



CÓDIGO DE CONDUCTA DE LOS CLIENTES

LAKE HAVASU CITY TRANSIT

Para asegurar que todos los clientes y empleados tengan una experiencia segura, respetuosa, y cómoda, Lake Havasu City Transit "LHCT", ha establecido el siguiente Código de Conducta de los Clientes.

Todos los viajes de LHC DIRECT se proveen como un servicio de viaje compartido. Esto significa que varios tipos de servicio—tal como el servicio de Paratransito ADA y la respuesta a la demanda del público en general (Microtránsito)—se mezclan en los vehículos y el sistema de programación. Este documento cubre ambos tipos de servicio.

Esta metodología permite a LHC DIRECT maximizar la eficiencia, reducir los tiempos de espera y proveer un servicio equitativo y accesible para todos los pasajeros, mientras que asegura que las necesidades de los pasajeros elegibles bajo el decreto ADA siempre se prioricen y se satisfagan plenamente en conformidad con las regulaciones federales.

Antes de cualquier ajuste al servicio de los clientes, LHC DIRECT hará todo lo que pueda, cuando sea posible, por educar primero al/la cliente sobre la conducta prohibida por este código. Sin embargo, cualquier cliente que continúe participando en conductas prohibidas podría enfrentarse a la pérdida de acceso a los servicios de LHC DIRECT.

La conducta prohibida por este código está sujeta a modificaciones razonables bajo el Decreto de Estadounidenses con Discapacidades.

Conducta Prohibida

Los servicios y las instalaciones de LHC DIRECT son sólo para fines de transporte público. LHC DIRECT no proporcionará servicios de transporte público a clientes que hayan exhibido comportamiento violento, gravemente perturbador o ilegal. La conducta prohibida incluye, pero no está limitada a:

- Fumar, vapear, comer, o beber alcohol en un vehículo de transporte público
- Se prohíbe ingresar a cualquier vehículo, instalación o propiedad de Tránsito cuando no tenga la capacidad de cuidarse a sí mismo/a debido a intoxicación, enfermedad o medicación/es
- Amenazas de daño físico a los conductores de transporte público y a otros clientes
- Agresión física o agresión a un conductor de transporte público o a otros clientes
- Abuso verbal, incluyendo el uso de blasfemias, intimidación, o altercado con un conductor de transporte público o con otros clientes
- Daños a un vehículo de transporte público o a la propiedad de Tránsito



Norma de Artículos de Mano

Los conductores proveerán asistencia a los clientes abordando y bajándose del vehículo, lo cual incluye afianzar al/la cliente en un asiento o usar los retenes para las sillas de ruedas. A los clientes se les permite transportar sólo la cantidad de bolsas que puedan controlar independientemente sin la asistencia del conductor en un viaje. Si el/la cliente lleva más artículos de aquellos que pueda controlar independientemente, el/la cliente tendrá la opción de abordar con la cantidad de artículos que pueda controlar o encontrar transporte alternativo para transportar el resto de los paquetes o declinar el viaje.

Se permiten carritos portátiles de compras que se puedan asegurar de forma segura o cualquier tipo de equipo utilizado para ayudar a transportar paquetes, comestibles, ropa u otros artículos. Los carritos no pueden medir más de 28.5" de alto por 12" de profundidad y 15.5" de ancho, y el conductor debe poder afianzarlos. Cuando el espacio sea limitado, se les debe dar prioridad a los pasajeros en sillas de ruedas.

Los conductores de transporte público pueden negarse a transportar artículos de mano si éstos no se consideran seguros.

Los siguientes artículos están prohibidos en los vehículos de transporte público:

- Gasolina y otros líquidos o gases inflamables
- Armas de fuego, pistolas de aire comprimido, cuchillos
- Baterías de auto
- Fuegos artificiales
- Bicicletas y bicicletas eléctricas

Nota:

- Uso de Oxígeno Portátil: Se permite el tanque/concentrador de oxígeno para aquellos pasajeros que requieran oxígeno. El/la pasajero/a debe mantener control del tanque/concentrador de oxígeno. Si el/la cliente no puede transportar el tanque/concentrador de oxígeno o mantener bajo control la botella/el concentrador, el conductor de transporte público puede negarse a transportarlo si éste no se puede afianzar.

Higiene del/La Cliente

- Por favor tenga en cuenta que LHC DIRECT es un servicio mezclado (viaje compartido), lo que significa que en cualquier momento podría haber una variedad de clientes a bordo cuando usted viaje. La falla en mantener un nivel razonable de higiene personal podría ser un problema debido al tamaño del vehículo de transporte público. El objetivo de LHC DIRECT no es hacer cumplir los estándares de higiene personal del público, sino mantener un entorno limpio y seguro para todos aquellos que usan los vehículos y la propiedad de LHC DIRECT. A aquellos clientes que puedan contaminar un área debido a sangre, orina, materia fecal, u otros fluidos corporales se les denegará el transporte. Olores corporales fuertes u ofensivos, incluyendo, pero no limitados a aquellos causados por la falta de higiene, fragancias aplicadas en demasía, o el olor de sustancias tales como la marihuana (aún del uso previo), se pueden considerar una violación a estas normas y pueden resultar en la remoción o la denegación del servicio.



