



**Puerta a Puerta  
Guía de viaje**

A partir del 1 de enero de 2024

## **Bienvenido a la guía de viajes puerta a puerta de GoCary**

El servicio puerta a puerta de GoCary es un servicio de transporte compartido para personas con discapacidades que les impiden usar el sistema de ruta fija de GoCary, así como para los residentes de la ciudad de Cary de 60 años o más. Las personas interesadas deben completar una solicitud de servicio antes de que se admitan reservas.

Las solicitudes están disponibles en línea en [www.GoCary.org](http://www.GoCary.org), en el Centro para adultos mayores de Bond Park, o enviando un correo electrónico a [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org). Si tiene preguntas adicionales, comuníquese con:

Transit Program Coordinator  
919-653-7141

Town of Cary Senior Center at Bond Park  
120 Maury O'Dell Place  
Cary, NC 27513

Esta guía puede ser elaborada en formatos alternativos a pedido. Envíe un correo electrónico a [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org) o llame al 919-653-7141 para enviar su solicitud.

# Índice

<b>INFORMACIÓN IMPORTANTE DE CONTACTO.....</b>	<b>5</b>
<b>ELEGIBILIDAD .....</b>	<b>6</b>
TRANSPORTE CONFORME LA LEY DE ESTADOUNIDENSES CON DISCAPACIDADES .....	6
TRANSPORTE DE ADULTOS MAYORES .....	6
TIPOS DE ELEGIBILIDAD .....	7
<b>PROCESO DE APELACIONES PUERTA A PUERTA .....</b>	<b>8</b>
<b>PROCESO DE SOLICITUD .....</b>	<b>9</b>
<b>RECERTIFICACIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>CLIENTES INACTIVOS .....</b>	<b>11</b>
<b>NIVELES DE SERVICIO.....</b>	<b>11</b>
<b>ÁREAS DE SERVICIO Y HORARIOS.....</b>	<b>14</b>
<b>EL SERVICIO PUERTA A PUERTA DE GOCARY OPERA TRES NIVELES DE SERVICIO CON DIFERENTES NIVELES DE ELEGIBILIDAD, HORARIOS DE SERVICIO Y TARIFAS. ....</b>	<b>14</b>
HORARIOS DEL SERVICIO PUERTA A PUERTA .....	14
<b>CIERRE POR DÍAS FESTIVOS .....</b>	<b>15</b>
<b>TARIFAS.....</b>	<b>16</b>
PAGO DE LA TARIFA .....	17
VENTA DE BOLETOS.....	17
<b>PROGRAMAR UN VIAJE / HACER RESERVAS.....</b>	<b>18</b>
INFORMACIÓN DE RESERVA REQUERIDA .....	19
PROGRAMACIÓN DEL VIAJE .....	20
PROPORCIONAR HORARIOS DE VIAJE ALTERNATIVOS .....	20
MARGEN DE RECOGIDA .....	20
SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN .....	22
<b>CANCELACIONES.....</b>	<b>23</b>
NO PRESENTARSE Y CANCELACIONES TARDÍAS .....	23
SANCIONES POR NO PRESENTACIONES Y CANCELACIONES TARDÍAS .....	24
SUSPENSIÓN .....	25
AVISO Y DERECHO DE APELACIÓN .....	26
POLÍTICA DE ESPERA.....	26
<b>ASISTENCIA DE VIAJE E INVITADOS.....</b>	<b>26</b>
ASISTENCIA AL CONDUCTOR .....	26
ASISTENTES DE CUIDADOS PERSONALES (PCA) .....	27
ANIMALES DE SERVICIO.....	27
ACOMPAÑANTES .....	28
NIÑOS.....	28

<b>DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD .....</b>	<b>29</b>
<b>CINTURONES DE SEGURIDAD.....</b>	<b>30</b>
<b>EQUIPOS DE RESPIRACIÓN/OXÍGENO PORTÁTILES .....</b>	<b>30</b>
<b>TRANSPORTE DE BOLSAS/MERCADERÍA .....</b>	<b>30</b>
<b>VIAJE AL AEROPUERTO RDU .....</b>	<b>31</b>
<b>REGLAS DE CONDUCTA DEL CONDUCTOR.....</b>	<b>31</b>
<b>MODIFICACIONES RAZONABLES .....</b>	<b>31</b>
<b>INQUIETUDES Y QUEJAS .....</b>	<b>32</b>
<b>RECONOCIMIENTOS .....</b>	<b>33</b>
<b>CONSEJOS ÚTILES .....</b>	<b>33</b>
<b>CONDICIONES CLIMÁTICAS ADVERSAS .....</b>	<b>33</b>
<b>OBJETOS PERDIDOS .....</b>	<b>33</b>
<b>POLÍTICA DE NO DISCRIMINACIÓN .....</b>	<b>34</b>
TÍTULO II DE LA LEY DE ESTADOUNIDENSES CON DISCAPACIDADES.....	34
TÍTULO VI.....	34
PRESENTAR UN RECLAMO.....	35



## Información importante de contacto

GoCary Transit Program Coordinator

Dirección: Town of Cary Senior Center at Bond Park  
120 Maury O'Dell Place  
Cary, NC 27513

Teléfono: 919-653-7141

Correo electrónico: [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org)

Reservas del servicio puerta a puerta / Confirmación de viaje	(919) 481-2020, opción 3 o <a href="mailto:Reservations@GoCary.org">Reservations@GoCary.org</a>
Central del servicio puerta a puerta/cancelaciones de viajes	(919) 481-2020, opción 2
Servicio de atención al cliente de ruta fija	(919) 485-RIDE (7433)
Solicitudes de elegibilidad conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)/certificación	(919) 653-7141
FAX administrativo o de elegibilidad conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades	(919) 380-6426
Para otras preguntas/inquietudes	(919) 653-7141
Dispositivo TTY para personas con discapacidad auditiva	711 o (800) 735-2962
Correo electrónico	<a href="mailto:BetterTransit@GoCary.org">BetterTransit@GoCary.org</a>
Sitio web de GoCary	<a href="http://www.GoCary.org">www.GoCary.org</a>
Twitter	 @TownofCary
Facebook	 <a href="https://www.facebook.com/GoCaryTransit">Facebook.com/GoCaryTransit</a>

## Elegibilidad

La División de Tránsito de la ciudad de Cary determina la inscripción y la elegibilidad para los siguientes programas puerta a puerta de GoCary:

- Traslado adaptado conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades
- Transporte de respuesta a la demanda de ciudadanos adultos mayores

MV Transportation, Inc. es el contratista privado de la Ciudad de Cary, que opera como prestador del servicio puerta a puerta de GoCary.

### **Transporte conforme la Ley de Estadounidenses con Discapacidades**

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades exige que las entidades públicas que operan sistemas de ruta fija, como GoCary, brinden servicios de traslado adaptado a personas cuyas discapacidades les impiden usar el servicio de ruta fija para algunos o todos sus viajes. La discapacidad por sí sola no hace que una persona califique para el servicio de traslado adaptado conforme la Ley de Estadounidenses con Discapacidades. La elegibilidad se basa en las capacidades funcionales actuales del solicitante. El servicio debe ser similar al nivel de servicio brindado a personas sin discapacidades en el sistema de itinerario fijo y debe operar en un radio de 3/4 de milla a cada lado de una ruta de autobús de GoCary. El servicio conforme la Ley de Estadounidenses con Discapacidades no tiene prioridad ni está limitado por el propósito del viaje y no puede tener pautas ni prácticas de restricción de capacidad.

El servicio de Nivel I es el servicio puerta a puerta que cumple con los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y es requerido por la FTA. Los niveles II y III son servicios superiores, no requeridos por la FTA y están sujetos a las políticas, procedimientos y disponibilidad de espacio de la Ciudad de Cary.

El traslado adaptado conforme la Ley de Estadounidenses con Discapacidades es un servicio requerido por el gobierno federal para personas elegibles con discapacidades y cuenta con prioridad de programación para el servicio en el área de Nivel I.

