

## Información General - Para Operaciones de Tránsito

### Horario de servicio

Las horas de servicio reflejan el autobús de ruta fija local que sirve a su punto de origen y destino. El servicio de paratransito no está disponible en días, horarios o lugares en los que el servicio de ruta fija local correspondiente no está operando. Citrus Connection es el CTC del condado de Polk y ha establecido prioridad para el viaje de diálisis en días festivos.

Visite nuestro sitio web para obtener más información sobre los cierres por vacaciones.

### Tiempo de viaje a bordo

El tiempo de viaje es comparable a la cantidad de tiempo que llevaría hacer el mismo viaje utilizando nuestro autobús de ruta fija con conexiones. La duración promedio del viaje puede ser de hasta 60 minutos o más. El viaje puede exceder o caer por debajo de ese promedio dependiendo de las circunstancias. Los viajes fuera del condado están sujetos a tiempos de viaje más largos.

### Dónde esperar el viaje

Los operadores lo ayudarán desde y hacia el umbral de una casa o edificio. Los operadores siempre deben mantener la vista física del vehículo y no se les permite ingresar más allá del umbral o el nivel del suelo de ningún edificio. Si un pasajero necesita más ayuda, un asistente de cuidado personal (PCA) debe viajar con el pasajero para ayudarlo.

El servicio puerta a puerta no incluye ninguno de los siguientes:

- Ayudar a los pasajeros en rampas o escaleras de movilidad inseguras o con inclinaciones pronunciadas
- Entrar más allá del umbral de la puerta
- Bloquear/desbloquear puertas o activar/desactivar alarmas domésticas.
- Carga/descarga de objetos personales.

Si un pasajero no puede dejarse desatendido (debido a su edad, discapacidad o impedimento), se requiere que un acompañante o PCA reciba al pasajero a la llegada del vehículo. Se alienta a PCA a viajar con pasajeros que estén mano a mano para citas médicas.

## **Políza de visitantes de la ADA**

### Quién califica

- Visitantes que son elegibles para los servicios de paratransito de la ADA en otras jurisdicciones
- Los visitantes que no hayan sido certificados como elegibles por otro proveedor de transporte y que afirmen que no pueden usar la ruta fija tendrán una presunta elegibilidad.

### Requisitos del estado del visitante

- Carta/tarjeta de elegibilidad fuera del área.
- documentación de su lugar de residencia.

### Período de elegibilidad

- Hasta 21 días en un año calendario en trescientos sesenta y cinco días (365).
- Los visitantes que necesiten más de veintiún (21) días deberán solicitar el servicio de tránsito de Citrus Connection.

## **Confirmación de viajes**

Los viajes se confirmarán en el momento en que realice su(s) reserva(s). Dado que no podemos procesar los cambios del mismo día, nuestro equipo confirmará las fechas, horas y direcciones antes de finalizar la llamada para garantizar la precisión de su viaje programado. Si está inscrito en nuestro sistema de notificaciones, también recibirá confirmación a través del sistema automatizado.

## **Ventana de recogida – 30 minutos**

El paratransito tiene una ventana de recogida de 30 minutos, lo que significa que debe estar listo 15 minutos antes de la hora de recogida programada. Por ejemplo, si está programado para ser recogido a las 10 a.m., el autobús de Paratransit puede aparecer a las 9:45 a.m.

Si su conductor no llega dentro de los 15 minutos de su ventana programada, llame al Centro de llamadas al (863) 534-5500. Puede acceder al portal de pasajeros para obtener información en tiempo real.

### **Llegada del vehículo - Regla de los cinco minutos/tiempo de ventana**

Los operadores de paratransito esperarán cinco minutos para que un pasajero aborde el vehículo al llegar a la hora de su ventana de recogida. Si un pasajero no aborda el vehículo dentro del tiempo de espera de cinco minutos, el operador marcará al pasajero como no presentado y abandonará la ubicación. Se espera que los pasajeros estén listos para abordar el vehículo a su llegada. (Consulte la Política de no presentación para obtener más información).

### **Dispositivos de movilidad**

Todos los autobuses de Citrus Connection están equipados con elevadores para sillas de ruedas. Paratransit hará todo lo posible para acomodar sillas de ruedas, scooters y otros dispositivos de movilidad estándar.