Norma de Asistencia por el Conductor de Transporte Público

Los conductores de transporte público ayudarán a las personas con discapacidades con el uso de rampas, elevadores y sistemas de dispositivos de movilidad. Si es necesario que el conductor del transporte público abandone su asiento para proveer esta asistencia, lo hará. En los vehículos de transporte público que usan una rampa para abordar, es posible que el conductor del transporte público deba ayudar a empujar una silla de ruedas manual por la rampa, especialmente si la pendiente de la rampa es relativamente empinada. Los conductores de transporte público se asegurarán de que los clientes con discapacidades puedan aprovechar las características de accesibilidad y seguridad del vehículo de transporte público. A los conductores de transporte público no se les permite maniobrar un dispositivo de movilidad hacia arriba o hacia abajo por escalones o levantar físicamente a los clientes. A los conductores de transporte público no se les permite acarrear objetos ni cargar o descargar los artículos de mano de un/a cliente. Es la responsabilidad de los clientes cargar, descargar y controlar todos sus artículos de mano. Se anima a los clientes que necesiten más asistencia de la que el conductor de transporte público puede proveer, para que hagan otros arreglos para obtener asistencia en los lugares donde se les recogerá y llevará.

Asistentes de Cuidado Personal

Un/a Asistente de Cuidado Personal (PCA por sus siglas en inglés) es una persona que viaja con un/a cliente elegible bajo el decreto ADA para ayudarlo. Dicha persona puede ser empleada, pariente, amigo/a, o proveedor/a de cuidado del/la cliente elegible. El decreto ADA define a un/a asistente de cuidado personal como una persona designada o empleada específicamente para ayudar a satisfacer las necesidades personales de la persona elegible. Los PCAs y acompañantes se deben recoger en el mismo origen y llevar al mismo destino que el/la cliente elegible a quien acompañan. LHC DIRECT recomienda encarecidamente a los pasajeros con problemas de salud, discapacidades cognitivas o del desarrollo que viajen con un/a PCA. Los conductores de transporte público no pueden servir como proveedores de cuidado, custodios, ni pueden monitorear la ubicación donde los clientes desembarcan. El área de servicio incluye muchas regiones rurales y remotas que podrían ser peligrosas para los clientes sin un/a PCA.

Animales de Servicio

Por favor pase a la página de Herramientas de los Pasajeros y consulte las DIRECTRICES PARA ANIMALES DE SERVICIO DE LHC DIRECT

Cinturones de Seguridad

Todos los vehículos de transporte público están equipados con cinturones de seguridad. Para la seguridad de los clientes y del conductor, la Ciudad recomienda el uso de los cinturones de seguridad cuando se viaje en transporte público. Todos los pasajeros, incluyendo a los usuarios de sillas de ruedas y escúteres, deben usar los cinturones de seguridad de regazo y hombro provistos. El conductor de transporte público ayudará a los clientes del servicio de Paratransito ADA con los cinturones como sea necesario. Los cinturones de apoyo para la postura unidos a la silla de ruedas en general no están posicionados correctamente para sujetar al ocupante de manera segura por sí mismos, y no son lo suficientemente fuertes como para soportar la fuerza de un choque. Las condiciones del terreno y de los caminos en nuestra región del desierto hacen que la sujeción y el uso de los cinturones de seguridad de hombro y regazo sean especialmente importantes.



Elevadores para las Sillas de Ruedas

Abordando: Los usuarios de sillas de ruedas y escúteres deben abordar las plataformas elevadoras, dándole la espalda al autobús (viendo hacia afuera, sin ver hacia el autobús). Esto es importante para maniobrar correctamente la silla de ruedas del/la cliente, y por razones de seguridad de acuerdo a lo recomendado por los fabricantes de los elevadores. Si un cliente no puede abordar viendo hacia afuera, o si necesita ver hacia adentro por sus propias razones de maniobrabilidad, debe alertar al conductor. Seguros en las Ruedas: Se requiere que los usuarios de sillas de ruedas y escúteres le pongan el seguro a las ruedas o que apaguen el dispositivo cuando suban o bajen en un elevador.