### **Transporte de Adultos Mayores**

Se brinda transporte de puerta a puerta para personas mayores de 60 años de la ciudad de Cary que viajen a cualquier destino dentro de la ciudad y por cualquier propósito de viaje. Para viajes por motivos médicos y laborales, el área de servicio

se extiende a Raleigh, Durham, Chapel Hill, Apex y Morrisville. El transporte para personas mayores se proporciona según el espacio disponible.

## **Tipos de Elegibilidad**

### Temporal

La elegibilidad temporal se puede proporcionar a las personas que tengan una discapacidad temporal que les impide usar el servicio de autobús de itinerario fijo. La elegibilidad puede proporcionarse para la duración prevista de la discapacidad. Cualquier determinación de elegibilidad temporal se proporcionará por escrito, indicando los motivos específicos de la determinación. Una determinación de elegibilidad temporal se puede apelar de acuerdo con el “Proceso de Apelaciones Puerta a Puerta”.

### Sujeto a condiciones

Un cliente obtiene el Servicio Complementario de Traslado Adaptado conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, pero de conformidad con ciertas condiciones. Cualquier condición aplicada al Servicio Complementario de Traslado Adaptado conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades se realiza de forma individual y en función de la capacidad funcional de una persona para utilizar el sistema de ruta fija. Los ejemplos de elegibilidad condicional pueden incluir, entre otros, servicio para un propósito de viaje específico o si la discapacidad de una persona le impide viajar a través del servicio de ruta fija durante condiciones de nieve y hielo. Cualquier determinación de elegibilidad condicional se proporcionará por escrito, indicando los motivos específicos de la determinación. Una determinación de elegibilidad condicional se puede apelar de acuerdo con el “Proceso de Apelaciones Puerta a Puerta”.

### Servicio para visitantes

Los visitantes con una discapacidad a la ciudad de Cary pueden reunir los requisitos para usar únicamente el servicio complementario de traslado adaptado de Nivel I puerta a puerta de GoCary conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de conformidad con las reglamentaciones de la Administración Federal de Transporte. Los visitantes deben proporcionar una copia de una carta de elegibilidad para traslado adaptado conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de su jurisdicción de procedencia o agencia de tránsito, o incluir el certificado médico de su condición incapacitante elegible de conformidad con la ADA. Estos documentos deben enviarse por fax al (919) 380-6426 o por correo electrónico a [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org) para que se apruebe el uso del servicio puerta a puerta de GoCary y antes de programar un viaje. Los visitantes que

soliciten el servicio puerta a puerta de Nivel I de GoCary conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades también deberán proporcionar información sobre sus fechas de llegada y salida, información de contacto, ayudas para la movilidad, asistente de cuidado personal o necesidad de acompañantes, y cualquier otra información que sea necesaria para garantizar un viaje preciso y seguro.

Una vez que todos los documentos de respaldo hayan sido revisados y aprobados, los visitantes serán contactados directamente por el personal de GoCary para programar futuros viajes. Los visitantes amparados por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades tienen permitido hasta 21 días de servicio no consecutivos en un período de 12 meses. Si necesita el servicio de traslado adaptado conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades por un período mayor, debe completar el proceso estándar de solicitud para el servicio de puerta a puerta de GoCary.

### **Proceso de apelaciones puerta a puerta**

Si no está de acuerdo con una decisión tomada por la ciudad de Cary, incluidas las determinaciones de elegibilidad o política de no presentación, tiene derecho a apelar esa decisión.

Se debe presentar una apelación dentro de los 60 días posteriores a una denegación o determinación de elegibilidad temporal/condicional o de cualquier sanción impuesta.

**FAX:** A la atención de: GoCary Door to Door Services  
919-380-6426

**Correo:** Town of Cary / GoCary Door to Door  
A la atención de: Transit Program Coordinator  
P.O. Box 8005  
Cary, North Carolina 27512

**Correo electrónico:** [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org)

**Teléfono:** Transit Program Coordinator  
919-653-7141



Las apelaciones se conocerán mediante una audiencia administrativa con el Director de Tránsito. Una vez presentada la información y argumentos, el Director de Tránsito emitirá una decisión por escrito, incluyendo los motivos de la decisión, dentro de los cinco (5) días hábiles.

Si aún no está satisfecho después de una audiencia administrativa con el Director de Tránsito, tiene derecho a que el Comité de Apelaciones revise su apelación. El Comité de Apelaciones está compuesto por personas con conocimiento sobre la Ley de Estadounidenses con Discapacidades. El proceso de apelación se llevará a cabo de acuerdo con las reglamentaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades. Se proporcionará una notificación por escrito de la decisión de la apelación y el motivo de la misma. Durante el proceso de apelación, se suspenderán las denegaciones de servicio o las sanciones.

### Proceso de solicitud

Las personas interesadas deben completar una solicitud de servicio antes de poder hacer reservaciones. Si necesita ayuda para completar su solicitud, el Cary Senior Center está abierto para el registro puerta a puerta de GoCary durante los siguientes horarios o con cita previa:

Martes	10:00 a.m a 12:00 p.m.
Miércoles	1:00 p.m. a 3:00 p.m.

Cary Senior Center at Bond Park  
120 Maury O'Dell Place  
Cary, NC 27513

Puede programar un viaje gratis hacia y desde el Centro de Adultos Mayores para el registro puerta a puerta llamando al (919) 481-2020, opción 3.

Siga el proceso de solicitud detallado a continuación:

- 1) Asegúrese de ser elegible para el servicio. Las personas reúnen los requisitos para el servicio puerta a puerta de GoCary si tienen una discapacidad que califica o si tienen 60 años o más Y residen en la ciudad de Cary.
- 2) Revise la Guía de traslado para el servicio puerta a puerta de GoCary y el formulario de solicitud del servicio puerta a puerta de GoCary. Estas solicitudes

están disponibles en línea en [www.GoCary.org](http://www.GoCary.org), en el Centro para adultos mayores de Cary en Bond Park, o enviando un correo electrónico a [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org). Si tiene preguntas adicionales, comuníquese con:

Transit Program Coordinator  
919-653-7141

3) Complete y envíe el formulario de solicitud en función de su elegibilidad.

- a) Si cree que reúne los requisitos según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, complete las Partes A y B del formulario de solicitud, luego entregue el formulario completo a un profesional médico o de servicios humanos calificado con conocimiento de su condición incapacitante para que complete la Parte C del formulario de solicitud.

El profesional médico debe presentar el formulario de solicitud completo utilizando una de las siguientes opciones:

**FAX:** A la atención de: GoCary Door to Door Services  
919-380-6426

**Correo:** Town of Cary / GoCary Door to Door  
A la atención de: Transit Program Coordinator  
P.O. Box 8005  
Cary, North Carolina 27512

**Correo electrónico:** [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org)

- I. El proceso de aprobación para el registro conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades puede demorar hasta 21 días calendario. Una vez que el personal de Cary reciba su formulario de solicitud completo (incluida la Parte C según sea necesario), podemos contactar al proveedor médico para verificar la información provista. Una vez que se haya verificado la información y se haya aprobado su formulario de solicitud, el personal de Cary le notificará.

Si la solicitud no se aprueba después de 21 días calendario, la solicitud se considerará elegible y se brindará el servicio hasta, y a menos, que la solicitud sea rechazada posteriormente.

- II. Para calificar para el servicio premium de Nivel 2 y Nivel 3, como parte de la presentación, debe proporcionar constancia de edad, identidad y de residencia en Cary (es decir, una factura de servicios públicos con una dirección en Cary).

- b) Si cree que reúne los requisitos basándose únicamente en la edad, complete únicamente la Parte A del formulario de solicitud.

El formulario de solicitud completo se puede enviar mediante una de las opciones de FAX, correo postal o correo electrónico mencionadas anteriormente.

