estaba usando este servicio, tendrá que volver a pedir las citas cada semana y su nombre se desplazará al final de la lista.

Solicitud de servicio del mismo día

1. Una "solicitud de servicio del mismo día" es una solicitud de servicio realizada el mismo día que se va a tomar un viaje. Estas solicitudes se aceptarán solo cuando haya espacio disponible.
2. CitiAccess no puede garantizar la disponibilidad cuando se solicite el servicio del mismo día
3. Cuando se solicite este servicio, el cliente estará sujetos a una tarifa Premium de \$7.00.
4. **Cualquier solicitud de CitiAccess para volver a recoger a un pasajero después de que el pasajero no se presentó al primer horario programado será clasificado como una solicitud de servicio del mismo día.**
5. El programador o el operador de CitiAccess no le podrá proporcionar al cliente una hora de recogida específica en el programe este servicio. El

programador de CitiAccess puede pedir a los clientes que soliciten el servicio del mismo día que llamen nuevamente para confirmar la disponibilidad del viaje. Si hay espacio disponible, el programador/operador confirmará la disponibilidad de espacio en la furgoneta. Si CitiAccess no puede proporcionar el viaje, la solicitud del servicio del mismo día será denegada.

6. Si CitiAccess no puede proporcionar el viaje, el cliente puede volver a llamar después para hacer una segunda solicitud de servicio del mismo día.
7. Para viajes programados a través de este servicio, la furgoneta CitiAccess puede llegar a recoger al cliente hasta dos horas antes y dos horas después de la hora confirmada de viaje. Si la furgoneta llega para recogerlo en un plazo de dos (2) horas, la furgoneta esperará cinco (5) minutos antes de partir y si el pasajero no llega dentro de los cinco minutos, el pasajero tendrá que pagar la tarifa de ausencia.
8. A los pasajeros que no se presenten para los viajes de este servicio se les cobrará una tarifa de ausencia de \$10.00 que se debe pagar al tomar el próximo viaje con CitiAccess. Si la tarifa de ausencia no se paga en el primer viaje programado después de la primera ausencia, el cliente no podrá programar más viajes hasta que se pague la tarifa de ausencia.
9. La ausencia de un viaje programado el mismo día será contabilizada de manera separada a la ausencia de los viajes programados regularmente.

Destinos alternativos

1. Los cambios en los destinos previamente acordados solo se permiten cuando el destino alternativo no afecta sustancialmente al horario de CitiAccess.
2. El operador CitiAccess determinará si se puede acomodar la solicitud de un destino alternativo.

- Una tarifa Premium de \$7.00 se cobrará al cliente por las alternaciones a los destinos previamente programados.

IV. TARIFAS CITIACCESS

Las tarifas para el servicio CitiAccess son establecidas por el Consejo de tránsito público (TAB), con la aprobación del consejo municipal de la ciudad de Lubbock. Las tarifas actuales son las siguientes:

***\$3.50 por viaje para los clientes que tengan elegibilidad ADA dentro del área de servicio desde las 5:25 a.m. hasta las 8:00 p.m.

***\$11.50 por viaje para los clientes que tengan elegibilidad ADA fuera del área de servicio desde las 5:25 a.m. hasta las 8:00 p.m.

***\$15.00 por viaje para los clientes que requieran transporte a Reese Center.

La tarifa para el área de servicio PLUS es de \$3.50 por viaje para los servicios de llamadas del mismo día.

*El servicio nocturno es de \$4.50 por viaje entre 6:45 p.m. y 10:30 p.m.

Pagos

Los pasajeros deben pagar por el viaje al embarcar en la furgoneta. Los pasajeros pueden pagar por adelantado los viajes que se tomarán en ese día, pero el pago por adelantado solo se aceptará en el primer viaje del día. Los pasajeros no pueden viajar hasta que se haya pagado la tarifa apropiada para el primer viaje. Los operadores no dan cambio, por lo tanto, los pasajeros deben tener el monto exacto o utilizar su pase.

