

# **ACCESS**

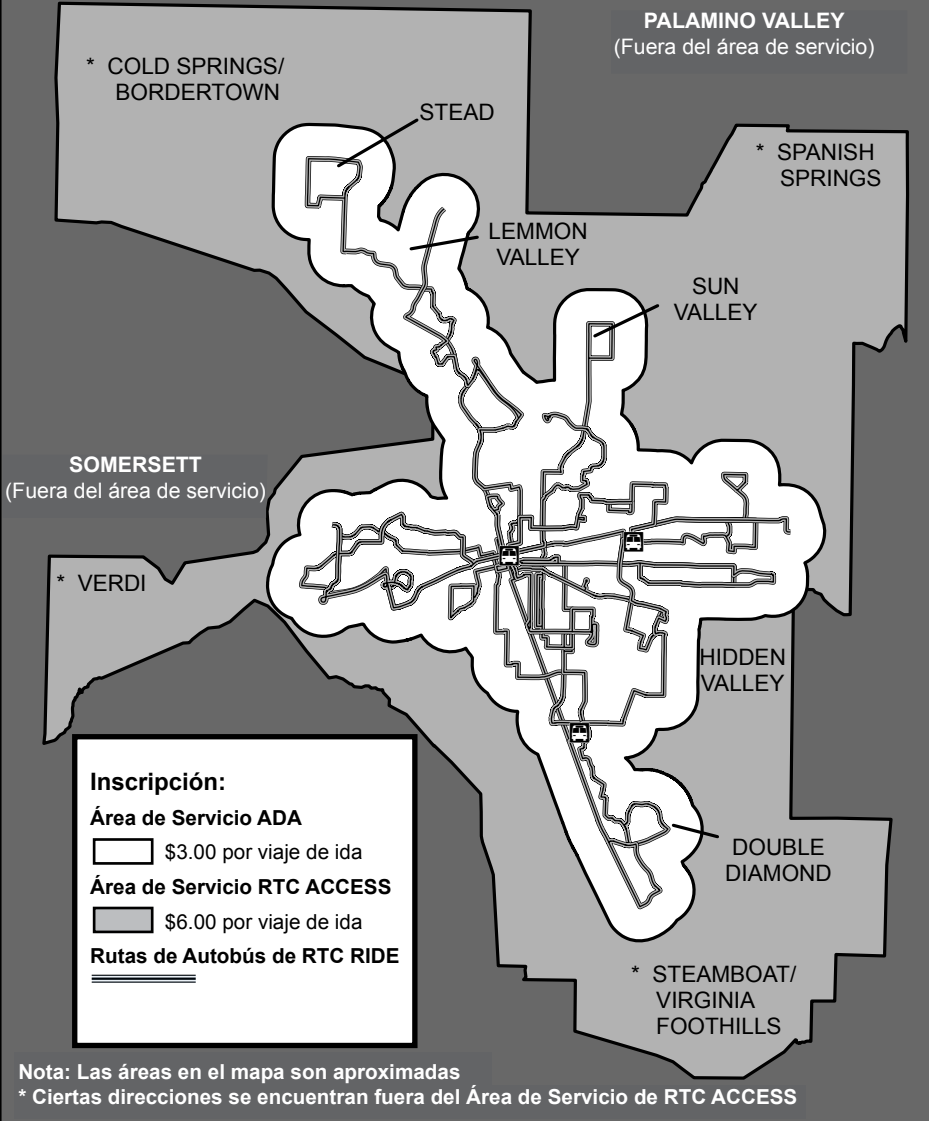


## **Guía del Usuario**

El servicio de RTC ACCESS es el  
Servicio de Transporte de ADA  
para la zona de Reno/Sparks

*Vigente Junio del 2011*

# ZONA DE SERVICIO DE RTC ACCESS VIGENTE AGOSTO DEL 2009



## Boletos de RTC ACCESS

Los boletos de RTC ACCESS se usan para pagar las tarifas de RTC ACCESS y se venden en talonarios de 10 boletos.

El servicio de reservación requiere doble tarifa. Los boletos se pueden comprar en más de 25 módulos de venta que aparecen en el folleto adjunto de Módulos para Boletos de RTC ACCESS, por correo o en el sitio [rtcwashoe.com](http://rtcwashoe.com). Cualquier persona puede comprar boletos de RTC ACCESS, pero al momento de viajar usted debe tener una identificación válida de RTC ACCESS. Los conductores no venden boletos ni aceptan dinero en efectivo o propinas por el viaje.

### **Tarifas de una vía con RTC ACCESS**

*Se paga solamente con boleto (En vigencia desde agosto 30 del 2009)*

Tarifa base de ADA:	1 boleto	\$3.00
Tarifa reservada de ADA:	2 boletos	\$6.00
Tarifa de acompañante de ADA:	1 boleto	\$3.00
Asistentes autorizados:		Gratis
Tarifa de servicio fuera de ADA:	2 boletos	\$6.00
Tarifa reservada de servicio fuera de ADA:	4 boletos	\$12.00
Talonario:	10 boletos	\$30.00
Niños menores de 6 años		Gratis

### **Zona gratis**

RTC no cobra por su servicio en el autobús RTC SIERRA SPIRIT que opera en la zona del centro de Reno. Por lo tanto, bajo los reglamentos del servicio de ADA, los viajes de RTC ACCESS que comienzan y terminan dentro de  $\frac{3}{4}$  de milla de donde opera RTC SIERRA SPIRIT son gratuitos. El empleado de reservaciones de RTC ACCESS le informará al usuario si su viaje sale gratis en el momento de reservar.

## BIENVENIDOS A BORDO DE RTC ACCESS

Este folleto le presentará a la empresa de transporte RTC ACCESS y le proporcionará la información básica que usted necesita para tener un viaje agradable.

RTC ACCESS proporciona transporte para personas cuyas discapacidades les impiden usar el sistema de transporte RTC RIDE independientemente algunas veces o todo el tiempo. RTC ACCESS es un transporte previamente programado de puerta-a-puerta que opera en el área de Reno/Sparks las 24 horas al día, todos los días.