- I. Como parte de la entrega, debe proporcionar constancia de edad, identidad y de residencia en Cary (es decir, una factura de servicios públicos con una dirección en Cary).

- 4) Una vez que haya proporcionado toda la documentación y su solicitud haya sido aprobada, podrá comenzar a programar viajes puerta a puerta llamando al  
**(919) 481-2020, opción 3.**

## Recertificación

Los clientes de puerta a puerta GoCary deben recertificar su elegibilidad cada tres años. Los clientes recibirán una notificación cada 90 días cuando venza su recertificación de tres años, con instrucciones para completar el proceso.

## Clientes Inactivos

Los clientes que no hayan utilizado el servicio puerta a puerta en un período de 12 meses se considerarán inactivos y se eliminarán de la base de datos de clientes activos. Los clientes inactivos deben completar una nueva solicitud del programa puerta a puerta si desean reanudar el servicio.

## Niveles de Servicio

El servicio puerta a puerta requiere que los clientes se encuentren con el conductor en la puerta principal, en la planta principal o en el primer piso de un

edificio para ser acompañados al vehículo. Esto puede incluir un tramo corto de escaleras (de 2 a 5 escalones). El vehículo de tránsito debe permanecer en la línea de visión del conductor en todo momento. Si la entrada principal no puede verse desde el vehículo, los clientes deben encontrarse con el conductor en un lugar donde sean visibles. Los clientes deberán estar listos para abordar el vehículo a la llegada del conductor. No dependa de las llamadas de alerta, llamadas de despacho, ni de que los conductores toquen el timbre o envíen un mensaje a los clientes.

Por razones de seguridad, los conductores no pueden perder de vista el vehículo. Esto quiere decir que no pueden ingresar a casas privadas, usar ascensores ni subir o bajar varios niveles de escaleras. Los conductores no están obligados a transportar personas, dispositivos de movilidad o paquetes. Si se requiere este nivel de asistencia, el Cliente debe contar con un acompañante o un asistente de cuidados personales. Para obtener una experiencia de viaje segura y oportuna, mantenga las escaleras y entradas libres de obstrucciones.

No todas las ubicaciones son accesibles para el servicio puerta a puerta. Se pueden establecer ubicaciones alternativas de recogida o bajada debido a obstrucciones, maniobrabilidad o condiciones inseguras.

**GoCary Door to Door Service / Servicio puerta a puerta GoCary**

**Tier 1 Service Area**  
Área de servicio de nivel 1

**Tier 2 Service Area (Town of Cary limits)**  
Área de servicio de nivel 2 (límites de la ciudad de Cary)

**Tier Trip Examples**  
Ejemplos de viajes de nivel

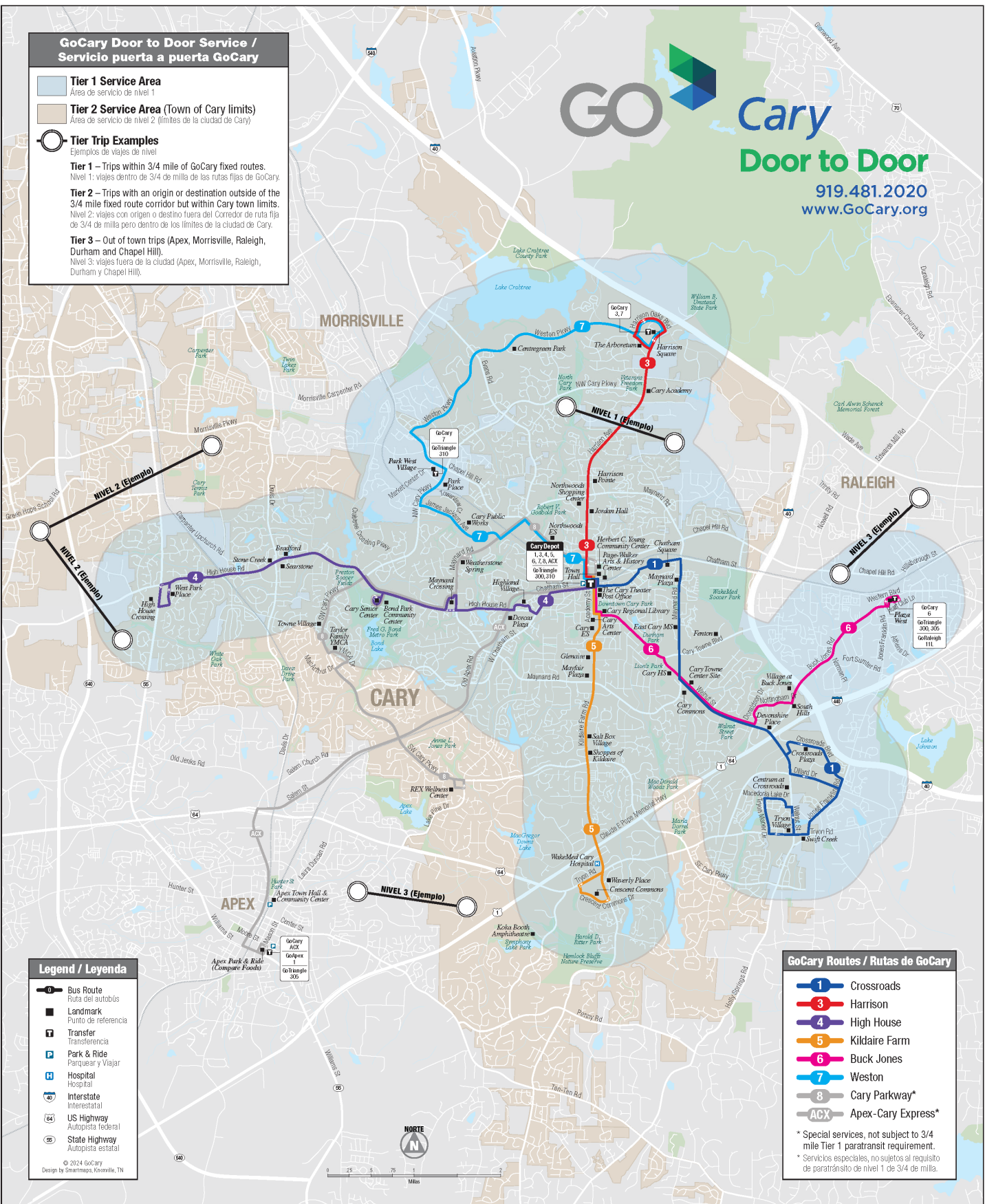
**Tier 1 – Trips within 3/4 mile of GoCary fixed routes.**  
Nivel 1: viajes dentro de 3/4 de milla de las rutas fijas de GoCary.

**Tier 2 – Trips with an origin or destination outside of the 3/4 mile fixed route corridor but within Cary town limits.**  
Nivel 2: viajes con origen o destino fuera del Corredor de ruta fija de 3/4 de milla pero dentro de los límites de la ciudad de Cary.

**Tier 3 – Out of town trips (Apex, Morrisville, Raleigh, Durham and Chapel Hill).**  
Nivel 3: viajes fuera de la ciudad (Apex, Morrisville, Raleigh, Durham y Chapel Hill).



919.481.2020  
www.GoCary.org



**Legend / Leyenda**

- Bus Route  
Ruta del autobús
- Landmark  
Punto de referencia
- Transfer  
Transferencia
- Park & Ride  
Parquear y Viajar
- Hospital  
Hospital
- Interstate  
Interestatal
- US Highway  
Autopista federal
- State Highway  
Autopista estatal

**GoCary Routes / Rutas de GoCary**

- 1 Crossroads
- 3 Harrison
- 4 High House
- 5 Kildaire Farm
- 6 Buck Jones
- 7 Weston
- 8 Cary Parkway\*
- ACX Apex-Cary Express\*

\* Special services, not subject to 3/4 mile Tier 1 paratransit requirement.  
\* Servicios especiales, no sujetos al requisito de paratransito de nivel 1 de 3/4 de milla.