Pases

Los talonarios con 20 pases pueden ser comprados directamente del operador CitiAccess por \$70. También, puede comprar un mínimo de 10 pases a \$35 en la oficina administrativa de Citibus ubicada en:

801 Texas Avenue
8:00 a.m. a 5:00 p.m.

* Nota: los clientes que tengan elegibilidad ADA son registrados automáticamente para el servicio de viajes nocturnos. Sin embargo, este servicio cuenta con políticas, procedimientos y tarifas independientes.

Ayudantes

Un ayudante es alguien que es designado o empleado para asistir a un pasajero en sus necesidades personales. Si el cliente necesita un ayudante, se debe indicar en el formulario de certificación para que el ayudante viaje de forma gratuita. Los ayudantes deben ser recogidos y dejados en la misma dirección que el cliente de CitiAccess. A la hora de programar el servicio, el cliente deberá indicar que un ayudante viajará con él.

Tenga en cuenta que si un pasajero no puede ser dejado solo en un destino, o si el pasajero debe estar bajo cuidado o supervisión constante, CitiAccess puede requerir que el pasajero viaje con un ayudante. CitiAccess no puede alterar o modificar procedimientos o políticas con el fin de proporcionar servicios especializados a los pasajeros que necesitan servicios más allá de los listados como asistencia mínima. CitiAccess no será responsable de los clientes que no puedan dejarse solos en su destino sin cuidado ni supervisión. Si un cliente de CitiAccess que necesita atención o supervisión es llevado a un destino donde un ayudante no este disponible para asumir la responsabilidad, CitiAccess transportará al cliente a las instalaciones administrativas de Citibus ubicadas en 801 Texas Avenue. Será responsabilidad de la familia o del ayudante recoger al pasajero en las instalaciones de Citibus cuando sean notificados. CitiAccess se reserva el derecho de ponerse en contacto con los servicios de protección y regulación en los casos en que los

responsables no hayan prestado el cuidado adecuado al asunto.

Acompañantes

Un acompañante es cualquier persona que viaja con un cliente de CitiAccess que tenga elegibilidad ADA. Ellos pueden acompañar al cliente durante el viaje. Los acompañantes deberán pagar la misma tarifa que un cliente de CitiAccess. Los acompañantes deben ser recogidos y dejados en la misma dirección que el cliente. Los ayudantes no cuentan como acompañantes. El cliente puede tener más de un acompañante si hay el suficiente espacio en la furgoneta. El cliente deberá notificar al programador que va a tener un acompañante al momento programar su viaje.

V. AUSENCIAS/PROCEDIMIENTOS DE CANCELACIÓN

Ausencias

Los operadores utilizarán las siguientes pautas cuando el cliente no se presenta a la cita con CitiAccess:

1. Para los viajes programados con una hora de recogida solicitada, el operador CitiAccess no esperará más de cinco (5) minutos desde la hora de llegada. Si la camioneta llega dentro de un periodo de treinta (30) minutos (quince (15) minutos antes o quince (15) minutos después de la hora de recogida programada), el cliente debe embarcar en la furgoneta en cinco (5) minutos.
2. Para los viajes programados con una hora de llegada solicitada, la furgoneta puede llegar en cualquier momento hasta una (1) hora antes de la hora previamente programada. Si la furgoneta llega durante ese tiempo, el cliente deberá embarcar la furgoneta en cinco (5) minutos.
3. Si el cliente no aborda la furgoneta en un plazo de cinco (5) minutos desde el momento de la llegada,

será considerado como una ausencia. Los clientes tienen una (1) ausencia por mes de calendario sin penalización.