**Por favor tenga en cuenta: Si usted usa silla de ruedas, carrito u otro aparato de movilidad que mida más de 48" de largo x 30" de ancho o que pese más de 600 libras mientras está ocupado, RTC ACCESS no podrá transportarlo a usted en ese aparato de movilidad.**

RTC ACCESS es un servicio de la Comisión de Transporte Regional (RTC, por sus siglas en inglés) y opera desde 1988. Nuestra meta es ofrecerle a usted un servicio seguro, oportuno y confiable.

Si usted tiene alguna pregunta después de leer este folleto, por favor llame al departamento del Servicio al Cliente de RTC ACCESS al teléfono 348-0477. El código de área para todos los números es el 775. Para asistencia de personas con problemas del oído o del habla, comuníquese con el servicio de **Relay Nevada al 1-800-326-6868 (TTY, VCO o HCO).**

Este folleto está disponible en el sitio [rtcwashoe.com](http://rtcwashoe.com) y puede ser solicitado en Braille, en impresión de tamaño grande y en audio cinta. Por favor conserve este folleto para futuras referencias.

La Guía del Usuario RTC ACCESS está dividida en tres secciones para su conveniencia.

**SECCIÓN 1** proporciona información sobre su elegibilidad en el servicio RTC ACCESS.

**SECCIÓN 2** tiene que ver con el uso del sistema y lo que usted necesita saber para tener un viaje placentero.

**SECCIÓN 3** es una lista de los procedimientos y políticas más importantes de RTC ACCESS.



## Zona de servicio de RTC ACCESS

Primera cubierta interna

Tarifas de una vía de RTC ACCESS 1

### SECCIÓN 1: Calificación y selección para RTC ACCESS

Criterio para calificar 5

Certificación RTC ACCESS

Evaluación de selección 6

Selección de visitantes 7

### SECCIÓN 2: Uso del sistema RTC ACCESS

Estándares de servicio 8

Área de servicio 9

Programación de su viaje 10

Para tomar su viaje con RTC ACCESS 13

Servicio de suscripción 14

Itinerario de compras 15

Viajes reservados 19

Cancelación o re-programación de su viaje 19

Servicio de taxi 20

Acompañantes, asistentes y niños 21

Servicio de animales y mascotas 21

Objetos perdidos 22

Uso de los autobuses de RTC RIDE 22

Responsabilidades del usuario de RTC ACCESS

22

### SECCIÓN 3: Políticas y Procedimientos de RTC ACCESS

Políticas y procedimientos 24

Personas ausentes 24

Cancelaciones 25

Suspensión del usuario 26

Procedimiento disciplinario 28

Apelación de la suspensión del servicio 31

Sus comentarios son bienvenidos 32

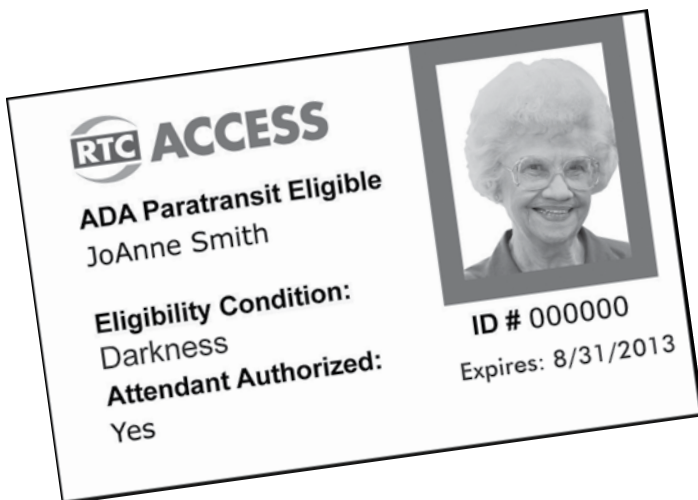
# SECCIÓN 1

## CALIFICACIÓN Y SELECCIÓN

### *Criterio para calificar*

Todos los solicitantes deben llenar los requisitos federales para la selección de paratransito del Acta de Estadounidenses con Discapacitación (ADA, por sus siglas en inglés). Los individuos seleccionados deben tener uno o más de los siguientes:

- Discapacidades que les eviten llegar por sí mismos a la parada del autobús o a través de puntos específicos de traslado.
- Discapacidades que les eviten el abordar, subir y bajar del autobús RTC RIDE por su cuenta.
- Discapacidades que les eviten reconocer por sí mismos, las paradas correctas y las señales claves.



## ***Evaluación de selección***

Todo solicitante nuevo o renovando para su selección debe completar una solicitud, hacer entrevistas en persona y proporcionar una verificación médica de discapacidad hecha por un profesional. La evaluación para su selección puede incluir una evaluación funcional de sus habilidades físicas y cognitivas relacionadas con el uso del sistema de tránsito RTC RIDE.

La selección es hasta de 3 años y puede ser incondicional o limitada a ciertas condiciones, tales como cuando se cargan paquetes. Las selecciones condicionales incluyen el "servicio de conexión" o servicio paratransito para conectar con los autobuses de tránsito RTC RIDE. Los viajes de servicio de conexión son gratis y todos los usuarios los pueden pedir.

Si su selección es aprobada, su identificación RTC ACCESS le llegará por correo. Esta tarjeta deberá mostrarse al operador cada vez que usted viaje. El proceso de selección tiene una duración de hasta 21 días. Si su selección es limitada o denegada, usted puede apelar esta decisión.

Si su selección se aprueba para viajar con RTC ACCESS, es su responsabilidad notificar su dirección y otros cambios de información personal, tanto al servicio de reservaciones, como al departamento de Servicio al Cliente de RTC ACCESS.



Las solicitudes para la Selección Paratrásito RTC ACCESS ADA están disponibles en:

**Servicio al Cliente RTC ACCESS  
Comisión de Transporte Regional**

600 Sutro Street  
Reno, NV 89512  
Teléfono: 348-0477

Usted también puede imprimir el formulario desde el sitio de la red de RTC ACCESS en *[rtcwashoe.com](http://rtcwashoe.com)*.

El paquete de solicitud incluye una descripción de la solicitud para el proceso de selección y una Solicitud de Selección Paratrásito ADA de RTC ACCESS.

***Selección de visitantes en el área de  
Reno/Sparks***

Los visitantes que califican para el servicio de paratrásito ADA en otros sistemas serán considerados elegibles hasta por 21 días de transporte con RTC ACCESS. Después de ese tiempo, deben obtener una identificación con RTC ACCESS. Para mayores informes, llame al departamento de Servicio al Cliente al 348-0477.