Sujetando las Sillas de Ruedas

La mayoría de los vehículos de LHC DIRECT pueden dar cabida a sillas de ruedas, como lo define el decreto ADA. Esto incluye a sillas de ruedas manuales, sillas de ruedas eléctricas y escúteres de movilidad (tanto de 3 como de 4 ruedas). Los usuarios de dispositivos de movilidad deben poder maniobrar dentro y fuera de las ubicaciones de seguridad designadas. LHC DIRECT transporta todas las sillas de ruedas y dispositivos de movilidad a los que se les pueda dar cabida de manera segura con los vehículos y el equipo de LHC DIRECT.

Se les puede denegar el acceso a los dispositivos de movilidad que excedan la capacidad nominal de los elevadores de vehículos, si éstos crean problemas mecánicos o de seguridad. Las sillas de ruedas no se pueden transportar con los asientos en una posición totalmente reclinada.

LHC DIRECT cuenta con una norma obligatoria de contención de dispositivos de movilidad para cerciorarse de la seguridad de los clientes y limitar daños potenciales a los dispositivos de movilidad y a los vehículos de transporte público. Todos los dispositivos de movilidad se deben sujetar al piso de los vehículos de transporte público durante el transporte. Los conductores de transporte público sujetarán al piso las sillas de ruedas o escúteres. Los clientes deben ponerle el seguro a las ruedas o apagar el dispositivo cuando esté asegurado. Los dispositivos de movilidad deben permanecer asegurados mientras el vehículo de transporte público esté en movimiento. En conformidad con las regulaciones del decreto ADA, se puede denegar el transporte a aquellos clientes que no cumplan con esta norma. Los conductores de transporte público llamarán a un supervisor o a despacho para reportar la denegación, y la denegación también será capturada y registrada en un sistema de seguridad a bordo.

Si una silla de ruedas o escúter no se puede asegurar adecuadamente debido a su diseño, o si el equipo de contención del vehículo está roto o falta, al/la cliente se le permitirá viajar. Se le informará al/la cliente que viajar sin estar bien asegurado/a es un peligro potencial para él/ella y para otros clientes, y en el caso de equipo de contención roto o faltante, qué transporte alternativo está disponible. Por seguridad, se recomienda encarecidamente a los clientes que usan escúteres (ya sean de 3 ó 4 ruedas) ó sillas de ruedas, que se transfieran a un asiento normal siempre que sea posible, como recomiendan la mayoría de los fabricantes de escúteres. Entonces, el escúter se asegurará en el área para sillas de ruedas. Las sillas de ruedas manuales se pliegan y se colocan fuera del pasillo o se aseguran como sea necesario.

Las sillas de ruedas eléctricas se asegurarán en el espacio para sillas de ruedas y se apagarán. Si ambas ubicaciones para sillas de ruedas están ocupadas y un/a cliente lo necesita, el conductor de transporte público se comunicará con el despachador y le avisará al/la cliente cuándo llegará el siguiente vehículo de transporte público.



Andaderas y Andaderas con Asiento

Las andaderas se deben colocar fuera de los pasillos. Las andaderas con asiento (andaderas de 4 ruedas con asiento) se deben plegar y colocar fuera de los pasillos. Los usuarios de las andaderas y las andaderas con asiento se deben sentar en un asiento regular del autobús. Las andaderas y andaderas con asiento no se pueden usar como asientos mientras se viaja en el vehículo de transporte público.

Asientos Prioritarios

Todas las personas se deben sentar en un asiento u ocupar un lugar de seguridad para sillas de ruedas, el conductor de transporte público les pedirá a los clientes que se muevan para permitir que una persona con una discapacidad ocupe el asiento o el lugar de seguridad. Esto incluye a personas, salvo por otras personas con discapacidad o de mayor edad, sentadas en un lugar designado como asiento prioritario para personas de mayor edad y personas con discapacidades (u otro asiento como sea necesario), o a personas que estén sentadas en un asiento plegable u otro asiento movable en un lugar de contención de sillas de ruedas.

Niños y Niñas Pasajeros

Los niños y niñas de 9 años de edad y mayores no requieren que un adulto viaje con ellos. Los niños y niñas menores de 8 años de edad requieren que un adulto los acompañe y sea responsable del/la niño/a. Los conductores de transporte público no pueden cargar a niños o niñas para subirlos o bajarlos del vehículo de transporte público. Se requiere por ley, que los niños y niñas menores de ocho años de edad o más pequeños de 4 pies y 9 pulgadas de altura, usen un asiento de seguridad infantil u otro sistema de retención de seguridad. Los adultos que acompañan al/la niño/a son responsables de proporcionar dicho equipo de seguridad y asegurar al/la niño/a en el equipo.

Comida/Bebida/Tabaco/Alcohol/Marihuana

Los clientes tienen prohibido consumir alimentos en cualquier vehículo de transporte público. Las bebidas sólo se permiten en un receptáculo antiderrames apropiado para el viaje y bien sellado. Los clientes también tienen prohibido consumir productos de tabaco, alcohol, y marihuana en cualquier forma en el vehículo de transporte público (incluyendo cigarrillos electrónicos/vapeo).