4. Los pasajeros o sus asociados no pueden pedir a los operadores que retrasen el intervalo de cinco (5) minutos bajo ninguna circunstancia, esto es para asegurar la recogida oportuna y el transporte de todos los clientes de CitiAccess.
5. El programador de CitiAccess no detendrá la furgoneta de CitiAccess porque un pasajero se retrasó en su recogida previamente programada. El programador puede proporcionar información al operador y facilitar la comunicación a través del teléfono y la radio entre el cliente y el operador. Sin embargo, será a discreción del operador decidir cuándo partir y declarar un viaje como una ausencia.

Restricciones de viaje

1. No habrá restricciones ni prioridades basadas en el propósito del viaje. [49 Código Federal de Regulaciones (CFR por sus siglas en inglés) 37.131 (d)]
2. No habrá limitaciones en el servicio con base a las limitaciones de capacidad. [49 CFR 37.131 (f)] las restricciones de capacidad incluyen:
 - a. Restricciones en el número de viajes que un individuo puede tomar. [49 CFR 37.131 (E) (1)]
 - b. Listas de espera para el acceso al servicio. [49 CFR 37.131 (E) (2)]
 - c. Cualquier patrón o práctica operativa que limite significativamente la disponibilidad del servicio, como un número sustancial de recogidas inoportunas para viajes de ida o de regreso, un número sustancial de denegaciones de viaje o ausencias de viaje, o una cantidad sustancial de viajes con rutas excesivamente largas. [49 CFR 37.131 (f-3) (i) (A-C)]

I. Una denegación de viaje (o denegación de

servicio) se produce cuando un cliente trata de programar un viaje de acuerdo con los procedimientos descritos en este manual de política, pero CitiAccess no puede programar ese viaje dentro de una hora antes o una hora después del tiempo deseado, incluso si el usuario se compromete a programar otro horario fuera del tiempo previamente estimado de dos (2) horas.

- II. Un viaje de longitud excesiva es cualquier viaje que puede hacerse en el bus de ruta fija (incluyendo conexiones) por un tiempo comparable. La duración media del viaje es de unos 40 minutos, y un viaje puede hacerse en más o menos tiempo dependiendo de las circunstancias.
- III. Un viaje perdido se produce cuando CitiAccess no puede recoger a un pasajero para un viaje programado. Un viaje perdido se define como un viaje que es programado por el proveedor pero en el que el vehículo nunca llega, o llega fuera del tiempo previamente estipulado y el pasajero no toma el viaje.
- IV. Si Citibus recoge a un pasajero quince (15) minutos antes o después de la hora de recogida programada, el viaje será registrado como una recogida (temprana o tardía).
- V. CitiAccess mantendrá registros diarios de todas las denegaciones de viaje, longitudes de viaje excesivas, recogidas inoportunas y viajes perdidos con el fin de evitar cualquier limitación de la disponibilidad del servicio. Estos registros serán revisados diariamente por el gerente de movilidad de Citibus. Los informes trimestrales serán revisados por el gerente general de Citibus.

d. los problemas de operación atribuibles a causas ajenas al control de Citibus (como las condiciones meteorológicas o tráfico) no serán una base para determinar que el tipo de práctica mencionado en el inciso c. exista. [49 CFR 37,131 (f) (II)]

Cancelaciones/Ausencias

- Si un viaje se cancela con menos de dos (2) horas antes de la hora programada se registrará como cancelación tardía. Las cancelaciones tardías serán tratadas como una ausencia. A un individuo se le permite una (1) ausencia por mes de calendario sin penalización.
- Un viaje cancelado con más de dos (2) horas antes de la hora programada se registrará como una cancelación anticipada, y no será penalizado.

Penalidades por ausencias

Las ausencias excesivas pueden resultar en la suspensión del servicio. Una vez que un pasajero llega a cuatro (4) ausencias en un mes calendario y si estas ausencias equivalen a 11% o más de sus viajes en un mes de calendario, la política de suspensión de CitiAccess tomará efecto.

Ningún pasajero será suspendido bajo esta póliza por tener tres (3) o menos ausencias en un mes.

