



Servicios de Transporte Accesible
En efecto Enero 1, 2020/Actualizado Octubre 1, 2025

¿Cuáles son mis derechos bajo la ADA?

El Acto de Americanos con discapacidades (ADA) es una ley de derechos civiles que requiere a los servicios de transporte público que tengan acceso para todo individuo (a) 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 acceso 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). Mejor conocidos como "paratránsito" o "servicio de 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 paratránsito, 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 paratránsito 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 sus viajes. El servicio de Valley Lift está reservado para aquellos individuos (a) 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.

¿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 buscar resolver cualquier queja de incumplimiento inmediatamente. Si usted siente que sus derechos han sido violados, le sugerimos 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 usted cree que RVTD está incumpliendo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), y ha agotado todas las vías regulares para presentar quejas sin que la

situación se resuelva, por favor llame a la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito (FTA) en Seattle, WA, al (206) 220-7954.

Tabla de contenidos

Valley Lift- resumen	p.7
Elegibilidad	p.7
Parámetros de servicio básicos	p.11
Asistentes de cuidado personal, acompañantes y animales de servicio	p.13
Comestibles y otros artículos personales	p.16
Otras responsabilidades del pasajero	p.17
Ordenaza No8	P.18
Tarifas	p.21
Programación de un viaje	p.23
Servicio de suscripción	p.26
Llegadas y salidas	p.27
Cancelaciones y no-shows	p.28
Horario de inclemencias del tiempo	p.31
Días Festivos en Valley Lift	p.32
Sus preguntas	p.33
Involucrarse	p.34
Otros servicios de transporte	p.35
Números de contacto	p.36

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 individuos (as) 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 "para tránsito". Valley Lift recoge a los usuarios en su origen y entrega en su destino

¿Cómo solicito una aplicación para Valley Lift?

Comuníquese con Valley Lift al (541) 842-2080 o voz-TTY 7-1-1 para pedir una aplicación. 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 los requisitos establecidos por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) para calificar para el servicio de Valley Lift. La solicitud incluye una serie de preguntas que ayudan a determinar si usted puede utilizar 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 veintiún (21) días después del recibo de su aplicación. La carta de elegibilidad indicará la categoría de su elegibilidad y proporcionará instrucciones sobre cómo obtener su tarjeta de identificación de 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 por 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 les requiere utilizar el servicio de autobús de ruta fija en ninguna circunstancia

¿Puedo cambiar mi categoría de elegibilidad?

Usted puede solicitar una categoría de elegibilidad diferente 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 veintiún (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 que aparece en su carta de 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 sus servicios de Valley Lift.

¿Cuáles son mis opciones si me niegan o no estoy 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 solicitud, un gerente de Valley Lift realizará una revisión independiente de la determinación de elegibilidad. El gerente revisará su expediente y, si es necesario, recopilará información adicional. Si el gerente está de acuerdo con la determinación, usted tendrá 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, puede 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 le 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 de 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. Los veintiún (21) días comienzan el día que tome su primer viaje. Si un visitante utiliza el servicio de Valley Lift más de veintiún (21) días, se le pedirá presentar una aplicación de Valley Lift para determinar la elegibilidad. Para visitantes que viven fuera de la ciudad RVTD procesara su aplicación el mismo día o al siguiente día hábil.

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

Si viaja fuera de la ciudad, lleve consigo su tarjeta de elegibilidad de Valley Lift y su certificación de ADA, y comuníquese con el servicio de transporte de 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 a viernes de 5:00am 8:20pm.

¿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, Medford, Phoenix, Talent, y White City. Puede comunicarse con Valley Lift al (541) 842-2050 si usted tiene preguntas acerca de si esta 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 pesan más 800-1000 libras (cuando está ocupada).

Nuestros conductores harán los intentos razonables 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 el 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.

Los 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 un asistente de cuidado personal (PCA).

Asistentes Personales y Acompañantes

¿Qué es un asistente de cuidado personal?