## Áreas de Servicio y Horarios

El servicio puerta a puerta de GoCary opera tres niveles de servicio con diferentes niveles de elegibilidad, horarios de servicio y tarifas.

**Servicio de nivel I:** Viajes en un radio de 3/4 de milla de las rutas fijas de GoCary. Esto cumple con los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades para el servicio complementario de traslado adaptado. Los viajes que no cumplen con la ADA también están disponibles para los residentes de 60 años o más de la ciudad de Cary.

**Servicio de nivel II:** Viajes con origen o destino fuera del corredor del itinerario fijo de 3/4 de milla, pero dentro de los límites de la Ciudad de Cary. Este es un servicio superior disponible para los residentes de la Ciudad de Cary.

**Servicio de nivel III:** Limitado a viajes a centros de atención médica y destinos laborales con origen en Cary y con destino más allá de los límites de la Ciudad de Cary. Este es un servicio superior disponible para los residentes de la Ciudad de Cary. Los destinos incluyen:

- Apex
- Morrisville
- Raleigh (las tarifas varían según la distancia)
- Durham
- Chapel Hill

**Traslado entre jurisdicciones:** Los clientes de traslado adaptado conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de otras jurisdicciones de Triangle (es decir, Go Raleigh o GoDurham) pueden transferirse al servicio puerta a puerta de GoCary **solo para el servicio de Nivel I**. Todos los clientes que se transfieran deben registrarse previamente y proporcionar una prueba de elegibilidad conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de otro sistema al personal de tránsito de la ciudad antes de programar un viaje. Se aplica la tarifa estándar del Nivel I de GoCary. Llame al (919) 481-2020, opción 3 para obtener más información.

### Horarios del Servicio Puerta a Puerta

Los horarios del servicio puerta a puerta son similares a los horarios de las operaciones del itinerario fijo de GoCary. La siguiente tabla muestra los primeros horarios de recogida y los últimos horarios de bajada disponibles en cada nivel de servicio.

* Los viajes de niveles II y III se programan según el espacio disponible.	Nivel I y Nivel II*		Nivel III*	
	Horario de la primer recogida	Horario de la última recogida	Horario de la primer recogida	Horario de la última recogida
<b>Lunes a sábados</b>	6:00 a.m.	9:30 p.m.	6:00 a.m.	8:30 p.m.
<b>Domingos</b>	7:00 a.m.	8:30 p.m.	7:00 a.m.	7:30 p.m.

## Cierre por días festivos

El servicio puerta a puerta de GoCary no opera los siguientes días festivos de la ciudad:

Día de Acción de Gracias

Navidad

**El Nivel I solo** está disponible en los siguientes días festivos:

Día de Año Nuevo	Horario de servicio del domingo
Cumpleaños de Martin Luther King Jr.	Horario de servicio del domingo
Viernes Santo	Horario regular de servicio
Día de los Caídos	Horario de servicio del domingo
16 de junio	Horario regular de servicio
4 de julio	Horario de servicio del domingo
Día del Trabajo	Horario de servicio del domingo
Día de los Veteranos	Horario regular de servicio
Nochebuena	No realizamos recogidas después de las 6:00 p.m.
Víspera de Año Nuevo	Horario regular de servicio

Los clientes del servicio puerta a puerta que necesiten hacer una reserva para el día después del Día de Acción de Gracias o el día después de Navidad pueden hacerlo llamando al 919-481-2020, opción 3, o enviando un correo electrónico a [Reservations@GoCary.org](mailto:Reservations@GoCary.org). Consulte la sección titulada "Información de reserva obligatoria" para obtener más detalles.



Los viajes de Nivel I conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades del mismo día para el día después de Acción de Gracias y el día después de Navidad serán aprobados según el espacio disponible. Esto solo se aplica a los Clientes elegibles conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades que, según la reglamentación federal, deben poder programar el servicio para el día siguiente.

## Tarifas

<b>Tarifas del Servicio Puerta a Puerta</b>	
<b>Nivel de servicio</b>	<b>Tarifa*</b>
<b>Nivel I</b> Viajes en un radio de 3/4 de milla de rutas fijas de GoCary. Hay viajes que no son exclusivos para personas amparadas por ADA disponibles para residentes de 60 años o más de Cary.	\$2.50
<b>Nivel II</b> Viajes con origen o destino fuera del itinerario fijo cubierto de 3/4 de milla, pero dentro de los límites de la Ciudad de Cary. Este es un servicio superior disponible para los residentes de Cary.	\$4.00
<b>Nivel III</b> Limitado a viajes a centros de atención médica y destinos laborales con origen en Cary y con destino más allá de los límites de la Ciudad de Cary. Este es un servicio premium disponible para los residentes de la ciudad de Cary, según el espacio disponible.	
Apex	\$6.00
Morrisville	\$6.00
Raleigh	\$7.00
Raleigh + 10 millas	\$8.00
Raleigh + 15 millas	\$9.00
Durham	\$8.00
Chapel Hill	\$9.00



<b>Asistente de Cuidados Personales (PCA)</b> (Disponible solo para clientes amparados por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades con aprobación previa)	Gratis
<b>Invitado/Acompañante</b> (se aprueba según disponibilidad de espacio)	Igual que el Cliente
<b>Niños (menores de 12 años)</b> (Debe viajar con un adulto mayor de 16 años. Si el niño es el cliente registrado del servicio puerta a puerta, se aplican las tarifas por niveles).	Gratis
<b>* Las tarifas representan el costo de un viaje en una sola dirección.</b>	

### Pago de la tarifa

Las tarifas deben pagarse antes de que comience el viaje. Puede pagar su tarifa con:

1. Efectivo Las tarifas en efectivo se pueden pagar al conductor en el vehículo. Los conductores no dan cambio, por lo que debe contar con el monto exacto de la tarifa.
2. Folletos de Boletos Los talonarios de boletos de GoCary están disponibles a \$1.00 y \$2.00 Incrementos de talonarios en libros de 20. Puede solicitar folletos cuando llama para hacer su reserva, o puede adquirirlos en el Centro de Operaciones de MV.

\*\*\* Si un cliente paga su viaje de ida y vuelta en el primer tramo de su viaje, el conductor llamará al despacho para acreditar la cuenta del cliente.

### Venta de Boletos

<b>MV Operations Center</b> <b>107 Trinity Rd</b> <b>Raleigh, NC 27607</b>	Acepta: Efectivo
De lunes a sábados 9:00 a.m. a 5:00 p.m.	

**Para preguntas sobre la compra de boletos para el servicio puerta a puerta, comuníquese con:**

## Programar un viaje / Hacer reservas

### Nivel 1/Nivel 2/Nivel 3: solo fines de semana

Las reservaciones se pueden hacer desde 7 días antes del viaje y hasta el día anterior al viaje. GoCary no ofrece servicio el mismo día. El Centro de Reservas de GoCary está disponible para tomar o modificar reservas de viajes durante las siguientes horas:

Lunes a domingo 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

Hay dos formas de hacer reservas para viajes puerta a puerta. Los clientes registrados pueden:

- Llamar al Centro de Reservas de GoCary al (919) 481-2020, opción 3
- Enviar un correo electrónico a [Reservations@GoCary.org](mailto:Reservations@GoCary.org)

### Nivel 3: día laboral

- Los clientes de GoCary pueden llamar con 8 a 14 días de anticipación para solicitar una reserva de viaje de ida y vuelta de nivel 3 entre semana (de lunes a viernes) para citas médicas o viajes de empleo.
- GoCary garantizará tres (3) reservas médicas de ida y vuelta y dos (2) reservas de empleo de ida y vuelta por día laboral.
- Si ya se han programado tres (3) reservas médicas de ida y vuelta y dos (2) reservas de empleo de ida y vuelta para un día específico, el encargado de reservas notificará al cliente que su solicitud ha sido registrada, sin embargo, su viaje no será programado ni confirmado. GoCary llamará al cliente después de las 4:30 p.m. del día anterior al viaje solicitado para verificar si hay espacio disponible para atender la solicitud. **Este viaje no queda confirmado hasta que el encargado de reservas llame el día anterior al viaje para notificar al cliente que su solicitud ha sido aprobada.**
- Si un cliente llama en el período de 8 a 14 días para solicitar un viaje de fin de semana de Nivel 3, o un viaje de Nivel 1 o Nivel 2, el encargado de

reservas le explicará que ha llamado con demasiada antelación y podrá llamar hasta 7 días antes de su viaje para hacer una reserva.