El 11% de tolerancia a las ausencias está determinado por los estándares actuales de la industria. La tasa de tolerancia puede ajustarse según los estándares de la industria y son establecidos de acuerdo con las mejores prácticas de la industria.

La política de suspensión es la siguiente:

- La primera suspensión tendrá una penalización de suspensión del servicio de cuatro (4) días

- La segunda suspensión tendrá una penalización de suspensión del servicio de siete (7) días
- La tercera suspensión tendrá una penalización de suspensión del servicio de 14 días
- La cuarta suspensión tendrá una penalización de suspensión del servicio de un (1) mes
- La administración de Citibus revisará desde la quinta hasta la duodécima suspensión. La administración de citibus determinará una acción apropiada para cada caso que puede ser tan drástico como la suspensión del servicio a largo plazo.

El plazo para la política de suspensión es de un (1) año que comienza el 1 de enero de cada año. Los clientes con cuatro (4) o más ausencias y que las ausencias superen el 11% o más de sus viajes en un mes, serán notificados por correo con una carta que contenga:

- Las fechas en que se produjeron las ausencias
- Las fechas de las suspensiones pendientes
- Instrucciones sobre cómo hacer una apelación

Notificación de ausencia al pasajero

Las ausencias se revisan al final de cada mes calendario por violaciones excesivas de ausencias. Las cartas de notificación de suspensión se envían a todos los pasajeros que infrinjan la póliza. Cada carta identifica claramente las fechas de cada infracción del mes anterior, así como las fechas futuras en que se suspenderá el servicio del pasajero.

Procedimientos de apelación

Antes de que se lleve a cabo la suspensión por ausencias, CitiAccess notificará al pasajero el (los) motivo (s) y se indicará que el pasajero tiene derecho a apelar.

Los pasajeros que quieran apelar deben solicitar una audiencia de apelación de suspensión por ausencia

dentro de 15 días calendario después de recibir la carta de suspensión por haber violado la política de ausencia.

El pasajero puede solicitar una audiencia de apelación de suspensión al:

Teléfono: 806-712-2000
Fax: 806-712-2012
Correo electrónico: sgarrett@citibus.com
Correo postal: Citibus
 PO Box 2000
 Lubbock, TX 79401

VI. PROCEDIMIENTOS DE MEDICAID

1. **Todos los viajes de Medicaid deben programarse a través de Medicaid;** ellos proporcionarán un número de confirmación de viaje, las ubicaciones de recogida y llegada, y los horarios iniciales de la cita. Los horarios y las ubicaciones no se pueden cambiar a través de CitiAccess, y el operador tampoco aceptará solicitudes de destinos alternativos. Los viajes no pueden alterarse hasta tener un nuevo número de confirmación de Medicaid. Medicaid puede ser contactado llamando al 1-877-633-8747, los horarios de oficina son de 8 a.m. a 5 p.m. Las solicitudes de viaje del mismo día a través de Medicaid podrían no respetarse debido al espacio y la disponibilidad, por lo que se le pide que todos los viajes se reserven con un día de antelación.
2. Tras la recogida inicial, los clientes pueden ser recogidos en cualquier lugar hasta una (1) hora antes de un viaje autorizado por Medicaid. CitiAccess es un servicio de transporte compartido, por lo que los pasajeros pueden viajar en la furgoneta hasta una (1) hora antes de llegar al destino.
3. Cuando un cliente termina su cita, se convierte un servicio de llamada del mismo día de Medicaid. Se

debe contactar con el programador de *CitiAccess* cuando el pasajero termine su cita con Medicaid. El número de teléfono del programador de *CitiAccess* es (806) 712-2000 ext. 237. La furgoneta será enviada al mismo lugar donde fue dejado el cliente. El cliente deberá esperar ahí y hacerse visible al operador de la furgoneta. *CitiAccess* tiene hasta una (1) hora después de que el programador reciba la llamada para recoger al pasajero de su cita. Independientemente de la recogida, el operador debe esperar diez (10) minutos en la ubicación especificada para recibir al pasajero antes de partir. Si un pasajero no se presenta después de que el operador haya esperado diez (10) minutos, el pasajero tendrá que adquirir otro número de confirmación de Medicaid con el fin de completar el viaje.

