

Guía de YCAT OnCall

Efectivo el 15 de abril de 2025

Teléfono Información y Reservaciones: (928) 783-2235, opción 1 (número gratuito - 511)
TDD / TTY: 711 a través del Servicio de Relevos de Arizona. Sitio web: www.ycat.az.gov

YCAT OnCall es el proveedor de servicios de transporte público puerta a puerta del transporte de personas con discapacidades (ADA) en el área suroeste del condado de Yuma. El servicio se proporciona a residentes y visitantes que han calificado a través de un proceso de aplicación de acuerdo con la ADA. YCAT OnCall se puede utilizar para el trabajo, médicos, citas, escuela, reuniones, compras, recreación, servicios mayores, eventos y mucho más. Los vehículos son accesibles para hasta dos sillas de ruedas.

Reglas y Reglamentos de YCAT OnCall

- YCAT OnCall es un servicio de respuesta a la demanda de puerta a puerta y complementa el servicio de ruta fija sin conmutador de los autobuses YCAT. **Este servicio no está estructurado para acomodar sus necesidades de transporte en caso de una emergencia. Si tiene una emergencia, llame al 911.**
- La programación del mismo día no es un requisito bajo la ADA.
- El servicio de suscripción no es un requisito de la ADA. El servicio de suscripción es un servicio premium y puede ofrecerse a discreción de YCAT.
- YCAT OnCall es un servicio compartido. Esto significa que otros pasajeros pueden estar a bordo durante parte del tránsito hasta el destino del pasajero y que sus horarios o rutas de viaje programados pueden ser alterados para que otro pasajero pueda ser acomodado.
- En todos los casos, viajar fuera del YCAT OnCall Área de servicio requerirá que usted se transfiera a los autobuses fijos de la ruta y otros servicios del paratransito de ADA funcionados por otros proveedores del tránsito para terminar su viaje.
- Los servicios ADA de transporte para personas con discapacidad pueden incluir un servicio de transferencia desde y hacia una parada de autobús accesible para personas que no pueden acceder a una parada de autobús de ruta fija
- La distancia de la ruta regular de los autobuses de la ruta fija no-viajero de YCAT no hace a una persona elegible para el servicio de ADA de YCAT OnCall.
- YCAT OnCall Los paseos elegibles para la ADA solo pueden ser proporcionados en un área que esté a 3/4 de milla de cada lado o al final de una ruta de autobús que no sea de cercanías.
- YCAT no permite que un niño menor de nueve (9) viaje sin acompañamiento en cualquier ruta fija regular o vehículo de respuesta a la demanda. Estas personas, sin escolta, no se consideran un "usuario de tránsito público".
- YCAT revisa el servicio regular de autobús al menos dos veces al año. Cualquier cambio en el sistema de tránsito de ruta fija puede resultar en cambios en el servicio ADA de transporte para personas con discapacidad.

Elegibilidad de Pasajero

Los pasajeros certificados por ADA pueden viajar en cualquier lugar dentro del área de servicio de YCAT OnCall que se proporciona dentro de $\frac{3}{4}$ de una milla de cualquier lado de un autobús de ruta fija no viajero YCAT que opera dentro del área de servicio, de lunes a sábado. Los pasajeros deben ser certificados a través de un proceso de solicitud de acuerdo con la ADA para poder aprovechar este servicio. Otros pasajeros que no cumplan con los criterios de elegibilidad mencionados anteriormente no pueden viajar en YCAT OnCall.

ADA Certificación

Los pasajeros que crean que pueden ser elegibles para la certificación de ADA pueden solicitar una aplicación llamando al (928)783-2235, visita www.ycat.az.gov o email Info@ycipta.az.gov. Una vez llenada la solicitud, devuelva la solicitud a la Autoridad Intergubernamental de Transporte Público del Condado de Yuma (YCIPTA), 2715 East 14th Street, Yuma, AZ 85365. La solicitud será revisada por el personal de YCIPTA. Se le notificará dentro de los 21 días de su elegibilidad. El día 22 se aplicará un estatus de elegibilidad presuntiva hasta que se tome una decisión. La elegibilidad condicional puede concederse caso por caso.

La certificación de la ADA es para pasajeros que no pueden utilizar los autobuses de la ruta fija no viajera de YCAT o acceder a una parada de autobús de la ruta fija no viajera de YCAT debido a su discapacidad. Las personas con certificación de ADA reciben prioridad en todas las reservaciones y viajes en YCAT OnCall y pueden priorizar a otros pasajeros que no son de la ADA.