Un asistente de cuidado personal (PCA) es alguien designado o contratado por usted específicamente para ayudarle en sus necesidades personales. Notifique a un representante de Valley Lift si su PCA viajara con usted, Su 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 una (1) hora 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 acompañante (s), y si su acompañante (s) usa cualquier equipo de asistencia.

Los acompañantes 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 doce (12) años 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.

Los niños que viajan con usted se consideran acompañantes independientemente de que paguen tarifa o no.

¿Puedo viajar con un animal de servicio?

De acuerdo con el departamento de transporte de los Estados Unidos (DOT) y la ley de derechos para Americanos con Discapacidades (ADA) 49 C.F.R sección 37.3 un animal de servicio se define como un perro u otro animal individualmente entrenado para realizar tareas para las personas con discapacidad. Todos los animales de servicio son permitidos en los vehículos de Valley Lift.

Cuando viaje con un animal de servicio se le pueden hacer las siguientes preguntas si su animal no tiene algún atuendo visible que indique que es un animal de servicio:

¿Necesita su animal de servicio debido a alguna discapacidad?
¿Para qué tipo de ayuda esta entrenado su animal?

Por ley su Animal de Servicio debe estar registrado o tener licencia de la ciudad o condado de donde el animal viva, así como prueba de vacunas y su identificación de que usted es el dueño(a)

Por favor notifique a un representante de Valley Lift cuando Viaje con su animal de servicio para asegurar espacio suficiente en el vehículo.

Si su animal no puede permanecer bajo su control total durante el transporte o muestra comportamientos disruptivos o agresivos hacia los demás se le pedirá que retire al animal del vehículo.

¿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 debe ser transportado en una jaula segura y apropiada donde el animal sea restringido de movimiento mientras viaje en el vehículo.
- Transportando animales de esta manera no viola otras normas de Valley Lift. Las reglas que generalmente necesitan consideración son las asignaciones de espacio para sus artículos personales (un 2'x 2' x 2' cubo) y la Ordenanza N° 8 de objetos prohibidos.

Comestibles y otros artículos de carga

¿Cuántos artículos de carga están permitidos en el vehículo?

Los pasajeros pueden traer artículos que ocupan un espacio menor o equivalente a (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 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, dinero 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 permitidos desde el vehículo a su banqueta.

El conductor no puede llevar sus artículos del vehículo a su domicilio o asistencia más allá del umbral de la entrada en la dirección donde se recoja o a su 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 y reservarse hasta que el vehículo este en alto total

¿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 flamables
- 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 cinco (5) 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 es de \$4.00 por viaje de ida.
- Usted debe tener el cambio exacto, Los conductores no llevan cambio. Tampoco están permitidos 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.

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

de Valley Lift. Un máximo de 3 niños de 9 años o menores pueden viajar gratis. Notifique a Valley Lift cuando alguien más viaje con usted para asegurar espacio.

¿Debo dar propina al conductor?

Favor de no dar propinas a los conductores.

¿Qué formas de pago acepta Valley Lift?

Para el pago de su transporte, los conductores solo aceptan tarjeta de tarifa UMO o efectivo. Usted puede comprar una tarjeta UMO con los conductores de Valley Lift o en nuestra oficina de Valley Lift. Si desea comprar una tarjeta UMO de Valley Lift, por favor llame al (541) 842-2080.

¿Que es un tarjeta de UMO?

UMO es el sistema de pago electrónico de tarifas de RVTD. Permite a los pasajeros la flexibilidad de pagar por adelantado y recargar la tarifa en un dispositivo móvil o una tarjeta con tecnología de toque. Se han instalado lectores electrónicos en todos los vehículos de Valley Lift. Una vez que se configura una cuenta y se agrega saldo, los pasajeros pueden escanear su dispositivo móvil o tocar su tarjeta en el lector electrónico al abordar.

¿Necesito mostrar mi identificación de Valley Lift?

Si, el conductor le pedirá que le muestre su identificación de Valley Lift, cargue su identificación siempre que utilice nuestros servicios.