4. Estos viajes son pagados por Medicaid, por lo que no se cobra ningún cargo al cliente.
5. Los viajes de Medicaid conllevan las mismas reglas, políticas y regulaciones que se aplican en *CitiAccess*. Por lo tanto, las infracciones de la política tienen derecho a la misma acción disciplinaria.

VII. VARIOS

1. Debido a la cantidad de pasos y la naturaleza insegura de utilizar una rampa para embarcar a la furgoneta de *CitiAccess*, se solicita que las personas utilicen la silla de embarque. Esta recomendación es para la protección de todos los pasajeros. Si una persona niega esta solicitud, se le solicitará que firme un formulario de liberación antes del embarque.
2. Debido al alto centro de gravedad de las movilidades de tipo scooter y a la recomendación de los fabricantes de scooters, *CitiAccess* recomienda que los pasajeros no permanezcan sentados en el scooter, ya sea mientras el elevador o la furgoneta estén en movimiento. Para la seguridad de estos pasajeros,

Citibus recomienda el uso de la silla de embarque. Si un individuo no acepta esta recomendación, se le pedirá que firme un formulario de liberación antes del embarque.

3. Las furgonetas *CitiAccess*, en cumplimiento con ADA, garantizará el transporte para clientes con sillas de ruedas con no más de 30 pulgadas de ancho, 48 pulgadas de largo y que pesan no más de 600 libras en total mientras el cliente esté en ella. Las sillas de ruedas que quedan fuera de estas pautas todavía pueden ser acomodadas, pero serán evaluadas de forma individual para asegurar que los vehículos de *CitiAccess* puedan transportarlas de forma segura. *CitiAccess* puede pesar y medir sillas de ruedas para asegurarse de que cumplan con requisitos de tamaño y peso máximos.
4. *CitiAccess* utiliza correas para asegurar sillas de ruedas, scooters u otros auxiliares de movilidad. Los vehículos están diseñados para utilizar cuatro (4) correas: dos en la parte delantera y dos en la parte posterior. Las cuatro correas deben fijarse al antes de mover la furgoneta. Los clientes deben utilizar el cinturón de seguridad y arnés de hombro disponibles. En caso de que un pasajero rechace el arnés de hombro o cinturón se le pedirá que firme un formulario de liberación antes del embarque.
5. *CitiAccess* ofrece cinturones de seguridad para todos los pasajeros. Las furgonetas están equipadas con cinturones de seguridad, y el operador requerirá que cada pasajero los use. A los pasajeros que se nieguen a hacerlo se les pedirá que firmen una forma aceptando la responsabilidad del riesgo si la furgoneta se detiene abruptamente o si se produce un accidente.
6. Las bolsas del supermercado y otros artículos de equipaje serán limitados a lo que el pasajero puede transportar físicamente sin hacer viajes adicionales. Los carritos y cestas de compras de gran tamaño están

prohibidos debido a limitaciones de espacio, y las compras no se colocarán en un espacio designado para sillas de ruedas.

