

# POLÍTICA DE SERVICIO – YVEDDI Public Transportation

*(Traducción al español – dialecto México)*

---

## Política de Servicio para YVEDDI Public Transportation

### Programación de Viajes

Las **citas de transporte** pueden programarse llamando al Centro de Llamadas de YVEDDI al **336-679-2071** y siguiendo las indicaciones.

Todas las citas se programan por orden de llegada. Si hay un conflicto por disponibilidad de vehículos y/o fondos, se seguirá el siguiente orden de prioridad:

1. Servicios agudos para sostener la vida
2. Servicios crónicos para sostener la vida
3. Servicios médicos
4. Servicios generales

Programa las citas **al menos con 3 días hábiles de anticipación** en caso de que se requiera aprobación externa.

Para mantener información correcta sobre Pasajeros, Viajes, etc., por favor **no programe citas con más de 30 días de anticipación**.

Si cambia su dirección, número telefónico, condición de movilidad, etc., debe llamar y actualizar su información inmediatamente. Es su responsabilidad asegurarse de que tengamos la información correcta.

Al programar un viaje, el usuario debe tener lista la siguiente información:

- Nombre, dirección y teléfono del pasajero
- Hora de la cita
- Dirección del destino
- Hora aproximada de regreso

Todas las solicitudes se aprobarán según la disponibilidad de fondos y vehículos.

Los padres deben proporcionar y asegurar su propio asiento infantil para menores de 80 libras o según lo requiera la ley de Carolina del Norte.

Si cancela el viaje de ida, el viaje de regreso también será cancelado a menos que haga arreglos diferentes con el despachador.

**No deje citas completas en el buzón de voz.** Solo deje su nombre y número, y un programador le devolverá la llamada.

---

## Responsabilidades del Pasajero

El tiempo de espera para rutas regulares como HeadStart no excederá de 3 minutos.

Los pasajeros **mayores o con discapacidad** deben intentar abordar el vehículo dentro de 5 minutos de su llegada o se emitirá un **"No Show" (Pasajero Ausente)**.

Espere viajar con otros pasajeros. Este es un servicio de viaje compartido.

Los pasajeros deben estar listos para ser recogidos **15 minutos antes o 15 minutos después** de la hora programada. Si el vehículo llega durante este periodo, se considera puntual.

Las cancelaciones deben hacerse con al menos **1 hora de anticipación**, o contará como No Show.

Los conductores ayudarán con dispositivos de movilidad solo cuando sea seguro hacerlo.

Los conductores **no subirán o bajarán sillas de ruedas por escalones**.

Los usuarios de silla de ruedas deben contar con rampas seguras y adecuadas en su residencia. La rampa **no debe ser más inclinada que 1/12**, y debe ser lo suficientemente ancha para maniobrar con seguridad.

YVPT **no proporciona** dispositivos asistenciales.

Los conductores **no pueden levantar** pasajeros ni objetos de más de **30 libras**.

---

# Política de Cancelaciones Tardías y No Shows

Los cambios, cancelaciones tardías o No Shows afectan la programación del servicio, por lo que los avisos anticipados son cruciales.

## Definiciones

### No Show (NS):

Ocurre cuando el vehículo llega dentro de la ventana de 15 minutos y el pasajero no canceló al menos 1 hora antes o no abordó dentro de 5 minutos.

### Cancelación Tardía (CL):

Ocurre cuando el pasajero cancela **en la puerta** o **menos de 1 hora antes** del horario programado.

Si se pierde el viaje de regreso sin cancelación, también puede contarse como NS o CL.

Los pasajeros pueden ser responsables de pagar las millas recorridas en su nombre en caso de un No Show.

Los viajes perdidos por causas fuera del control del pasajero no se cuentan para sanciones.

---

## Partes Responsables

**Pasajero:** Responsable de notificar cambios o cancelaciones si él mismo programó el viaje.

**Organización Patrocinadora del Viaje:** Responsable de notificar cambios si la entidad programó los viajes.

## Disputas

Las disputas deben hacerse por escrito dentro de **30 días hábiles**.