### **Asegurar el embarque**

Los operadores harán todo lo posible para asegurar sillas de ruedas y scooters estándar. Algunos pasajeros pueden optar por transferirse o permanecer en su dispositivo de movilidad.

### **Viajes de suscripción**

Un viaje de suscripción se define como un viaje que se realizará durante más de 30 días y se repetirá a las mismas horas y días de la semana. Citrus Connection se reserva el derecho de suspender los viajes de Suscripciones si exceden el 50% de nuestros pasajeros diarios.

Los cambios frecuentes en su suscripción pueden resultar en la suspensión de los servicios de suscripción hasta que el tiempo de viaje sea más estable.

### **Tiempos de viaje negociados**

Ocasionalmente, es posible que no se disponga de la hora exacta en la que desea viajar. En ese caso, un representante puede ofrecerle otras opciones hasta una hora antes o una hora después de la hora en que desea viajar. Si necesita llegar a su destino a una hora específica, dígaselo al representante. Si su tiempo de viaje es más flexible, es posible que se le ofrezca un tiempo de viaje negociado.

## Cancelaciones

Las cancelaciones el mismo día deben realizarse una hora antes de la hora de recogida programada para evitar una ausencia.

Puede cancelar viajes utilizando el portal en línea, o puede comunicarse con nuestro Centro de llamadas al 863-534-5500 presione Opt. 1

## No se presenta

Un No-Show ocurre cuando:

- No abordar el vehículo dentro de los cinco minutos posteriores a su llegada.
- No cancele viajes al menos una hora antes de la hora de su ventana.

## No presentación - Suspensión de servicios

Cuando acumule cuatro o más ausencias y el resultado calculado de los viajes/ausencias sea del 10% o más dentro de un plazo de 30 días consecutivos, recibirá un Aviso de suspensión del servicio por escrito y se le impondrá una suspensión del servicio de siete días. Una segunda suspensión (cuatro o más ausencias y el resultado calculado de los viajes/ausencias es del 10% o más) en un período de seis meses puede resultar en una suspensión adicional del servicio de camionetas de 14 días. Si se producen más de dos suspensiones en un período de seis meses, el servicio de furgonetas se cancelará durante 21 días.

Nota: Si la ausencia se debió a una circunstancia imprevisible fuera del control del cliente, entonces la ausencia será excusada y eliminada.

## No presentarse - Proceso de apelación de suspensión

Un pasajero tiene derecho a apelar una suspensión del servicio, terminación del servicio o pérdida de privilegios de suscripción llamando o escribiendo a la oficina de Citrus Connection Paratransit al:

Administrador de llamadas:

Marlene Joe

Número de teléfono:

(863) 534-5500 ext. 2417

Dirección postal:

Paratransito de Citrus Connection

1120 George Jenkins Blvd

Lakeland, Florida 33815

## **Viajar con un PCA/acompañante**

### **Asistente de cuidado personal (PCA)**

Un asistente de cuidado personal (PCA) puede acompañarlo sin cargo adicional. Su archivo debe indicar que es elegible para que un PCA viaje con usted, y debe reservar espacio para el PCA al programar su viaje.

### **Compañero (COM)**

Un acompañante puede viajar con usted a la tarifa regular por viaje. Debes reservar espacio para tu acompañante, ya sea adulto o niño, al programar tu viaje. La tarifa del acompañante también será de \$ 2 por trayecto y debe pagarse con un pase comprado previamente.

Los niños menores de 8 años deben ir acompañados de un adulto que pague.

### **Animales de servicio**

Los animales de servicio pueden acompañarlo si esta necesidad se indica en su expediente. Al programar un viaje, el Centro de llamadas puede preguntarle si un animal de servicio lo acompañará en el viaje.

### **Mascotas**

Se permiten mascotas pequeñas y contenidas en todos los vehículos de tránsito. Las mascotas deben estar contenidas en jaulas seguras, limpias, de mano y a prueba de fugas. La jaula / transportador debe ser lo suficientemente pequeña como para caber en el regazo del propietario.

### **Límites de bolsas de supermercado -**

Hay un límite de tres maletas grandes o 6 maletas pequeñas por viaje, por pasajero anciano o discapacitado. Si una persona no aprobada viaja con usted, su límite sigue siendo de 3 bolsas grandes o 6 bolsas pequeñas. La asistencia con las maletas se daría a petición del pasajero.