## SECCIÓN 2

### USO DEL SISTEMA RTC ACCESS

#### *Estándares de servicio*

- Servicio de puerta-a-puerta.
- Vehículos limpios y bien cuidados.
- Transporte seguro, cortés y puntual.
- Conductores profesionales bien entrenados.
- Los conductores le ayudarán dentro de vehículo de RTC ACCESS y en la puerta de salida de su viaje en el lugar de origen o destino. (Los conductores no tienen permitido pasar a una residencia o más allá del receptor.)
- Los conductores le ayudarán a cargar tantos paquetes como sea posible que puedan tomar de una forma segura en dos viajes desde el vehículo hasta su puerta mientras le estén acompañando. No se podrán transportar muebles o cosas abultadas.
- Los conductores le darán respuestas prontas y atentas a todas sus preguntas y dudas.

## Área de servicio

RTC ACCESS presta servicio en un área de 250 millas cuadradas que incluye el área de Reno-Sparks del condado de Washoe (gris claro en el mapa del área de servicio, primera cubierta interna). Dentro de esto, se localiza una área de aproximadamente 100 millas cuadradas conocida como el área de servicio ADA que está dentro de  $\frac{3}{4}$  de milla de la ruta del autobús RTC RIDE (blanco en el mapa, primera cubierta interna).

De acuerdo a los reglamentos de paratransito ADA, RTC ACCESS tiene obligación de dar servicio a todas las peticiones para viajes que comienzan y terminan dentro del área de servicio ADA y que se reciben con 1 a 3 días de anticipación. **Para poder cumplir con este requisito federal, las 250 millas cuadradas del área del servicio han sido divididas en zona ADA y zona fuera de ADA. Los viajes en la zona ADA (blanca) tienen prioridad; los viajes en la zona fuera de ADA pueden ser más difíciles de obtener y se cobrarán con tarifa doble. Los viajes fuera de la zona ADA cuestan el doble en servicio, por lo tanto, la tarifa es más alta.**

El servicio RTC Access recibe fondos monetarios por los impuestos de ventas en la zona del Condado de Washoe y, debido a la escasez de dichos fondos, el servicio fuera de la zona de ADA ha sido reducido significativamente.

La empresa de RTC lamenta tener que hacer esto, pero todas las otras medidas que se han probado desde hace años no han sido suficientes. Si usted tiene preguntas, llame al Administrador de Paratransito de RTC al 335-1906.

## ***Programación de su viaje***

Llame al teléfono 348-5438 para programar su viaje. Se pueden solicitar cualquier número de viajes con 1 a 3 días de anticipación. Los viajes solamente se programan a través de reservaciones al teléfono 348-5438. Los conductores no pueden reservar, cancelar o modificar los viajes para usted. Si usted tiene una emergencia médica, por favor llame al servicio de emergencias al 911. No llame a RTC ACCESS.

## ***Horario de reservaciones***

Lunes a Viernes: 6:00 am a 6:00 pm

Fines de semana y días festivos: 9:00 am a 6:00 pm

## ***Pautas para programar:***

- **Por favor sea flexible** (quizás tengamos que recogerlo poco antes o poco después de la hora que usted solicitó al principio.)
- **Disponga de tiempo** (El operador probablemente tenga que recoger y dejar a otros pasajeros.)
- **Siempre comunique la hora de su cita.**
- **Su viaje podría ser igual al tiempo que toma el viaje** en un autobús de RTC RIDE más media hora. Los viajes hacia, desde o dentro de zonas periféricas podrían ser más largos.
- **Si usted llama temprano** para programar y no hay viajes disponibles, llame de nuevo. (Usted puede programar con uno o dos días de anticipación su viaje si hay espacio disponible.)

- **Para estar en su destino a una hora específica,** programe su llegada con unos 15 ó 30 minutos antes de su cita.
- **RTC ACCESS ha destinado lugares para recoger** pasaje en instalaciones grandes y centros comerciales. Siempre confirme estas localidades numeradas con el empleado de reservaciones.
- **El tráfico, las calles en construcción y el mal tiempo** pueden incrementar el tiempo de su viaje.
- **Reserve su viaje de regreso** a la misma hora que reservó su viaje de ida.
- **Programe viajes de regreso** con tiempo extra por posibles demoras.
- **Pida al empleado de reservaciones** que le repita la información.
- **Siempre consiga su número de confirmación del viaje.** Le deben dar uno por cada vez que usted aborde el vehículo.
- **Infórmese** si es un van o un taxi de Reno-Sparks el que lo recogerá.
- **Combine sus encargos** para poder tomar el menor número de viajes para hacer un mejor uso de su tiempo y dinero.
- **Reserve** solamente los viajes que en verdad va a tomar ya que hay una multa por “no presentarse”.

- **Llame a la Línea de Cancelaciones al 348-0444** por lo menos con una hora de anticipación si usted no va a tomar su viaje reservado. Entre más temprano llame, mejor.

### **Tenga lo siguiente listo cuando llame:**

- **Su nombre, su número de identificación de RTC ACCESS y el número de personas que van a viajar.**
- **El día y la fecha en que usted desea viajar.**
- **La hora de su viaje** incluyendo la hora de llegada: SI USTED TIENE UNA CITA, POR FAVOR INFORME LA HORA DE LA CITA.
- **La dirección de la calle donde lo van a recoger,** número de apartamento y ciudad.
- **La dirección del lugar a donde se dirige.**
- **Su número de teléfono.**
- **Díganos sobre alguna necesidad especial.** (Si usted tiene problemas de la vista, si usa un caminador, silla de ruedas o servicio de una mascota que lo guía.)

### ***Sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR)***

Usted podrá recibir una llamada automatizada de RTC ACCESS el día anterior para confirmar sus horas de salida. El operador automatizado de IVR le dará la opción de cancelar el viaje utilizando los botones del teléfono o dejando un mensaje para cancelar o para hablar con un agente ahí mismo.

