



Reglas y Procedimientos del Sistema de Tránsito

Estas Reglas y Procedimientos del Sistema de Tránsito fueron establecidas por la Junta de Planificación de Transportación del Condado de Guilford para asegurar servicio de calidad al cliente, entrega de servicio eficiente y seguridad para todos nuestros pasajeros, conductores y otro personal de tránsito. Estas reglas y procedimientos deben ser incorporados para alcanzar estas metas.

Reservaciones del Viaje: Todas las reservaciones de viaje se deben hacer a través de TAMS ("**T**ransportation **a**nd **M**obility **S**ervices" Servicios de Transportación y Movilidad del Condado de Guilford) al 336-641-4848. Los viajes pueden ocurrir una sola vez, conocido como Viaje Solicitado, o recurrir (periódico) en un horario fijo, conocido como Suscripción de Viaje. Un viaje para ver al doctor es un ejemplo de un viaje solicitado. Los viajes solicitados se deben programar individualmente. Un viaje se debe programar a más tardar el mediodía del día laboral antes de la cita. Por ejemplo, para una cita médica un miércoles a las 2:00 p.m. se debe llamar antes del mediodía del martes. Una cita médica el lunes a las 9:00 a.m. se debe llamar antes del mediodía del viernes de la semana anterior. Por favor también tome en cuenta los días que la oficina de TAMS está cerrada. Si el lunes es un día feriado y su cita es martes, debe llamar antes del mediodía del viernes de la semana anterior.

Los viajes a los centros de diálisis o los viajes diarios a una guardería de adultos son ejemplos de viajes de suscripción. Los viajes de suscripción deben estar en un horario fijo recurrente. **TAMS se reserva el derecho de tratar al viaje como una solicitud si 1) hay variaciones en los días o las horas de un viaje recurrente (periódico), o 2) un viaje de suscripción establecido es cancelado con frecuencia.** Las reservaciones para estos viajes necesitan hacerse solamente una vez, a menos que haya cambios en su horario o dirección. Estos cambios se deben llamar antes del mediodía del día laboral en que el cambio tomará efecto. Todas las reservaciones y cambios a la suscripción existente deben ser realizados llamando a TAMS. No intente pedirles a los conductores que comuniquen cambios de su horario.

Por favor, cuando llame para reservar un viaje, tenga a mano la siguiente información:

- ☒ Su Nombre
- ☒ Su dirección (o donde se le va a recoger)
- ☒ Su número de teléfono
- ☒ El nombre y el número de teléfono de alguna persona que podamos contactar en caso de emergencia
- ☒ Su número de Medicaid, si es aplicable
- ☒ La dirección, nombre, si es aplicable, y número de teléfono del lugar adonde usted va
- ☒ La hora de su cita o cuando usted necesita estar ahí
- ☒ La hora a la que usted necesita ser recogido



Para asegurar exactitud, por favor esté dispuesto a deletrear nombres y confirmar direcciones y a repetir toda la información para cada reservación. Cuando su viaje es programado se le dará un número de confirmación de reservación. Por favor anote este número junto con su hora de recogida. Si usted necesita llamar para confirmar o para cambiar su viaje, puede que se le pida el número de confirmación.

Días y Horas de Servicio

La transportación de educación y Medicaid se provee de lunes a viernes de 5:00 a.m. a 9:00 p.m., excepto en los siguientes días feriados: Día de Año Nuevo, Viernes Santo, Día de Conmemoración a los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, el Día de Acción de Gracia y el día después, y dos días en Navidad. Los viajes de diálisis se proveen de lunes a sábado excepto en Acción de Gracia, Navidad y Año Nuevo. La transportación al trabajo se provee 24 horas al día, 7 días a la semana, con excepción del Año Nuevo, Viernes Santo, Día de Conmemoración a los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, el Día de Acción de Gracia y el día después, y dos días en Navidad.

Servicio el Mismo Día

La ruta diaria de un conductor es determinada un día por adelantado basada en las reservaciones para ese día. El añadir un viaje a una ruta establecida o modificar viajes el día del viaje puede causarles retrasos a otros pasajeros. **No se programaran viajes el mismo día. TAMS es un sistema de tránsito, no un servicio de transportación personal. Si usted tiene una emergencia médica necesita llamar al 911.**

Pedido de Vehículo

Basado en las condiciones médicas, los pasajeros pueden solicitar un sedán en lugar de una camioneta o un autobús. TAMS debe recibir una nota médica antes de que el viaje sea reservado. La nota debe indicar la condición médica y si esta es temporera o permanente. TAMS hará todo lo posible para acomodar el pedido pero no puede garantizar que su petición será honrada.