General

- Pague la tarifa correcta por el número de clientes – En la aplicación, el pasaje es para un viaje sencillo (de ida o de vuelta) para cada cliente. Todos los pasajes se pagan por adelantado en la aplicación o a través de la oficina de despacho
- Conducta perturbadora: lenguaje alto, abusivo, amenazante o profano, discutir, intimidar, pelear, retrasar el servicio
- Se requiere el uso de zapatos y ropa
- Use audífonos / auriculares cuando hable en su teléfono celular o escuche música
- No se permiten sustancias corrosivas o que manchen, incluyendo riesgos biológicos
- No se permite colocar o distribuir materiales no autorizados
- No se permite comer, fumar, o beber bebidas alcohólicas
- Se requiere que se respete la propiedad de transporte



**LAKE HAVASU CITY TRANSIT
LHC DIRECT / PARATRÁNSITO**

Cancelaciones de Viajes y Fallar en Presentarse

Tipos de Cancelaciones

- Cancelación Tardía: Cancelada menos de dos horas antes de la hora programada para recogerle; registrada como que no se presentó.
- Fallar en Presentarse: El vehículo llega dentro del plazo programado para recogerle de 30 minutos y el/la cliente no está listo/a o rechaza el viaje.
- Viaje Perdido: El vehículo falla en llegar o llega fuera del plazo programado de 30 minutos para recogerle; esto no se registra como que falló en presentarse.

Cancelando Un Viaje

- Llame a Despacho de Lake Havasu City Transit al (928) 453-7600 para cancelar un viaje programado.
- Los viajes se deben cancelar por lo menos dos horas antes de la hora programada para que le recojan.
- Las cancelaciones hechas con menos de dos horas de anticipación se consideran cancelaciones tardías, las cuales se registran como que falló en presentarse.

Patrones Fallando en Presentarse o de Cancelaciones

Un patrón repetido de no presentarse o de cancelaciones puede resultar en la suspensión del servicio.

Un patrón se define como:

1. Cinco fallas en presentarse o cancelaciones en un mes de calendario, o
2. Falló en presentarse o canceló el 20% del total de los viajes reservados para ese mes.

Consecuencias de las Infracciones

- 1ª infracción: Carta de advertencia
- 2ª infracción: Suspensión de 7 días
- 3ª infracción: Suspensión de 14 días
- 4ª infracción: Suspensión de 21 días



Norma de la Suspensión del Servicio

Lake Havasu City Transit está dedicado a proveer un entorno seguro, respetuoso, y equitativo a todos los clientes y empleados. Las normas de seguridad se establecen para mitigar proactivamente el riesgo de lesiones tanto para el personal como para los clientes durante todos los aspectos de la prestación del servicio de transporte público, incluyendo, pero no limitado a, la operación de vehículos y el uso de equipo, asegurando que los servicios de transporte operen de manera segura y confiable.

La falla en cumplir con el Código de Conducta de los Clientes puede resultar en acción disciplinaria, incluyendo hasta la suspensión de los privilegios de servicio. Las infracciones repetidas que puedan comprometer la seguridad, el confort o el bienestar de otros pueden resultar en una suspensión temporal o permanente del servicio.

El proceso es como sigue:

1. **Advertencia Verbal** – El/la cliente recibirá primero una advertencia verbal explicando el comportamiento que infringe el código y las acciones correctivas que se esperan.
2. **Suspensión por Escrito** – Si el comportamiento continúa, el/la cliente puede recibir un aviso de suspensión por escrito detallando el motivo de la suspensión y las fechas de vigencia.

Los clientes tienen el derecho de apelar cualquier suspensión en conformidad con el proceso de apelaciones establecido por Lake Havasu City Transit.

Proceso de Apelaciones

Si usted recibe un aviso por escrito de la suspensión de los servicios de Lake Havasu City Transit, usted o su representante pueden registrar una apelación verbal o por escrito para revisar todas las advertencias verbales y por escrito previas.

Las apelaciones se pueden registrar:

- Por correo electrónico: lhctransit@lhcaz.gov
- Por teléfono: (928) 453-7600
- Por correo postal: Lake Havasu City Transit, 900 London Bridge Rd, Bldg. B, Lake Havasu City, AZ 86404, Attn: Transit Manager

El servicio continuará mientras se revise su apelación. Se tomará una decisión sobre la apelación dentro de 10 días laborales.

LHC DIRECT tiene el derecho de denegar el servicio a cualquiera que no cumpla con el Código de Conducta de los Clientes, las leyes estatales y locales, incluyendo las instrucciones provistas por el conductor de LHC DIRECT.