- Un encargado de reservas registrará la solicitud de los clientes que pierdan el período de 8 a 14 días pero llamen dentro de los 7 días de su viaje de Nivel 3 solicitado. Esta solicitud de viaje no será confirmada hasta después de las 4:30 p.m. del día anterior a la fecha de viaje solicitada según disponibilidad de espacio.

### **Información de Reserva Requerida**

Debe estar preparado con la información necesaria cuando llame para hacer su reserva o cuando envíe una solicitud por correo electrónico. Las personas que toman las reservas no pueden buscar direcciones para usted. Al llamar o enviar un correo electrónico al Centro de Reservas, proporcione la siguiente información al encargado de reservas:

1. Nombre del Cliente
2. Nombre de la persona que realiza la solicitud (si no es el Cliente)
3. Número de teléfono
4. Fecha del viaje
5. La dirección exacta de la ubicación de recogida, incluido el número de edificio, el nombre del negocio o el consultorio del médico, y cualquier información específica de recogida
6. La hora de recogida deseada, la hora de regreso deseada o una hora de cita, si corresponde
7. La dirección exacta del destino
8. La hora de recogida deseada para el viaje de regreso (si corresponde)
9. La cantidad de personas que viajan, incluidos los Asistentes de Cuidados Personales, acompañantes o invitados
10. Cualquier equipo o necesidades especiales (silla de ruedas, ayudas para la movilidad, etc.)

## Programación del viaje

El encargado de reservas proporcionará una hora de recogida lo más cercana posible a la hora deseada. Para los clientes amparados por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, el encargado de reservas puede negociar la hora de la recogida en el plazo de una hora de la solicitud inicial. Al programar un viaje, puede solicitar una hora de recogida o solicitar que lo bajen a una hora específica para cumplir con una cita. Hacemos todo lo posible para cumplir con las necesidades de su solicitud; sin embargo, no siempre es posible viajar a la hora exacta que desea.

Si el viaje es para una cita en la que la hora de regreso es incierta, los clientes aún deben programar el viaje de regreso con anticipación. Sugerimos a los clientes reservar su viaje de regreso al menos 30 minutos después de la hora de finalización prevista para la cita para evitar posibles retrasos. Si la cita demora más de lo esperado, los clientes pueden llamar a la oficina central al (919) 481-2020 y seleccionar la Opción 2 para hablar con un agente. El agente hará todo lo posible para reprogramar al cliente en el siguiente vehículo disponible, lo que puede demorar hasta dos horas.

## Proporcionar Horarios de Viaje Alternativos

Si GoCary no puede atender una solicitud exacta, el encargado de reservas puede ofrecer horarios de viaje en un plazo de una (1) hora antes o una (1) hora después de la hora de recogida solicitada. Tenga en cuenta que el encargado de reservas no ofrecerá horarios de recogida que excedan el tiempo necesario para estar en un lugar o antes de que el cliente esté listo para el viaje de regreso.

## Margen de Recogida

El conductor puede llegar en cualquier momento dentro de un margen de recogida de 30 minutos que puede comenzar 15 minutos antes de la hora de recogida programada y puede finalizar 15 minutos después de la hora de recogida programada. El vehículo puede llegar en cualquier momento dentro de ese intervalo de 30 minutos y se considerará que se encuentra dentro de su horario (a tiempo). Por ejemplo, si la hora de recogida es a las 10:00 a.m., el vehículo puede llegar en cualquier momento entre las 9:45 a.m. y las 10:15 a.m.



**Es muy importante que los Clientes estén listos y disponibles para abordar el vehículo durante el período completo de recogida de 30 minutos. Cuando llegue el vehículo, el conductor no podrá esperar más de 5 minutos.**

Por ejemplo, usando el margen de 30 minutos descrito anteriormente, si el vehículo llega a las 9:50 a.m., el conductor esperará hasta las 9:55 a.m. para que los Clientes aborden el vehículo. Si el Cliente está presente pero no está listo para abordar dentro de los cinco (5) minutos a partir de la llegada a tiempo del vehículo, el conductor marcará al cliente como "Cancelación en la puerta" antes de proceder a la próxima recogida programada. Si el Cliente no está presente, el conductor lo marcará como que "No se presentó" al final del período de espera de cinco minutos.

Si un vehículo llega temprano, antes del margen de 30 minutos, el período de espera de cinco minutos no comenzará hasta que comience el margen de 30 minutos. Por ejemplo, si el vehículo del ejemplo anterior llega a las 9:40 o 9:42 a.m., el margen de cinco minutos no comenzará hasta las 9:45 a.m. Si un vehículo llega temprano, el Cliente puede abordar si está listo para hacerlo. Sin embargo, no están obligados a abordar temprano si todavía se están preparando para su viaje.

Dado que los viajes de Nivel III implican distancias de viaje más largas, el margen de recogida de regreso es de 60 minutos (30 minutos antes o después de la hora de recogida solicitada). GoCary se esfuerza por brindar un servicio ejemplar pero, ocasionalmente, puede llegar tarde debido al tráfico, las malas condiciones climáticas u otras circunstancias imprevisibles. Si un conductor de GoCary está retrasado, un despachador hará todo lo posible para contactar al cliente con una hora estimada de llegada actualizada. Asegúrese de que su cuenta de cliente tenga su información de contacto actual, incluido un número de teléfono celular. Si el vehículo no llega dentro del margen de recogida programado, llame a la Oficina de Despacho (919 481-2020, opción 2) para informar la demora.

Tenga en cuenta que los conductores no pueden aceptar cambios en un viaje programado. Si se necesita realizar un cambio, los Clientes deben comunicarse con la Oficina de Despacho antes del viaje. GoCary no puede garantizar que se realicen los cambios, pero haremos todo lo posible para hacerlo según el horario y la disponibilidad de espacio.

## Servicio de suscripción

Las solicitudes de suscripción pueden estar limitadas según el día y la hora del viaje y no pueden exceder el 50 % de nuestra capacidad total de viaje. Lo siguiente se aplica a las solicitudes de este servicio:

- Disponible para Clientes registrados y según disponibilidad. Llame al Centro de Reservas al (919) 481-2020, opción 3, para solicitar el servicio de suscripción.
- Se aplican tarifas estándar por viaje.
- Los viajes de suscripción están disponibles solo para el Cliente y el asistente de cuidados personales, si corresponde. Los clientes no pueden incluir acompañantes en viajes de suscripción; sin embargo, pueden seguir el proceso de reserva estándar para hacerlo.
- Disponible solo para viajes de Nivel I y Nivel II
- Limitado viajes con fines médicos, laborales o educativos.
- Los viajes deben tener el mismo día de la semana, hora de recogida, origen y destino por una duración de 3 meses o más.
  - es decir, lo recogerán a las 8:30 a.m. todos los miércoles para viajar desde 123 Main Street hasta 456 North Avenue para recibir diálisis.
- Una solicitud de suscripción puede no estar disponible para cada etapa de un viaje. Por ejemplo, un Cliente puede recibir la aprobación del servicio de suscripción para su viaje a diálisis, pero no para el viaje de regreso. Esto se debe a la disponibilidad de espacio y las limitaciones de capacidad. En este caso, los Clientes aún pueden solicitar viajes a mediante el proceso de reserva estándar.
- Los Clientes deben cancelar los viajes de suscripción lo antes posible, preferiblemente el día anterior, pero al menos con 2 horas de anticipación, para evitar penalizaciones por cancelación tardía. Los Clientes con muchas cancelaciones tardías o "No shows" (no se presentó) pueden ser eliminados del programa de suscripción.
- Los Clientes pueden suspender los viajes de suscripción de manera temporal si no serán necesarios por un período de tiempo, por ejemplo en vacaciones, días festivos o licencias. Las suspensiones no pueden exceder los 120 días.