Verificar el Estatus de Su Viaje

El día de su viaje, usted puede comprobar el estatus del viaje llamando a TAMS o al proveedor contratado. Cuando usted llame por favor tenga a mano su nombre y el número de confirmación del viaje. Nuestros proveedores contratados tienen hasta 20 minutos después de su hora de recogida programada (vea abajo) antes de estar considerados tarde. Le pedimos que espere esos 20 minutos antes de llamar a TAMS o al proveedor contratado. Si usted ha esperado más de 45 minutos de su hora de recogida programada, llame por favor a TAMS al 336-641-4848.

Hora de Recogida Programada: Los pasajeros deben ser recogidos dentro de una ventana de 20 minutos antes de su hora de recogida programada y 20 minutos después. Los pasajeros deben estar listos por lo menos 30 minutos antes de su hora de recogida programada. Los conductores esperarán un mínimo de 5 minutos luego de la hora de



recogida programada antes de irse. Si el cliente no se aparece, el o ella será considerado como que no se presentó (ausente). Refiérase a la política de No Presentarse (ausencia). Los pasajeros que pagan una tarifa tienen el derecho de rechazar pagar por los viajes donde la recogida se hace más de 20 minutos después de la hora de recogida programada.

Asistencia al Pasajero: TAMS proporciona servicio a domicilio en el cual el conductor asiste a pasajeros mientras que estos abordan y salen de los vehículos. No somos responsables de asistir a los pasajeros a subirse o bajarse más de un solo grupo de pasos por parada. Como este es un servicio a domicilio, los conductores llamarán a la puerta o sonarán el timbre en una residencia, o irán a la puerta principal de la facilidad para asistir al pasajero al vehículo. A petición, los pasajeros con impedimentos (por ejemplo, visual o memoria) pueden recibir ayuda adicional más allá de la puerta principal de una facilidad, esto incluye ayudarles a llegar a la recepción o a registrarse (inscribir).

Seguridad de la Silla de Ruedas: TAMS requiere que cada pasajero en silla de ruedas se abroche o esté asegurado en su silla de ruedas. Los pasajeros deben proporcionar su propio cinturón de seguridad de dos puntos (correas de regazo). El conductor trabajará la silla de ruedas mientras que el elevador esté en movimiento y asegurará la silla de ruedas una vez que esta esté situada en la camioneta.

Viajes a la Farmacia: Los viajes a la farmacia se pueden programar junto con una cita médica. El conductor esperará al pasajero diez (10) minutos afuera de la farmacia. Si la transacción del pasajero no se termina en el plazo de diez (10) minutos, el conductor se puede marchar y pedir que otro vehículo sea enviado. Si un viaje no programado a la farmacia es necesario siguiendo una cita médica, el pasajero debe informarle al conductor tan pronto cuando sea recogido de la cita. La farmacia debe estar cercana de la oficina médica o del punto donde se deja al pasajero.

Demoras: De vez en cuando, una cita tomará solamente algunos minutos. Si usted sabe que este será el caso, por favor déjese saber al recepcionista cuándo usted llame. El viaje puede ser fijado para que el conductor regrese en treinta (30) minutos o para que el conductor le pueda esperar. La mejor opción es por un regreso en treinta (30) minutos. El conductor esperará un máximo de diez (10) minutos. Pasado ese tiempo puede que el conductor necesite proceder con la ruta. Si eso sucede, usted necesitara llamar y un vehículo será enviado. En este caso tenemos hasta una (1) hora para regresar.

Viajes de Regreso: Todos los viajes son programados con una hora de regreso. Si el pasajero no tiene idea de cuando una cita médica terminará, los recepcionistas pueden programarla como una "llamará" (avisará). Si el viaje de regreso del pasajero es un "llamará" (avisará) ó el pasajero esta listo para regresar antes de su hora de recogida programada, pueden llamar a TAMS o al proveedor para informarle que están listos para ser recogidos. Los pasajeros deben ser recogidos en un plazo de sesenta (60) minutos a partir del momento que notifican que están listos ó de la hora de regreso programada, cualquiera de estos que suceda primero.



Los pasajeros serán recogidos en el mismo lugar adonde fueron llevados. Los pasajeros deben permanecer en el lugar en donde serán recogidos y en un área donde pueden ver al vehículo llegar. Al conductor no se le permite llevar a un pasajero a ningún sitio con excepción del lugar en el que la reservación está hecha. **Si usted pierde su viaje de regreso puede que tenga que encontrar transportación alterna para regresar a casa.**

Citas que exceden el tiempo previsto: Si una cita dura más del tiempo de recogida programado, el pasajero debe intentar contactar a TAMS o al proveedor. Si un pasajero perdió su viaje de regreso programado deberá llamar a TAMS o al proveedor lo antes posible. En estas situaciones el pasajero debe dar un plazo de sesenta (60) minutos para que se le recoja.