Enviar a:

**YVEDDI Public Transportation Scheduling Center Manager**

1413 West Main Street

Yadkinville, NC 27055

---

## Suspensión de Servicios

Si un pasajero tiene 3 combinaciones de NS/CL en 30 días:

- 1ra violación: Carta de advertencia
- 2da violación: Suspensión de 7 días
- 3ra violación: Suspensión de 14 días
- 4ta violación: Suspensión de 21 días
- 5ta y posteriores: Suspensión de 28 días

Todas las suspensiones comienzan en lunes.

Las disputas deben hacerse por escrito dentro de 30 días hábiles.

---

## Acompañantes o Asistentes Personales

YVEDDI no es responsable de los pasajeros fuera del vehículo.

Si un pasajero necesita asistencia más allá de abordar/salir, **debe traer un asistente**.

No hay costo para el asistente.

El asistente debe ser capaz de ayudar física y mentalmente.

---

## Guías para Pasajeros

- Todos deben usar cinturón de seguridad.
- Las sillas de ruedas deben asegurarse con sistema de cuatro puntos.
- Espere a que el vehículo esté completamente detenido antes de levantarse.
- El servicio es de **puerta a puerta**, pero el conductor **no puede perder de vista el vehículo**.
- Máximo 3 bolsas por pasajero.
- No cambiar destino u origen sin aprobación.
- Los conductores no realizan servicios de cuidador (bañar, vestir, alimentar, etc.).
- No se permiten químicos peligrosos ni alcohol.
- Los niños 12 y menores deben viajar con un adulto responsable.
- Los conductores no transportarán personas que aparenten estar bajo el influjo de drogas o alcohol.
- No se permite daño intencionado a propiedad del sistema.

---

## Comportamiento

Prohibido:

- Armas
- Fumar, vapear o tabaco
- Comer/beber (excepto emergencias médicas)
- Lenguaje o conducta abusiva
- Actividad sexual o comportamiento inapropiado
- Expulsar desechos corporales
- Actividad ilegal

---

## Pasajeros No Elegibles

- Personas incapaces de sentarse sin apoyo (excepto usuarios de sillas con cinturones de soporte).
- Sillas de ruedas no estándar que no caben adecuadamente.
- Personas que superen el peso seguro del elevador del vehículo.
- Pasajeros con dolor de pecho, vómito incontrolable, diarrea, náuseas severas, o dolor de parto.

Si el conductor observa que un pasajero está en peligro, llamará a EMS.

---

## Política de Clima Inclemente

No habrá servicio cuando sea inseguro por nieve o hielo.

Generalmente seguimos el sistema escolar.

Solo se harán viajes esenciales (ej. diálisis) si es seguro.

---

## Política de Animales de Servicio

- YVPT permite únicamente animales de servicio en los vehículos (No mascotas).
  - Todos los animales de servicio deben comportarse bien, estar limpios y libres de plagas.
  - Si un animal de servicio muestra comportamiento agresivo o difícil de manejar, dicho animal será prohibido en los vehículos de YVPT.
  - Todos los animales de servicio deben permanecer bajo el control del pasajero que los acompaña.
- 

## Emergencias / Desastres Naturales

Servicio suspendido durante emergencias.

Los vehículos se usarán según sea necesario por los servicios de emergencia.

---

## Comentarios y Quejas del Pasajero

Para sugerencias o explicaciones llame al Centro de Servicios del Condado.

Para quejas formales envíe a:

**Jeff Cockerham – Transportation Director**

P.O. Box 309

Boonville, NC 27011

(336) 367-3532

Fax (336) 367-3637

Email: [transportation@yveddi.com](mailto:transportation@yveddi.com)

Incluya:

- Nombre
- Dirección
- Ciudad, Estado, Código Postal
- Teléfono
- Mejor hora para llamar
- Detalle del problema y solución propuesta

El Director responderá en 3 días hábiles.