## ***Para tomar su viaje RTC ACCESS***

- RTC ACCESS toma un lapso de tiempo de 30 minutos para recogerlo. Por ejemplo, si su hora de recogerlo es a las 10:00 am, RTC ACCESS lo recogerá entre las 9:45 am y 10:15 am. RTC ACCESS está a tiempo si llega en este lapso de tiempo. Por favor esté preparado.
- Los conductores sólo pueden esperar 5 minutos.
- Busque al conductor de RTC ACCESS o del servicio de taxi Reno-Sparks. (Los conductores de RTC ACCESS llevan identificación con foto, visten camisas con el logotipo de RTC ACCESS, pantalones y chaquetas azules. Manejan un vehículo azul-verde, azul y blanco con el logotipo de RTC ACCESS.) Si el taxi Reno-Sparks lo recoge, avísele al conductor inmediatamente que éste es un viaje de RTC ACCESS.
- Si el vehículo de RTC ACCESS llega antes del “lapso de tiempo” en que lo pueden recoger, usted puede viajar o pedirle al operador que regrese a la hora programada.
- Para que lo recojan en edificios grandes, espere en la entrada acordada entre usted y el empleado de reservaciones. Si usted va a una entrada diferente, el conductor no lo encontrará.

## **Servicios Especiales de RTC ACCESS**

### **Servicio de suscripción**

**El servicio de suscripción** (“viajes regulares”) se proporciona regularmente hacia o desde el mismo lugar a la misma hora, una o más veces por semana. Una reservación cubre todos los viajes. El servicio de suscripción tiene disponibilidad limitada y se utiliza sólo para viajes que comienzan y terminan en la zona de ADA.

El servicio de suscripción no opera en los días festivos mayores. Si usted tiene una suscripción de viaje regular que cae en día festivo y usted desea viajar, programe el viaje con RTC ACCESS con reservaciones aparte.

No hay servicio de suscripción en estos días festivos:

- Año nuevo
- Día de Martin Luther King Jr.
- Día del Presidente
- Día Conmemorativo (Memorial)
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Nevada
- Día de los Veteranos
- Día de Acción de Gracias
- Día de la Familia
- Navidad

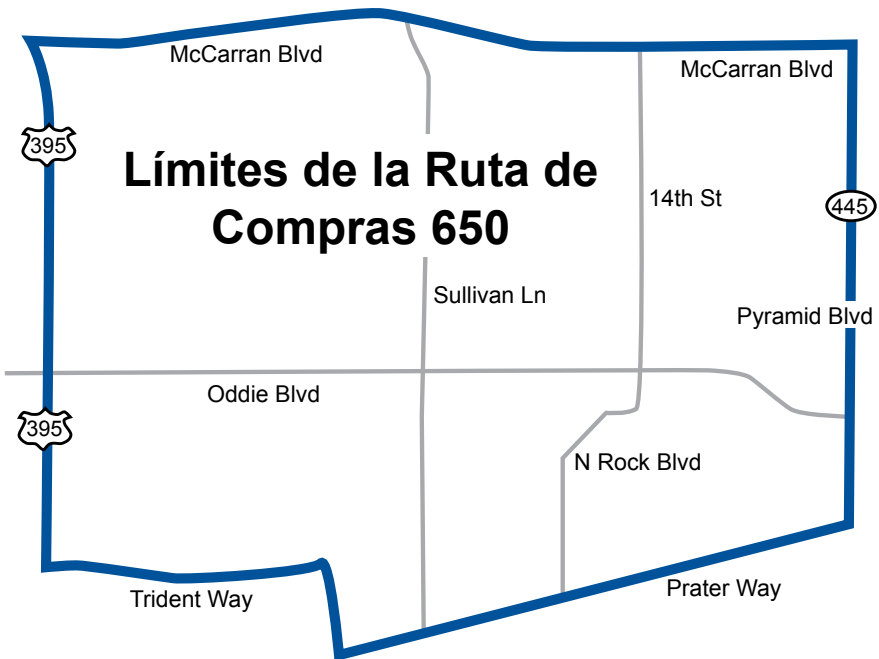


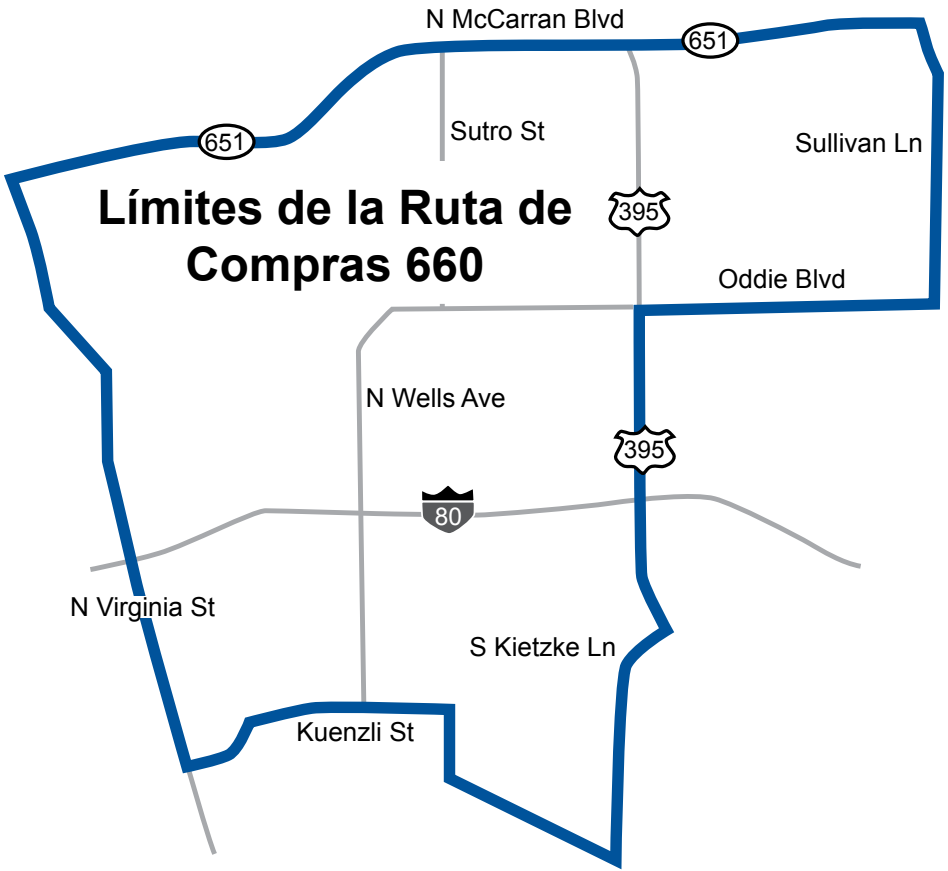
Los usuarios con suscripción pueden cancelar el servicio hasta por dos semanas por cuestión de vacaciones u otras razones. Asegúrese de informar en reservaciones la fecha en la cual usted quiera restablecer el servicio de suscripción.