## Cancelaciones

**Los Clientes que necesiten cancelar una reserva de viaje deben llamar al (919) 481-2020 (opción 3) lo antes posible.**

Si un Cliente necesita cancelar un viaje fuera del horario estándar del Servicio de Reservas (de lunes a domingo de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.), puede llamar a la oficina central (Opción 2), dejar un mensaje de correo de voz en la línea de reservas, o enviar un correo electrónico a [Reservations@GoCary.org](mailto:Reservations@GoCary.org). Cuando deje un mensaje o envíe un correo electrónico, incluya:

1. El nombre del Cliente
2. Número de teléfono
3. Fecha del viaje que se cancela
4. Hora del viaje que se cancela
5. Lugar del viaje que se cancela

Tenga en cuenta que debe cancelar cada "tramo" de un viaje. Si cancela solo la reserva de recogida, asumiremos que aún necesita la reserva de regreso. Las reglamentaciones federales no permiten que los proveedores de servicios cancelen viajes sin la notificación de los Clientes o sus representantes. Si no cancela los viajes programados restantes, ocurrirán "no shows" (no presentaciones) y/u otras sanciones. Los Clientes que establecen un patrón o práctica de viajes perdidos o de cancelación tardía que están bajo el control del Cliente están sujetos a períodos razonables de suspensión de conformidad con la "Política de no presentación" de GoCary.

### No Presentarse y Cancelaciones Tardías

#### Definiciones

- **No Show (No presentación):** Un Cliente no se presenta en el lugar de recogida para abordar el vehículo y el conductor ha esperado al menos cinco (5) minutos dentro del margen de recogida programada.
- **Cancelación Tardía:** Un Cliente no llama al centro de reservas de GoCary para cancelar al menos 2 horas antes del viaje programado, o un Cliente llama para cancelar un viaje o se niega a abordar después de que el conductor haya llegado durante el margen de recogida programada.

- **Hora Programada:** El margen de recogida de 30 minutos (o el margen de 60 minutos para viajes de regreso de Nivel III) acordados por GoCary y el Cliente.
- **Margen de Recogida:** Un plazo de 15 minutos antes y 15 minutos después de la hora programada para la llegada del vehículo. Esto aumenta a un plazo de 30 minutos antes y después de la hora de llegada programada para los viajes de regreso de Nivel III.
- **Suspensión:** La pérdida temporal del servicio de transporte con GoCary.

GoCary no cuenta los viajes perdidos debido a un error nuestro como No presentaciones o Cancelaciones tardías, tales como:

- Viajes programados en el horario por error
- Recogidas programadas en el lugar de recogida incorrecto
- Conductores que llegan y salen antes de que comience el margen de recogida
- Conductores que llegan tarde (después del final del margen de recogida)
- Conductores que llegan dentro del margen de recogida, pero salen sin esperar los 5 minutos requeridos

GoCary no cuenta los viajes perdidos debido a situaciones fuera del control del Cliente como No presentaciones o Cancelaciones tardías, tales como:

- Emergencia médica
- Emergencia familiar
- Enfermedad repentina o cambio en el estado de salud

### **Sanciones por no presentaciones y cancelaciones tardías**

GoCary entiende que, muchas veces, los clientes pueden perder los viajes programados o no pueden cancelar los viajes de manera oportuna por razones que están fuera de su control. Sin embargo, perder repetidamente los viajes programados o no cancelar los viajes de manera oportuna afecta el cumplimiento del cronograma e impide nuestra capacidad de cumplir con los objetivos de servicio al cliente. Por estas razones, las infracciones de esta política pueden llevar a la suspensión del servicio.



GoCary hace un seguimiento de los clientes que, por lo general, no cancelan viajes programados al menos dos horas antes de un viaje programado o que no se encuentran en los lugares de recogida a la hora programada. GoCary revisa todas las ausencias registradas y cancelaciones tardías para garantizar la precisión antes de registrarlas en la cuenta de un cliente.

Cada "no show" verificado que sea consistente con las definiciones anteriores recibe 2 puntos de penalización y cada cancelación tardía verificada que sea consistente con las definiciones anteriores recibe 1 punto de penalización. Los Clientes estarán sujetos a una suspensión después de cumplir con todas las siguientes condiciones:

- Acumular 8 puntos de penalización en un mes calendario
- Haber reservado al menos 8 viajes ese mes
- Tener "no shows" o "cancelaciones tardías" al menos en el 15 por ciento de los viajes

Un cliente estará sujeto a suspensión solo si se alcanza la cantidad mínima de viajes reservados y la cantidad mínima de puntos de penalización en el mes calendario. GoCary notificará a los clientes por teléfono después de que hayan acumulado 6 puntos de penalización para informarles que estarán sujetos a la suspensión si acumulan 2 puntos de penalización adicionales ese mes, de acuerdo con los criterios enumerados anteriormente.

Todos los avisos de suspensión incluyen una copia de esta política, información sobre cómo disputar la evaluación de los puntos de penalización y cómo apelar las suspensiones.

### **Suspensión**

Los clientes que cumplen con la evaluación de penalización mínima, como se define anteriormente, están sujetos a la suspensión por un período de tiempo razonable. Las infracciones reiteradas de esta Política provocarán que aumente la duración de las suspensiones. Los siguientes períodos de suspensión se aplicarán a las infracciones de esta Política. La primera infracción en un año calendario desencadena el envío una carta de advertencia, pero no la suspensión. Las infracciones posteriores resultan en las siguientes suspensiones:

- Segunda infracción 7 días de suspensión
- Tercera infracción: 14 días de suspensión

- Cuarta infracción y posteriores: 30 días de suspensión

### **Aviso y Derecho de Apelación**

Las personas recibirán un aviso por escrito de una suspensión. El aviso informa a la persona sobre su derecho de apelar la evaluación de cualquier acumulación de puntos por no presentaciones o cancelaciones tardías, o de suspensiones de servicio. Se podrá presentar una apelación de acuerdo con el “Proceso de Apelaciones Puerta a Puerta”.

### **Enviar las apelaciones a:**

**FAX:** A la atención de: GoCary Door to Door Services  
919-380-6426

**Correo:** Town of Cary / GoCary Door to Door  
A la atención de: Transit Program Coordinator  
P.O. Box 8005  
Cary, North Carolina 27512

**Correo electrónico:** [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org)

**Teléfono:** Transit Program Coordinator  
919-653-7141

### **Política de Espera**

Los conductores del servicio puerta a puerta de GoCary no trasladarán a un cliente a un lugar para esperar a que el cliente haga negocios o complete un recado. Un cliente puede programar varios viajes para un día, pero deben programarse con al menos 30 minutos de diferencia. Todas las paradas deben ser programadas previamente.

## **Asistencia de Viaje e Invitados**

### **Asistencia al Conductor**

Los conductores del servicio puerta a puerta de GoCary asisten a los clientes de acuerdo con las reglamentaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades. Además de los requisitos establecidos en la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, los conductores proporcionarán asistencia

adicional. No se requiere que los conductores brinden asistencia a los clientes cuando dicha asistencia haga que el conductor pierda de vista el vehículo, sea una amenaza directa para la seguridad o si implica una interrupción del servicio.

Los conductores no pueden atender ciertas solicitudes, como administrar medicamentos o atender las necesidades de uso del baño, ni tampoco pueden atender otras solicitudes que generalmente están asociadas con el servicio proporcionado por un asistente de cuidado personal.