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

Si usted es elegible condicional (ADA categoría 3), se le pedirá que utilice el servicio de ruta fija de RVTD si las circunstancias

se lo permiten. Si ha sido certificado como elegible condicional, usted 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 de \$2.00 por viaje de ida. Su PCA puede acompañarlo cuando utilice el autobús.

Niños de 9 años o menores pueden viajar gratis en Valley Lift acompañados por un adulto, con un máximo de 3 niños por adulto.

Programación de un viaje

¿Cómo programo mi viaje?

Puede programar su viaje llamando a Valley Lift al (541) 842-2050. de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm.

- Las solicitudes de viaje para el día siguiente se deben solicitar a más tardar antes de las 17:00 del día anterior.
- Los viajes para el lunes deben solicitarse a más tardar 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.

Debe dejar la siguiente información cuando programe su viaje a través del correo de voz:

- Su nombre, dirección y número de teléfono.
- Su dirección de recogida.
- El 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 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" es limitado y es solo para citas médicas o si tiene que ir a corte. 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 número dos (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 muy limitadas 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 más de una (1) 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. Valley Lift podría pedirle que utilice alguna entrada específica dependiendo de la localidad.

Viajes a citas programadas

Si usted está viajando a una cita programada, usted debe planear llegar a su destino quince (15) minutos antes de su cita para prever cualquier retraso imprevisible

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 llamar" 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 a su trabajo los lunes a las 8:00 y regresa a las 5:00 pm semanalmente, usted podría programar el viaje como una suscripción, o un viaje frecuente.

¿Qué pasa si no necesito 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.*

¿Ilegara 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 llegue 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 y se considera un no show por parte de usted.

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 **(1) hora 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 cancela su viaje por lo menos (1) hora 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 (3) o más no-shows en un plazo de treinta (30) días, o el diez (10) por ciento de sus viajes completados (cualquiera que sea mayor), será motivo de suspensión del servicio. Si usted cancela tarde o presenta un no-show por motivos fuera de su control no se consideran para suspensión. La duración de la suspensión estándar es de cinco (5) 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 treinta (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, al menos que se ponga en peligro su seguridad o la de cualquier pasajero de ser así la suspensión podría ser inmediata.

¿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 llevará a cabo una revisión de la decisión. El gerente revisará el archivo y, si es necesario, reunirá información adicional. Se le pedirá participar en una entrevista en persona si necesitamos más información de parte suya.

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 cinco (5) 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 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
101 S Front St.
Medford, OR 97501

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. A menos que la suspensión sea relacionada con la seguridad de cualquier pasajero

Incllemencias 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, 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, visite nuestro sitio de internet www.rvtd.org o llame a 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 sea seguro manejar 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 viajar en estas condiciones climáticas, si usted cancela un viaje tarde debido a esto no se contará como no-show.

Días Festivos

¿Cuáles son los días festivos de Valley Lift?

Valley Lift no ofrece servicio en:

- Día de año nuevo (1 de enero)
- Día memorial (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 de ruta fija de RVTD visite el sitio de internet www.rvtd.org o llame al 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 o en formatos digitales.

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

Si usted pierde o daña su tarjeta de identificación de Valley Lift, 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, cumplidos 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 sus cumplidos y comentarios, estos son revisados por un gerente de Valley Lift.

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

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

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

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

¿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/>

¿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?

Lo invitamos a participar en el asesoramiento del Consejo de administración de RVTD en asuntos relacionados con transporte especializado para las comunidades de personas mayores e individuos con discapacidades 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 e individuos 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.

Abogacía

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.

- Solicite agregarse a la lista de correo del Comité Consultivo de transporte especial.
- Visite el sitio de internet www.rvtd.org para cualquier noticia cambio o alerta del servicio.

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

Recursos en línea

Valley Lift - www.rvtd.org/valleylift

RVTD Bus info - www.rvtd.org

NOTES

NOTES



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