## Itinerario de Compras

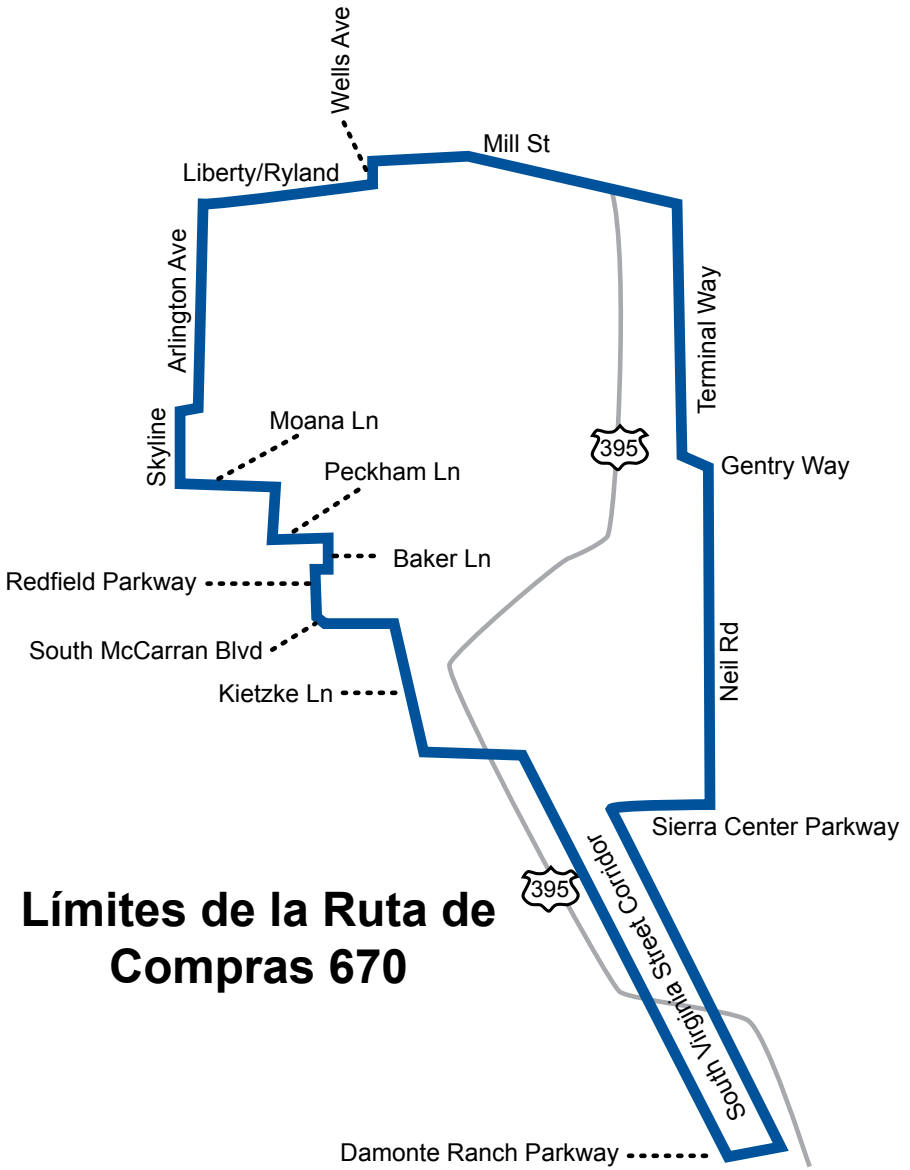
Los itinerarios de compras operan de lunes a viernes de las 8:45 am a las 3:00 pm en áreas geográficas específicas donde existe gran demanda. Estas rutas proporcionan servicio del mismo día a centros de compras populares en esas zonas. Los límites de las rutas y los días de servicio pueden cambiar conforme cambie la demanda en ciertas zonas. Tenemos cuatro rutas para los compradores:

- La Ruta 650 cubre la parte noreste de Reno

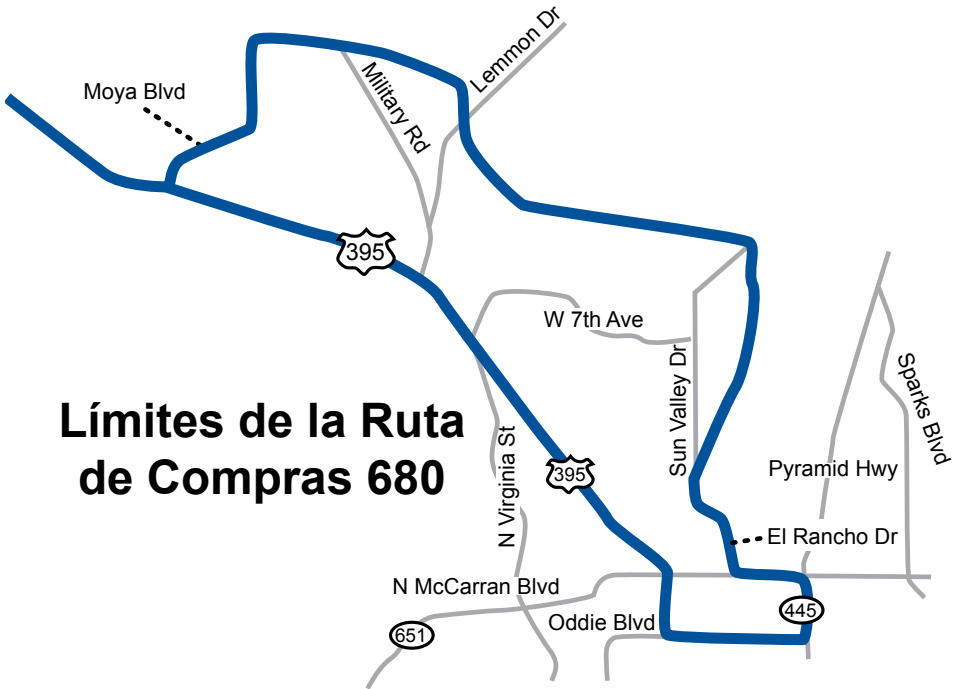




- La Ruta 660 cubre la parte noroeste de Reno y también proporciona servicio en la Avenida Mae Anne hacia el Blvd. McCarran los martes y jueves.