VIII. PREGUNTAS FRECUENTES

- P: *¿Cuándo puedo empezar a utilizar CitiAccess?*
R: Tan pronto como reciba su carta de aprobación.
- P: *¿Qué pasa si mi cita con el médico me toma más tiempo de lo planeado?*
R: Debe notificar a CitiAccess que no llegará a su hora de recogida y que llamará cuando esté listo. CitiAccess enviará una furgoneta lo antes posible. Si pierde el viaje por esta razón, no será considerado como ausencia.
- P: *¿Si dejo un mensaje cancelando mi viaje en el buzón de voz a una hora específica, contará como la hora en que se canceló el viaje?*
R: Sí, la hora en la que usted deja el mensaje contará como la hora de cancelación.
- P: *Si tengo un viaje a la misma hora y día todas las semanas ¿Tengo que llamar para cada viaje?*
R: No, el servicio de suscripción está disponible cuando el viaje es a la misma hora y día de la semana. Sin embargo, cuando sea necesario, un pasajero debe recordar cancelar un viaje de suscripción para evitar que se registre una ausencia.
- P: *¿Este servicio me llevará a mi destino sin desvíos?*
R: No siempre, CitiAccess es el transporte público y a veces los pasajeros comparten la furgoneta.
- P: *¿Cuál es el área de servicio?*
R: Es el área de servicio en Lubbock en la que CitiAccess puede recoger y dejarte. Las tarifas varían dentro del área de servicio y pueden

determinarse utilizando el mapa de área de servicio adjunto.

- P: *¿Cuál es el punto de recogida de pasajeros de un lugar con muchas entradas?*
R: Si el cliente ha identificado una ubicación de recogida específica, esta debe ser proporcionada al programador en el momento de realizar la cita. Sin embargo, CitiAccess tiene puntos de recogida específicos designados para muchas de las instalaciones y edificios. Para obtener más información sobre las ubicaciones de recogida designadas, comuníquese con la programación de CitiAccess.
- P: *¿Qué proceso debo seguir para realizar una queja?*
R: Debe comunicarse con el coordinador de transporte de Citibus, quien ingresará toda la información del asunto. Un supervisor de paratransito u otro miembro del equipo directivo se pondrá en contacto con usted dentro de 24 de que haya realizado la queja para obtener información adicional o una respuesta a su queja.

Modificación de políticas y prácticas razonables de Citibus

En un esfuerzo por proporcionar servicio a todos los pasajeros de Citibus la siguiente política está en marcha para asegurar que cualquier persona con una barrera a las necesidades de transporte sea acomodada razonablemente. Esta política se aplica a Citibus: la ruta fija, el servicio complementario de paratransito, el servicio de la universidad de Texas Tech, y el servicio de transporte nocturno (NiteRide). Es establecido que la discapacidad de una persona no puede impedir que Citibus proporcione acceso completo a su servicio, excepto cuando

proporcionar el servicio pueda alterar fundamentalmente la prestación de servicios.

El bus de Citibus es totalmente accesible. En caso de inclemencias meteorológicas, todos los operadores de Citibus harán todo lo posible para acomodar a las personas que usen una silla de ruedas o que tengan una discapacidad y que necesite acceder al autobús. Si el cliente tiene dificultad al abordar el autobús en la parada ya sea por el tipo de acera o inclemencias del tiempo; el operador del autobús ajustará ligeramente la ubicación de embarque para que el individuo que use una silla de ruedas o presente una discapacidad pueda embarcar desde un lugar accesible.

Hay tres (3) tipos de modificaciones que no crearían una obligación para que Citibus realice estas modificaciones:

- 1) Si se alterara substancialmente la programación de Citibus
- 2) Si se creara una amenaza directa, o un riesgo significativo para la salud o la seguridad de otros
- 3) Si la persona no necesita una acomodación específica para recibir el servicio de Citibus

Citibus utilizará el departamento de transporte (DOT, por sus siglas en inglés) [49 código federal de regulaciones (CFR) partes (27, 37) (Apéndice E)] como guía para la modificación de políticas y prácticas razonables

Cualquier solicitud, preocupación o quejas con respecto a la modificación de políticas y prácticas razonables de Citibus contáctese con:

Oficinas administrativas de Citibus
Servicio al cliente/Departamento de quejas,
801 Texas Ave., Lubbock, Texas 79401
Correo electrónico: civilrights@citibus.com
Línea de quejas de citibus-806-712-2000 ext. 227

Las rutas fijas, el servicio de paratransito y los vehículos de Texas Tech son totalmente accesibles



Oficinas administrativas de Citibus
806-712-2000, ext. 236 – voz
www.citibus.com