Los conductores brindarán asistencia a los clientes para desplazarse desde la puerta del lugar de recogida hasta el vehículo y desde el vehículo hasta la puerta del lugar de bajada. Los Clientes pueden comunicarse con el Coordinador del Programa de Tránsito llamando al 919-653-7141 si tienen preguntas adicionales sobre el nivel de asistencia que realizarán los conductores.



Los Clientes de 12 años o menos deben viajar con un padre o tutor legal que tenga al menos 16 años de edad.

Se aplican tarifas estándar. El cliente también puede ser elegible para viajar con un asistente de cuidados personales además del padre o tutor legal sin costo adicional.

### **Asistentes de Cuidados Personales (PCA)**

Los clientes que tienen una discapacidad que requiere asistencia, ya sea mientras viajan o una vez alcanzado su destino, pueden estar acompañados por un asistente de cuidado personal sin cargo. Los clientes deben estar registrados con un estado conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades que indique la necesidad de un asistente de cuidado personal (PCA). El PCA debe tener el mismo punto de recogida y bajada que el cliente y debe estar incluido como parte de la reserva. Los clientes que no estén registrados con un estado conforme a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades no son elegibles para viajar con un PCA.

### **Animales de Servicio**

Los animales de servicio hacen referencia a un perro u otro animal que esté entrenado de forma individual para trabajar o realizar tareas para una persona con discapacidad. Algunos ejemplos de tales tareas incluyen guiar a las personas con discapacidad visual, alertar a las personas con problemas de audición, tirar de

una silla de ruedas, alertar y ayudar a una persona que tenga una convulsión, o recordarle a una persona que tome los medicamentos recetados. Los animales de servicio son bienvenidos, pero deben permanecer a sus pies o en su regazo y no pueden ser agresivos o perjudiciales. Los animales de servicio no pueden ocupar un asiento. Un animal de servicio siempre debe estar bajo el control total de su responsable y debe estar domesticado. Los conductores no se encargarán de animales de servicio. En caso de animales que no estén bajo el control del propietario, que tengan un comportamiento agresivo o que no estén domesticados, es posible que se les pida que se retiren. El propietario tendrá antes la oportunidad de corregir el mal comportamiento.

Las mascotas, los animales de confort, terapia o apoyo emocional no se consideran animales de servicio, pero pueden transportarse si se aseguran adecuadamente en un transportador de mascotas aprobado por las aerolíneas que no permita que el animal entre en contacto directo con el conductor u otros clientes.

### **Acompañantes**

Los acompañantes son bienvenidos en función del espacio disponible y deben incluirse en la reserva del viaje. Se les cobrará la misma tarifa que el cliente registrado. Debido al espacio limitado, a cada cliente se le permite una (1) reserva para un acompañante por viaje, además de las necesidades que puedan tener de un PCA. Los asientos para más de un (1) acompañante se basan en el "espacio disponible". Los acompañantes deben ser recogidos y bajados en la misma dirección y hora que el cliente registrado.

### **Niños**

Los niños son bienvenidos en función del espacio disponible y deben incluirse en la reserva del viaje como acompañantes. A los niños mayores de 12 años se les cobrará la misma tarifa de acompañante que el cliente registrado. Debido al espacio limitado, a cada cliente se le permite una (1) reserva de acompañante por viaje, en la que se deben incluir los niños. Los asientos para más de un (1) niño/acompañante se basan en el "espacio disponible". Los niños deben ser recogidos y bajados en la misma dirección y horario que el cliente registrado.

- Los clientes deben proporcionar y asegurar sus propios asientos de automóvil según los requisitos de la ley de Carolina del Norte (NCGS § 20-137.1).

- La ley de Carolina del Norte (NCGS § 20-137.1) exige que un niño menor de ocho años de edad y que pesa menos de 80 libras esté asegurado adecuadamente en un sistema de retención infantil adecuado al peso. En vehículos equipados con una bolsa de aire delantera activa del lado del pasajero, si el vehículo tiene un asiento trasero, un niño menor de cinco años y que pesa menos de 40 libras deberá estar debidamente asegurado en un asiento trasero, a menos que el sistema de retención infantil esté diseñado para ser usado con bolsas de aire. Si no hay una posición de asiento equipada con un cinturón de regazo y hombro para asegurar adecuadamente el sistema de retención infantil adecuado al peso, un niño menor de ocho años de edad y que pese entre 40 y 80 libras solo puede estar sujetado con un cinturón de regazo debidamente ajustado.

## Dispositivos de Movilidad

GoCary permitirá sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad junto con los ocupantes, siempre y cuando la rampa y el vehículo puedan alojarlos físicamente, que hacerlo no causaría una preocupación de seguridad válida y que el dispositivo no bloquee un pasillo ni interfiera con la evacuación segura de los clientes en caso de una emergencia. La gasolina y otros combustibles derivados del petróleo que emiten líquidos y gases nocivos e inflamables no están permitidos en los vehículos por razones de seguridad.

Los conductores deben sujetar las sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad utilizando un sistema de seguridad de tres (3) puntos. Además, se proporcionará un cinturón de regazo y un cinturón de hombro para los clientes sentados en sillas de ruedas y dispositivos de movilidad.

- Los dispositivos de movilidad deben ajustarse a las limitaciones de la plataforma/rampa de elevación del vehículo; el peso ocupado del dispositivo de movilidad no puede exceder la capacidad de elevación/rampa y el dispositivo de movilidad debe estar contenido dentro del área de seguridad designada. Los dispositivos de movilidad que excedan estos requisitos serán revisados por cuestiones de seguridad y opciones de ajustes razonables.
- Los clientes que usen un dispositivo de movilidad o que necesiten asistencia deben tener un camino limpio y seguro hacia el vehículo. Los conductores no bajarán una silla de ruedas por escalones ni empujarán una silla de

ruedas sobre terrenos inseguros, como patios embarrados o irregulares. Los conductores no asumirán los controles de las sillas de ruedas eléctricas.

## **Cinturones de Seguridad**

Todos los clientes deben estar sujetos adecuadamente con un cinturón de seguridad mientras se trasladen utilizando el servicio puerta a puerta de GoCary. Se puede permitir que un cliente sea transportado sin cinturón de seguridad si se cree que causará más daños o lesiones a una persona como resultado de su discapacidad. Si cree que usar el cinturón de seguridad es más peligroso para usted debido a su discapacidad, comuníquese con el Coordinador del Programa de Tránsito llamando al 919-653-7141.

## **Equipos de Respiración/Oxígeno Portátiles**

Se permiten respiradores portátiles y equipos de oxígeno en los vehículos del servicio puerta a puerta de GoCary. El conductor ayudará a los clientes a asegurar este equipo en el vehículo.

## **Transporte de Bolsas/Mercadería**

Para la seguridad de todos los clientes, no se permiten equipos o materiales peligrosos en los vehículos de GoCary. Como se trata de un vehículo compartido, los clientes deben limitar la cantidad de paquetes que transportan a la cantidad que ellos, su asistente de cuidado personal o su acompañante pueden llevar en un solo viaje. Los paquetes deben transportarse en el regazo del cliente o de forma segura debajo del asiento.

Los conductores no están obligados a llevar bolsas, mercancías o paquetes debido a preocupaciones de seguridad y responsabilidad. Si se requiere este nivel de asistencia, el cliente debe proporcionar un PCA o un acompañante.

Se permitirán carros de compras, carros de servicios públicos y maletas a bordo del vehículo siempre que cumplan con las siguientes pautas:

- Los artículos no pueden bloquear el pasillo en ningún momento.
- Los artículos o carros no deben restringir el movimiento del cliente ni impedir la evacuación del vehículo en caso de emergencia.
- Todos los artículos deben estar asegurados por el cliente en todo momento.
- Los paquetes o maletas no deben ocupar asientos adicionales en ningún momento si ese espacio es necesario para otros pasajeros.

- No se permiten carritos de compras o de servicios utilitarios en el área de seguridad de dispositivos de movilidad.