- La Ruta 670 cubre la parte suroeste de Reno



## Límites de la Ruta de Compras 680

- La Ruta 680 cubre la parte de los valles del norte

Para mayores informes, favor de llamar al servicio de reservaciones de RTC ACCESS al teléfono 348-5438

### **Servicio de Conexión**

RTC ACCESS cuenta con “servicio de conexión” gratuito para todos sus clientes. Este servicio le lleva de su viaje de origen o destino a una parada de autobús RTC RIDE. Usted no paga nada en el servicio RTC ACCESS y solamente \$0.50 en el servicio RTC RIDE. Pida el servicio de conexión cuando llame para reservar su viaje.

## ***Viajes Reservados — Sólo para viajes médicos de regreso***

RTC ACCESS ofrece **Viajes Reservados** de regreso desde el lugar de la cita hacia casa por el doble de la tarifa regular (dentro de la zona ADA) pagando con **dos boletos de RTC ACCESS**. Estos viajes son para personas que no saben a qué hora termina su cita médica y que quieran llamar después de la cita para que se les recoja. Los viajes reservados fuera de la zona ADA se cobran con cuatro boletos. Los viajes reservados se programan en el momento en que se reservan. El encargado de reservaciones en RTC ACCESS le preguntará si quiere programar un viaje de retorno regular o que lo recojan con reservación.

Si usted selecciona un viaje reservado, RTC ACCESS lo recogerá en el lapso de una hora de haber avisado que usted está listo. Si el servicio se demora más de una hora, usted solo pagará la tarifa regular.

### ***Cancelación o re-programación de su viaje***

Las cancelaciones deben ser hechas con más de una hora de anticipación antes de que lo recojan el día de su viaje. Para cancelar, llame a la Línea de Cancelaciones (348-0444). Si usted necesita cancelar más de un viaje, asegúrese de indicar cuáles son los viajes que está cancelando y dé los números de identificación del viaje. Si usted ha programado más de un viaje en un día y pierde uno de esos viajes sin cancelarlo, se le considerará como un pasajero “ausente”. Los pasajeros ausentes a menudo o que cancelan repetidamente, podrían recibir la suspensión por el servicio.

Usted no será responsable por no presentarse debido a circunstancias fuera de su control, tales como emergencias médicas o por error del servicio de RTC ACCESS.

**Recordatorio: Usted es responsable por la cancelación de todos los viajes con RTC ACCESS.**

## ***Servicio de taxi***

Los taxis Reno-Sparks proporcionan todos los viajes para los clientes de RTC ACCESS entre las 8:00 pm y 6:00 am y algunos viajes durante el día. Los viajes en los taxis RTC ACCESS operan de la misma forma en que opera el servicio del van y deben de ser programados a través de la línea de reservaciones de RTC ACCESS.

**Siempre obtenga los números de identificación de su viaje.**

Tenga a la mano su identificación de RTC ACCESS si llama para revisar algo de su viaje. Muestre su identificación RTC ACCESS al conductor del taxi cuando suba al taxi y entréguele al conductor un boleto de RTC ACCESS por usuario en ese momento. **No le dé propina al conductor.**

Las cancelaciones para el servicio de taxis RTC ACCESS son normalmente hechas a través de RTC ACCESS.

Sin embargo, si esto ocurre después de las 6:00 pm en el

día de su viaje, cáncélelo con los taxis Reno-Sparks al teléfono 333-3333. Los viajes en taxi cancelados con menos de una hora de anterioridad serán considerados como si no se hubiera presentado.



## ***Acompañantes, asistentes y niños***

Los asistentes son personas designadas para el cuidado necesario de algunos usuarios. Solamente personas responsables pueden viajar como asistentes. El viaje de los asistentes en RTC ACCESS es gratuito cuando están acompañando a usuarios que tienen anotado en su tarjeta de identificación “Asistente Autorizado”. Es responsabilidad suya hacer arreglos para que un asistente lo ayude.

Los acompañantes, ya sean amigos, familiares o parejas de cualquier edad, pueden viajar en RTC ACCESS con usted. Si lleva más de un acompañante, éste podrá viajar según el espacio disponible. Los acompañantes y niños mayores de 5 años pagan la misma tarifa que un usuario elegible. Todos los niños que viajan en RTC ACCESS deben ir acompañados por un adulto y si pesan menos de 60 libras, deben viajar en un asiento de seguridad para niños aprobado y provisto por el adulto. Los niños no pueden viajar en el regazo del pasajero. El adulto es responsable de asegurar el asiento de seguridad del niño ya sea dentro o fuera del van.

## ***Servicio de animales y mascotas***

Todos los animales deben estar completamente bajo el control del dueño todo el tiempo

**Los animales de servicio** son siempre bienvenidos en RTC ACCESS.

**Las mascotas** deben estar en un portador apropiado y deben viajar con sus dueños.

## ***Objetos Perdidos***

Los objetos perdidos pueden ser reclamados al teléfono **348-5438**. Por favor díganos su nombre, lo que perdió, una descripción completa del artículo, la fecha y la hora en la que viajó y dónde empezó y terminó su viaje.

## ***Uso de los autobuses de RTC RIDE***

Su identificación con foto de RTC ACCESS le permite viajar en los autobuses de transporte RTC RIDE por .50¢. Sólo muéstrole al conductor su identificación con foto de RTC ACCESS cuando vaya a abordar. Los asistentes viajan gratis en RTC RIDE cuando están acompañando a alguien que lleva “Asistente Autorizado” en su identificación de RTC ACCESS.

## ***Responsabilidades del usuario de RTC ACCESS***

Como usuario, es su deber seguir las reglas y políticas de RTC ACCESS para que todos tengan un viaje más seguro y cómodo. Nos reservamos el derecho de negar el servicio cuando los usuarios no cumplen con sus responsabilidades.

Políticas importantes para recordar:

- Se espera que todos los pasajeros se comporten con cortesía en RTC ACCESS.
- RTC ACCESS no transportará a personas que se encuentren bajo los efectos del alcohol o drogas.
- No se permite fumar, comer o tomar en los vehículos de RTC ACCESS.