Una bolsa se definiría como 1 bolsa grande de papel o plástico que no exceda las 10 libras o 2 bolsas de plástico pequeñas, cuyo peso no exceda las 5 libras cada una. Los pasajeros pueden mantener los carritos de viaje cargados si el carrito encaja completamente entre el asiento al lado del pasajero y el respaldo del asiento frente a ese asiento. Los pasajeros deben plegar los carritos de supermercado si el carrito no cabe entre el asiento y el respaldo del asiento frente a él y asegurar sus artículos de mano para mantener despejados los pasillos y las salidas.

### **Viajar con tanques de oxígeno**

Si un ciclista requiere el uso de oxígeno, debe identificarse. Los tanques de oxígeno no deben transportarse a menos que se transporten en un soporte de tanque aprobado. Cualquier cambio en el estado del ciclista con respecto al uso de oxígeno debe informarse al Call Center de inmediato.

### **Tarifas de paratransito de Citrus Connection**

Todos los pasajeros elegibles deben tener sus pases al abordar el autobús. ***Los operadores no llevan dinero en efectivo.*** Los pases de paratransito se pueden comprar en línea en [ridecitrus.com](http://ridecitrus.com) o en persona en una de nuestras ubicaciones.

Las tarifas de paratransito son de \$ 2.00 por un viaje de ida. Además, puede llamar a Servicio al Cliente 855-POLKBUS (765-5287) para comprar sus pases.

### **No discriminación por discapacidad**

Citrus Connection proporcionará modificaciones razonables a las políticas, prácticas o procedimientos cuando las modificaciones sean necesarias para evitar la discriminación, a menos que las modificaciones (1) alteren fundamentalmente la naturaleza del servicio, programa o actividad, o (2) resulten en cargas financieras y administrativas indebidas. Todas las solicitudes de modificaciones deben hacerse con anticipación siempre que sea posible. Las modificaciones de emergencia se realizarán caso por caso.

Las solicitudes de modificaciones se pueden obtener llamando o escribiendo a la oficina de Citrus Connection Paratransit al:

Número de teléfono: (863) 534-5500

Dirección postal: Citrus Connection Paratransit  
1120 George Jenkins Blvd  
Lakeland, Florida 33815

Todos los clientes pueden apelar cualquier denegación de solicitud de modificación razonable realizada por Citrus Connection. Si desea apelar esta decisión de Citrus Connection, llame o escriba a la oficina de Citrus Connection Paratransit a la dirección o número de teléfono que se indica anteriormente.

### **Asistencia del operador de paratransito de Citrus Connection**

A petición del cliente, un Operador puede ayudar al cliente desde la puerta exterior de su lugar de recogida hasta la puerta exterior de su destino. Los operadores no pueden cerrar o desbloquear puertas, levantar o transportar a un cliente, buscar a un cliente en un edificio,

transportar o cargar bolsas o pertenencias personales o llamar al cliente a su casa, o realizar cualquier otra asistencia que deba ser realizada por un asistente de cuidado personal (PCA).

### **Ubicaciones y sitios web de Citrus Connection**

Esperamos que esta guía responda a algunas de sus preguntas. Si necesita más información, no dude en ponerse en contacto con nosotros. Estamos aquí para proporcionar transporte público seguro, confiable, confiable y eficiente a las personas con discapacidades.

### **Ubicaciones e información de contacto:**

Las ubicaciones para comprar pases, información de ruta e información general son:

Oficina de administración de Citrus Connection  
1212 George Jenkins Blvd  
Lakeland, FL 33815

Citrus Connection  
1120 George Jenkins Blvd  
Lakeland, Florida 33815  
(no se acepta efectivo en esta ubicación)

Terminal de autobuses de Lakeland  
200 N Florida Ave  
Lakeland, FL 33801

Terminal de autobuses de Winter Haven  
555 Avenida E NW  
Winter Haven, Florida

Para obtener información, visite nuestro sitio web en [ridecitrus.com](http://ridecitrus.com)

### **Días Festivos**

No hay servicio (ADA) en los siguientes días festivos. Día de Año Nuevo, Día de MLK Jr., Día de los Caídos, Día de las Independencias, Día del Trabajo, Día de los Veteranos, Acción de Gracias y Navidad