GoCary no permite el traslado de los siguientes elementos en ningún vehículo:

- Armas u otros objetos que puedan considerarse de naturaleza peligrosa según lo definido por G.S. 14-269(a). Esta prohibición no se aplica a una persona que tiene un permiso de portación de armas ocultas u otras personas exentas de la necesidad de dicho permiso según se define en el Capítulo 14 de los Estatutos Generales de Carolina del Norte (NCGS), Artículo 54(B).
- Bicicletas motorizadas, dispositivos a gasolina u otro tipo de combustible o dispositivos de movilidad de gran tamaño que exceden las pautas de la ADA.
- Materiales peligrosos.
- Líquidos que no se encuentran en un recipiente sellado.

Las [Reglas de conducta completas de GoCary](#) están disponibles en nuestro sitio web.

## Viaje al Aeropuerto RDU

GoCary no puede llevar a clientes Puerta a Puerta al aeropuerto a menos que el viaje sea únicamente por motivos médicos o laborales. Se recomienda a los clientes consultar el Planificador de viajes en [GoTriangle.org](http://GoTriangle.org) o llamar al (919) 485-RIDE para obtener más información sobre cómo viajar al aeropuerto RDU.

## Reglas de Conducta del Conductor

GoCary estableció una [Política de Reglas de Conducta para Clientes](#) a fin de describir la conducta considerada inapropiada en vehículos, en instalaciones o en casetas/paradas de autobús y puntos de traslados. Esta política tiene por objeto proporcionar un entorno seguro y cómodo para todos los empleados y clientes de GoCary. Copias impresas de esta política también están disponibles previa solicitud.

## Modificaciones Razonables

GoCary se compromete a garantizar la igualdad y la equidad haciendo modificaciones razonables a las políticas, prácticas y procedimientos para evitar la discriminación y garantizar que los programas y servicios sean accesibles para

las personas con una discapacidad. Siempre que sea posible, las solicitudes de modificaciones o ajustes al itinerario fijo de GoCary o a las políticas y procedimientos del servicio puerta a puerta deben realizarse con anticipación antes de que el servicio sea provisto. Si cree que una política o procedimiento está limitando el uso que usted hace de los servicios de GoCary, puede solicitar una modificación razonable.

Cuando realice una solicitud, proporcione tantos detalles como sea posible para ayudar a determinar qué puede hacerse para cumplir con su solicitud, si existiera la posibilidad. GoCary no puede cumplir con las solicitudes que causen una amenaza directa a la salud y la seguridad, que ocasionen una alteración fundamental en el servicio, que no sean necesarias para proporcionar el servicio o que generen una carga financiera o administrativa indebida.

Todas las solicitudes deben realizarse por escrito al Coordinador del Programa de Tránsito en [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org) con mucha antelación al día o días en que las necesitará. Si bien muchas solicitudes pueden dar lugar a una decisión rápida, algunas pueden demorar hasta 30 días en procesarse y determinar qué ajuste se puede hacer, si es posible hacerlo.

Ejemplos de una modificación razonable:

Es razonable que un conductor de autobús se detenga antes o después de una parada designada si hay un automóvil estacionado ilegalmente en el camino. Sin embargo, no es razonable pedirle al conductor del autobús que lo lleve a otra ubicación porque proporcionó una dirección incorrecta durante su reserva.

Es razonable permitir que una persona con una afección médica, como diabetes, coma algo (como un caramelo duro o una barra de chocolate) para evitar condiciones de salud adversas. Sin embargo, no es razonable consumir una comida durante el traslado porque no tuvo tiempo de comer antes de que llegara el autobús.

## **Inquietudes y quejas**

Si tiene una inquietud o un reclamo sobre el servicio que recibió, llame al Centro de Operaciones al 919-481-2020 para registrar su reclamo. Un supervisor se comunicará con usted dentro de las 24 horas hábiles.



## Reconocimientos

Si siente que ha recibido un excelente servicio y desea felicitarnos, comuníquese con el Coordinador del Programa de Tránsito al 919-653-7141. El Coordinador del Programa de Tránsito se asegurará de que las personas correspondientes sean reconocidas por brindar un servicio de excelencia.

## Consejos Útiles

- Llame más de un (1) día antes de la fecha de su viaje. Puede realizar reservas con hasta 7 días de antelación. Esto aumentará sus probabilidades de obtener la hora específica que desea.
- Llame al Centro de Reservas entre las 11:00 a.m. y las 2:00 p.m., momento en que el flujo de las llamadas es menor.
- Si su viaje no requiere una hora específica del día, como comprar comestibles, prográmelo entre las 10:00 a.m. y las 2:00 p.m. Esto aumentará sus probabilidades de obtener la hora específica que desea.
- Conozca la dirección del lugar al que desea ir y los horarios que le resultan útiles antes de llamar al Centro de Reservas.

## Condiciones Climáticas Adversas

Los servicios puerta a puerta de GoCary no funcionarán en momentos en que no sea seguro viajar por las carreteras. GoCary operará de acuerdo con las decisiones tomadas por el Director de Tránsito o su designado en función de los informes meteorológicos y las condiciones en la carretera.

Si tiene un viaje programado y no sabe si GoCary operará debido a las condiciones climáticas, llame al (919) 481-2020, opción 2 después de las 6 a.m. el mismo día de su viaje.

## Objetos Perdidos

GoCary no se hace responsable de los artículos perdidos o robados. Si olvidó una pertenencia personal en un vehículo de GoCary, comuníquese con GoCary al 919-481-2020, opción 2 lo antes posible para hacer los arreglos necesarios y recuperar sus pertenencias perdidas. Esté preparado para proporcionar la siguiente información:

- Descripción del artículo perdido, incluyendo cualquier característica de identificación específica.
- Número de autobús o número de ruta donde cree que perdió el artículo.
- Lugar de recogida o bajada
- Nombre de contacto y número de teléfono

## **Política de No Discriminación**

### **Título II de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades**

GoCary se compromete a cumplir con todos los reglamentos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, así como con los requisitos de accesibilidad del estado de Carolina del Norte. En 1990, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades fue aprobada y promulgada por el Congreso. Esta legislación de derechos civiles concede a las personas con discapacidad, entre otros derechos, igualdad de oportunidades para participar en la sociedad. Por lo tanto las agencias de tránsito público, como GoCary, están obligadas por ley a proporcionar los equipos y ajustes necesarios que cumplan con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.

### **Título VI**

GoCary se compromete a garantizar que no se excluya a ninguna persona de la participación en sus servicios, que no se le nieguen sus beneficios ni que sea objeto de discriminación por motivos de raza, color o nacionalidad, según lo dispuesto por el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964.

GoCary es responsable de cumplir con este compromiso de no discriminación, incluidos los requisitos del Título VI. Esto incluye lo siguiente:

- Garantizar que el nivel y la calidad de los servicios de tránsito se proporcionen de manera no discriminatoria.
- Promover la participación plena y justa en la toma de decisiones de tránsito.
- Garantizar un acceso significativo a los programas y actividades de GoCary por parte de personas con dominio limitado del inglés.
- Identificar y abordar, según corresponda, las repercusiones sociales, económicas, ambientales y sanitarias de los programas y actividades de GoCary en todas las poblaciones.

## **Presentar un Reclamo**

Para obtener información adicional sobre el compromiso de GoCary con la no discriminación, o si cree que ha sido objeto de discriminación según el Título II o el Título VI de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, puede presentar una queja por escrito a más tardar 180 días calendario después de la fecha de la supuesta discriminación. Comuníquese con nosotros por uno de los siguientes medios:

**Correo:** Town of Cary / GoCary  
Transit Program Coordinator  
PO Box 8005  
Cary, NC 27512-8005

**Teléfono:** 919-653-7141

**Correo electrónico:** [BetterTransit@GoCary.org](mailto:BetterTransit@GoCary.org)

**En línea:** <https://gocary.org/title-vi-and-ada-complaints>