- Los cinturones de seguridad deben usarse todo el tiempo.
- Está prohibido usar radios o cualquier otro equipo que genere ruido en los vehículos de RTC ACCESS.
- Coopere con los conductores de RTC ACCESS y siga sus instrucciones.
- Muestre al conductor su tarjeta de identificación de RTC ACCESS cada vez que aborde el vehículo.
- Entregue al conductor su boleto cada vez que aborde.
- Comuníquese con el Servicio al Cliente de RTC ACCESS para renovar su solicitud por lo menos con dos meses de anticipación antes de que caduque su selección.
- RTC ACCESS es un servicio de transporte compartido como un autobús, por lo tanto, permita un tiempo adicional de recorrido.
- Los viajes se proporcionan al primero que llegue, según vayan llegando los usuarios y no se establecen por orden de importancia.
- Los conductores de RTC ACCESS no pueden hacer cambios el día del viaje.
- Los conductores de RTC ACCESS son empleados con salario y no tienen permitido aceptar propinas.
- Los pasajeros que tienen que viajar de pié tienen permitido viajar en la caja, sólo dígame al conductor que usted necesita viajar en la caja.
- RTC ACCESS transporta individuos con respiradores o suplementos de oxígeno portátiles de acuerdo con las reglas aplicables del Departamento de Transporte de los Estados Unidos.

- **Las sillas de ruedas, los carritos y otros equipos deben ir asegurados en el vehículo.**
- Los aparatos de movilidad deben estar en buenas condiciones.
- **RTC ACCESS no está podrá transportar sillas de ruedas, carritos u otros aparatos de movilidad de más de 48” de largo x 30” de ancho o que pesen más de 600 libras mientras están ocupados.**

## **SECCIÓN 3**

### **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RTC ACCESS**

La Comisión de Transporte Regional tiene el compromiso de proporcionar un servicio de alta calidad, especializado en el transporte público para personas con discapacidades. Para poder servir a tanta gente como sea posible, es importante que los viajes que se reservan sean los que se toman. Un viaje que no se usa es como si se hubiera cancelado o no se presentara la persona. Cuando los viajes se cancelan con un día o dos de anticipación estos pueden usarse por otras personas, mientras que los viajes cancelados con poco tiempo de notificación se pierden.

#### ***Personas ausentes***

Cuando un usuario no está listo, no se presenta o elige no irse dentro del lapso de abordaje de los 30 minutos, se considera como ausente y se le carga su tarifa. Los viajes cancelados con menos de una hora de anticipación antes de sus horas de abordaje también son considerados como ausentes.

Los servicios de RTC ACCESS pueden ser negados o suspendidos para aquellos individuos que no cumplan con los reglamentos de la empresa.

## ***Cancelaciones***

Bajo los reglamentos del servicio paratransito de ADA, **es responsabilidad del usuario cancelar todos los viajes que no vayan a ser usados.** Las cancelaciones de RTC ACCESS deben ser hechas por lo menos una hora antes de abordar.

**Los viajes sin cancelar o cancelados después de la hora antes del tiempo estipulado se consideran ausentes y quedan sujetos a procedimientos de suspensión de RTC ACCESS por no presentarse.** Al cancelar con una hora por lo menos antes de su viaje, otras personas podrán utilizar el servicio. Si usted necesita cancelar más de un viaje, asegúrese de decir cuáles son los viajes que cancela y cuáles no.

Usted no será responsable por no presentarse debido a circunstancias fuera de su control (cita médica no terminada a tiempo), si RTC ACCESS se presenta más temprano o más tarde o si hay un error por parte de la empresa. Los usuarios que no se presentan o cancelan o notifican con poco tiempo a menudo, pueden enfrentar una suspensión del servicio.

## ***Bonos de viajes gratis***

Para motivar a los usuarios de RTC ACCESS a reducir el número de pasajeros ausentes, usted recibirá un viaje gratis por cada 30 viajes que usted tome sin una cancelación o una ausencia.

## ***Suspensión del usuario***

RTC ACCESS podría suspender los privilegios del usuario basándose en las siguientes situaciones:

- Abuso físico o verbal hacia algún empleado o usuario de RTC ACCESS.
- Infracción continua o repetitiva de las políticas de cancelación o ausencias.
- Comportamiento que presente un claro peligro para la salud del individuo o para su seguridad o la de otros dentro el vehículo. (Estos comportamientos incluyen conductas violentas, seriamente perjudiciales o ilegales.)

Para todos esos usuarios que acumulan ausencias, se le aplican los siguientes procedimientos:

- Si una persona tiene 3 ausencias en un período consecutivo de 90 días, recibirá una carta de advertencia.
- Si una persona tiene 6 ausencias en un período consecutivo de 90 días, el usuario será suspendido de RTC ACCESS por un periodo de 14 días.
- Si una persona tiene 9 ausencias en un período consecutivo de 90 días, el usuario será suspendido de RTC ACCESS por un período adicional de 30 días.
- Si una persona tiene 10 ausencias o más en un período de 90 días, el usuario será suspendido de RTC ACCESS. Para poder restablecer el servicio, la persona debe apelar esta decisión y comprobar cambio en su comportamiento.

**3 Ausencias:** Carta de Advertencia

**6 Ausencias:** Suspensión por 14 días

**9 Ausencias:** Suspensión adicional de 30 días

**10 Ausencias:** Suspensión más larga. Debe apelar para restablecer el servicio y comprobar cambio en su comportamiento.

- Las suspensiones comenzarán 20 días después de la fecha en que se expide la carta.
- Todas las cartas de suspensión contienen un formulario que puede enviarse a RTC ACCESS para apelar cualquier ausencia o sus circunstancias.
- Los privilegios de viajes por suscripción se podrán denegar a los usuarios después de la segunda suspensión por ausencia en un período consecutivo de 12 meses. Dichos privilegios se pueden restituir pero sin garantía de que la suscripción original esté disponible.
- Los avisos de las sanciones por ausencia se harán verbalmente y por escrito por parte de RTC ACCESS a la persona y/o a su representante.
- Todos los avisos por escrito incluyen un formulario que el usuario puede llenar declarando que no hubo ausencia o que la ausencia se debió debido a razones fuera de su control. (Las ausencias por razones fuera del control de usuario o por error de la empresa no se usarán para determinar que existe un patrón de conducta o práctica de ausencias.)