No Presentarse (ausencia) y Cancelaciones: Los pasajeros deben notificarle de una cancelación a TAMS entre las 7:00 a.m. y 5:00 p.m., por lo menos sesenta (60) minutos antes de una recogida programada. El no hacerlo causara que el viaje sea considerado como una ausencia. A un pasajero se le permiten tres ausencias dentro del período de un mes antes de que se le suspenda. La primera suspensión será por una semana, la segunda suspensión por dos semanas, y la tercera suspensión por tres semanas. La cuarta suspensión causará una suspensión indefinida. Para el restablecimiento del servicio se requiere que se haga un pedido por escrito. Este debe detallar los cambios que se han realizado para corregir la conducta perturbadora, también se requiere la aprobación del Director de TAMS.

Escortas/ Acompañante/ Asistentes Personales: TAMS permitirá que un pasajero viaje con un (1) escolta, acompañante, o asistente personal. Cuando usted haga una reservación debe notificarle a TAMS sobre cualquier persona que viaje con usted. Los escoltas deben abordar y salir en el mismo lugar que el pasajero elegible. Los niños del escolta, acompañante o asistente personal menores de 12 años de edad pueden viajar por un costo de \$1.60 por ida por niño. Cuando usted hace la reservación debe indicar si un escolta, acompañante, o asistente personal estarán viajando, incluyendo el número de niños, si es aplicable. *Las personas que no cumplan con los criterios mencionados arriba o en la siguiente sección no pueden viajar en el sistema.*

Niños: Los niños menores de 8 años de edad viajando como acompañantes o como pasajeros elegibles deben ser transportados en un asiento de seguridad de niños de tamaño y de peso apropiado, según los requisitos de ley. Es la responsabilidad de los padres o de los guardianes del niño proporcionar tal asiento de seguridad. Se le rechazará la transportación al niño que no tenga un asiento de seguridad. Los niños menores de 12 años de edad o con necesidades especiales no pueden viajar sin un adulto autorizado. *Los niños que están bajo el cuidado de un pasajero por solamente parte del día no pueden viajar en el sistema.* Los conductores pueden ser requeridos registrar el despacho de niños mayores de 12 años de edad de la escuela o a adultos de la guardería de adultos. Los padres o los guardianes deben notificarles a la escuela o al cuidador y darle permiso al conductor de TAMS para despachar niños.



Interrupción del Servicio: Entienda por favor que TAMS es un sistema de tránsito, no un servicio personal de transportación. Hay numerosos acontecimientos que interrumpen el servicio. La meta de TAMS es tomar cualquier acción necesaria para prevenir o para minimizar la inconveniencia experimentada por nuestros pasajeros y hacer un esfuerzo para asegurar su seguridad y comodidad. En el acontecimiento de un retraso o una interrupción del servicio, TAMS y el proveedor hará cada esfuerzo para corregir la situación en cuanto antes.

Preocupaciones del Servicio: Si usted tiene una queja relacionada con su viaje, por favor llame a TAMS. Dependiendo de la naturaleza de la queja, podemos referirle al proveedor contratado. De todos modos escucharemos su preocupación, le proveyeremos una explicación si es aplicable, y explicaremos lo que podemos hacer para prevenir que suceda otra vez. Si uno de nuestros vehículos está implicado en un accidente dando por resultado lesiones, el proveedor contratado manejará cualquier reclamo médico. TAMS puede asistir proveyéndole la información de contacto.

Clima Severo: TAMS es responsable de cancelar servicio o de modificar el servicio por causa de clima severo. Una decisión referente al servicio para el día será tomada antes de las 5:00 a.m. Las decisiones se basan en las condiciones de conducir existentes y pronosticadas, modificaciones del horario hechas por el sistema escolar, gobiernos locales y otros sistemas de tránsito locales. Las interrupciones del servicio serán anunciadas en la TV en el canal WFMY News 2 y WGHP Fox 8 y en el sitio Web del condado de Guilford en <http://www.co.guilford.nc.us/>.

Si el servicio debe ser modificado después de que comience, TAMS y los proveedores harán cada intento de completar viajes y de entregar a pasajeros a sus puntos de orígenes. También haremos cada intento de notificarles a los pasajeros qué viajes no pueden ser realizados ese día.

Comportamiento de Pasajeros y de sus Cuidadores: El comportamiento de pasajeros en los vehículos es importante. El comportamiento perturbador puede causar asuntos de seguridad para el conductor. Nuestros pasajeros tienen diversos orígenes éticos, económicos, físicos y mentales. La transportación será suspendida o cancelada para los pasajeros que sean perturbadores o que representen una amenaza o un peligro a sí mismos, a otros pasajeros, o al conductor. Todos los vehículos están equipados con cámaras que pueden ser activadas por el conductor. Esta política no se aplica si el comportamiento inadecuado es causado por la naturaleza de la discapacidad de un individuo (e.g. síndrome de Tourette). Se harán concesiones siempre y cuando estas no causen un asunto de seguridad.