- Si el usuario cree que las sanciones se han aplicado injustamente, puede hacer una Apelación por Suspensión de Servicio con RTC (ver página 31). El servicio se proporcionará según los resultados de la apelación por la suspensión.

## ***Proceso disciplinario***

El siguiente proceso disciplinario se llevará a cabo antes de negar transporte en RTC ACCESS a cualquier persona. Todo comunicado a la persona y/o a su representante se hará con un formato accesible, donde sea apropiado o necesario. Cuando se corrija la acción que provocó la suspensión de servicio, éste será restablecido.

Se seguirán los siguientes pasos para el proceso disciplinario:

1. Los incidentes se documentarán cuidadosa y completamente.
2. La gerencia de RTC ACCESS se comunicará verbalmente con la persona y/o su representante para explicar las infracciones y para pedir que se corrijan. Esta sesión verbal también incluirá una oportunidad para que la persona y/o su representante respondan.
3. La gerencia de RTC ACCESS enviará una confirmación por escrito de la conversación a la persona, reiterando lo que se dijo y lo que se acordó. Esta confirmación por escrito se enviará a la persona en menos de 6 días después de la conversación verbal.

4. Todas las conversaciones o comunicados por escrito se revisarán por más de un miembro del personal de gerencia de RTC ACCESS.
5. Si las infracciones continúan, una segunda sesión de comunicado se llevará a cabo y se dará a la persona un primer aviso escrito. Este aviso escrito dirá que si las infracciones no paran de inmediato, el servicio de RTC ACCESS se suspenderá. Este aviso escrito llevará la información específica para la suspensión y la naturaleza y la medida de la sanción que se propone. Esta sesión también incluye la oportunidad para que la persona y/o su representante respondan.
6. La persona y/o su representante tendrán la oportunidad de presentar información y argumentos.
7. La gerencia de RTC ACCESS proporcionará a la persona un aviso escrito sobre las decisiones y las razones para la suspensión.
8. Si no se corrige la situación, la gerencia de RTC ACCESS avisará oficialmente a la persona por correo certificado con recibo de regreso, que RTC ACCESS no podrá proporcionarle transporte por un período específico de tiempo. Con esta comunicación se incluirá una condición que cuando la persona pueda demostrar que el comportamiento reprehensible ya no existe, el servicio de RTC ACCESS se podrá proporcionar de nuevo. Se dará un período de prueba apropiado para restituir el servicio que no exceda tres semanas.

9. El personal de RTC recibirá por escrito la información sobre todas las etapas de este procedimiento.
10. Si el problema continúa tres veces después del proceso disciplinario, el servicio se puede suspender permanentemente.
11. La empresa RTC y RTC ACCESS se reservan el derecho a rehusar inmediatamente el servicio RTC ACCESS a una persona cuando sea necesario proteger la salud y la seguridad de otros pasajeros o empleados de RTC ACCESS.

### ***Cómo apelar la suspensión del servicio:***

Cualquier persona puede apelar la suspensión del servicio de RTC ACCESS. El siguiente proceso debe utilizarse para apelar e incluye la oportunidad de presentar información y argumentos en persona. Los siguientes procedimientos deberán seguirse para las suspensiones:

1. Las apelaciones deben entregarse al Administrador de Paratransito RTC antes de 60 días después del aviso de suspensión.
2. El Administrador de Paratransito avisará a otras personas de la empresa RTC sobre la apelación, incluyendo al Director Ejecutivo de RTC. La empresa contratará los servicios de personas expertas en discapacidades al tomar en cuenta la apelación y tomar una decisión.



3. La empresa RTC le dará la oportunidad de hablar a la persona interesada y a sus representantes para presentar información y argumentos.
4. Basándose en la información disponible, el Director Ejecutivo de RTC o su representante tomarán una decisión. La persona interesada recibirá información por escrito sobre la decisión tomada y las razones por tomarla.
5. Si la suspensión se debe a un exceso de ausencias, el servicio de RTC ACCESS continuará hasta que se haya tomado una decisión sobre la apelación.
6. Si la suspensión se debe a motivos que no sean un exceso de ausencias, RTC ACCESS no tiene obligación de proporcionar el servicio a la persona mientras se toma una decisión. Sin embargo, si una decisión no se ha tomado en 30 días de completarse el proceso de apelación, se proporcionará servicio desde ese momento hasta que, y a menos que se niegue la apelación. Los comunicados se harán en forma alterna, si fuera apropiado o necesario.

Otras apelaciones al proceso de suspensión se pueden hacer a:

**Administración Federal de Tránsito  
Oficina de Derechos Civiles**  
1200 New Jersey Avenue S.E.  
Washington, DC 20590

## ¡SUS COMENTARIOS SON BIENVENIDOS!

Queremos que nos escriba, pues sus comentarios son importantes para nosotros. Por favor incluya:

- Su nombre, dirección y número de teléfono
- La fecha, hora y lugar del incidente
- El número del van de RTC ACCESS y/o el nombre del operador
- Su cumplido, sugerencia o queja

Favor de enviar a:

**Administrador de Paratránsito  
Comisión Regional de Transporte**  
P.O. Box 30002  
Reno, NV 89520-3002

O llame al:

348-0477 o para aquellos que necesitan asistencia para el oído y el habla, al Servicio ***Relay Nevada*** al teléfono **1-800-326-6868** (TTY, VCO o HCO).

Tenemos tarjetas de comentarios con timbre pagado disponibles en el van del RTC ACCESS para su conveniencia.

## Notas

---

# NÚMEROS DE TELÉFONO DE RTC ACCESS

## **Reservaciones**

775-348-5438

## **Cancelaciones**

775-348-0444

## **Servicio al Cliente**

775-348-0477

## **Información de Elegibilidad y Solicitudes**

775-348-0477

## **Objetos Perdidos**

775-348-5438

## **Asistencia para Problemas de Oído y Habla**

Servicio *Relay Nevada*

1-800-326-6868 (TTY, VCO, HCO)

1-800-326-6888

## **Cancelaciones para el Taxi Nocturno**

Con el Servicio de Taxis Reno-Sparks

(después de las 6:00 pm el día del viaje)

775-333-3333

Visite el sitio de la red en [rtcwashoe.com](http://rtcwashoe.com)