El personal de TAMS y el personal de nuestros proveedores están comprometidos a proveer servicio de calidad al cliente. Todos valoramos la ayuda que proveemos. Se requieren numerosas acciones para que cada viaje pueda ir sin problemas. Por lo tanto, le pedimos que todo contacto que usted tenga con el personal sea cortés y respetuoso. Entendemos que la seguridad de la persona que usted cuida es importante. Compartimos esa preocupación y le prometemos ser respetuosos y corteses.



La conducta inadecuada o perturbadora de los cuidadores de pasajeros que es prohibida en los vehículos de TAMS consiste en lo siguiente:

- ☒ Fumar, comer o beber mientras este abordo. Los diabéticos pueden comer o beber si es médicamente necesario.
- ☒ Escuchar radio, tocador de CD u otro tipo de aparato de sonido sin auriculares, o de una manera que perturbe a otros pasajeros o al conductor.
- ☒ Salir de un asiento mientras que el vehículo está en movimiento.
- ☒ Salir del vehículo mientras que esta parqueado para recoger o dejar a otro pasajero.
- ☒ Perturbar al conductor mientras él/ella maneja.
- ☒ Perturbar a los pasajeros en una manera que ellos sientan que está fuera de lugar.
- ☒ Negarse a salir del vehículo.
- ☒ Ser verbalmente abusivo y maldecir.
- ☒ Hacer o colocar viajes falsos.
- ☒ Escribir cheques sin fondo.
- ☒ Comportamiento violento.
- ☒ Amenazar verbalmente o físicamente al conductor o a otros pasajeros.
- ☒ Practicar conductas o actividades que sean un peligro para uno mismo, otros pasajeros o el conductor.
- ☒ Viajar bajo la influencia de alcohol o drogas ilegales.
- ☒ Dañar o destruir el equipo del vehiculo.
- ☒ No se permiten armas, explosivos, líquidos inflamables, ácidos u otras materias o artículos peligrosos en los vehículos.
- ☒ Otro comportamiento ilegal.

Cuando un pasajero o su cuidador demuestran comportamiento inadecuado según lo descrito arriba, afectan negativamente el servicio que TAMS proporciona a todos sus pasajeros. Por lo tanto, la suspensión o la cancelación del servicio ocurrirán de la siguiente manera:

- ☒ Después del primer caso documentado de comportamiento inadecuado el personal de TAMS le informará al pasajero o a su cuidador que tal comportamiento no es tolerado. Esto será hará con una advertencia escrita o verbalmente.
- ☒ Después del segundo caso de tal conducta en un periodo de sesenta (60) días de la advertencia, el servicio de pasajero será suspendido por treinta (30) días.
- ☒ Si dos casos adicionales de tal conducta ocurren dentro de sesenta (60) días del restablecimiento de servicio después de una suspensión, el servicio de pasajero será suspendido permanentemente.
- ☒ Para restablecer el servicio se requiere que haga un pedido por escrito. Este debe detallar los cambios que se han realizado para corregir la conducta perturbadora y también se requiere la aprobación del Director de TAMS.



Definiciones

Pasajero: Incluye a las personas que reciben el viaje, asistente personal, acompañantes, niños que acompañan a un adulto, o cuidador.

Cuidador: Cualquier persona o entidad que reserva viajes, que hace averiguaciones, o actúa en nombre de un pasajero.

Niños: Cualquier persona menor de 16 años. La persona debe estar relacionada con el pasajero o su guardián legal.

Viaje Solicitado: Un solo viaje, por ejemplo a la cita de un doctor, que no es recurrente.

Viaje de Suscripción: Un viaje recurrente que ocurre en un horario diario ya determinado.

Cancelación de Viaje: Contacto con el condado o el proveedor de servicio por lo menos una hora antes del tiempo de recogida programado.

No presentarse (ausencia): Fallo de parte del pasajero de abordar el vehículo en el plazo de 5 minutos de su llegada pero no antes de su tiempo de llegada programada.

Llamará (avisará): Le permite al pasajero tener flexibilidad en su hora de regreso cuando la duración de la cita es desconocida. Se prefiere tener una hora de regreso.

Operador de sistema de tránsito

Servicios de Transportación y Movilidad del Condado de Guilford: (336) 641-4848

Proveedores Contratados

Transportación de MV (*Vehículo de Motor*): (336) 478-0340 Despacho Ext. 3 – Condado de Guilford y algunos fuera del condado

Autoridad de Transportación del Condado de Alamance: (336) 222-0565 – Del este del Condado de Guilford al Condado de Alamance

PART (336) 662-0002 – Fuera del condado a Durham y Chapel Hill