Servicios de Puerta a Puerta

YCAT OnCall es un servicio de respuesta a la demanda puerta a puerta. Los pasajeros no serán asistidos dentro de su casa o edificio. Los pasajeros que necesiten asistencia de movilidad pueden proporcionar su propio Asistente de Cuidado Personal (PCA). Los operadores de autobús sólo pueden ayudar a los pasajeros a la puerta de una casa, edificio o entrada de una instalación, siempre y cuando estén dentro de la línea de visión de su vehículo. Los vehículos YCAT OnCall no pueden dejarse desatendidos.

Visitantes

Si visita el condado de Yuma y utiliza el servicio de paratransito ADA en su lugar de residencia, también puede disfrutar de los beneficios del servicio de paratransito ADA con YCAT OnCall. Se aceptan identificaciones con foto y certificación vigente del área de origen del visitante. Para visitantes con discapacidad evidente, no se requiere documentación adicional. Para más información, simplemente llame al (928) 783-2235, opción 1, o al TDD/TTY: 711 a través del Servicio de Retransmisión para ser agregado a nuestra lista de clientes. Después de 21 días en un período de 365 días, deberá certificarse con YCAT OnCall siguiendo las pautas mencionadas en la sección "Solicitud".

Área de Servicio

Las fronteras de este servicio incluyen las ciudades de Yuma, Somerton, San Luis, área no incorporada del Condado de Yuma, incluyendo Gadsden, Fortuna Foothills (al oeste de Walmart / 32nd St), Winterhaven, Fort Yuma Indian Reservation y Cocopah Tribe áreas dentro de $\frac{3}{4}$ de milla radio de ambos lados de las rutas YCAT. El servicio a El Centro, Fortuna Foothills, Wellton y Ligurta está disponible a través de servicios de desviación de ruta en YCAT Ruta de Oro 8. No se ofrece servicio en otras áreas del Condado de Yuma. Si vive fuera del área de servicio y puede llegar a un área dentro del área de servicio de YCAT, YCAT OnCall puede recogerlo.

Servicio de Desviación de Ruta

YCAT Ruta de Oro 8 provee servicios desviados de ruta a pasajeros que viven dentro de la Ciudad de Wellton y dentro de un radio de $1 \frac{1}{2}$ millas entre Wellton y el Centro Regional Yuma Palms, incluyendo Fortuna Foothills y Ligurta. YCAT Ruta Morada 6A también se desviará dentro de un radio de $\frac{3}{4}$ de milla dentro de las reservas de Cocopah. YCAT Ruta Café 3 también se desviará dentro de un radio de $\frac{3}{4}$ de milla en Fortuna Foothills durante toda la ruta. Para obtener más información sobre cuándo el autobús puede recogerlo, consulte la guía del conductor del YCAT. No más de cuatro (4) desviaciones totales por viaje de ida, siempre que

se puedan hacer 4 desviaciones a discreción del despachador o del operador del autobús. Las desviaciones deben reservarse al menos 60 minutos.

- El autobús sólo esperará dos minutos antes de seguir adelante.
- Un pasajero sólo puede solicitar hasta dos (2) desviaciones, a menos que las cargas de los pasajeros sean livianas para justificar más desviaciones basadas en el transportista o la discreción del operador de autobús, basándose en una (1) desviación para el inicio del viaje y un (1) Desviación para el final del viaje.
- La tarifa es de \$ 2.00 por encima de la tarifa de la ruta regular.

Transferencias a otros proveedores de transporte para personas con discapacidad

YCAT OnCall puede hacer transferencias a:

- Servicios de Tránsito de Quartzsite (1º, 3º y 5º miércoles del mes) con reserva anticipada.
- Acceso IVT con reserva anticipada en El Centro.

Los pasajeros pueden coordinar los viajes de transferencia al realizar una reserva a través de YCAT OnCall. Los pasajeros son responsables de pagar las tarifas del sistema de tránsito al que se están transfiriendo. Puede haber una escala durante la transferencia entre YCAT OnCall y otros operadores regionales de tránsito.

Tarifas & 10-Ride Pases será efectivo enero 9, 2012

Descripción	Dentro de la Zona de Ruta Fija ADA de $\frac{3}{4}$ de milla a cada lado de la ruta YCAT
Viaje de ida	\$4.00
10-Ride Pase (pase de papel)	\$35.00 (\$3.50 por viaje)
Actualiza usando YCAT Pase de día, 10-Ride YCAT Pase o YCAT Pase mensual desde YCAT a YCAT OnCall	+\$2.00
Tarifa de amigos (5 o más pasajeros que viajen desde / hasta la misma ubicación)	\$2.00 por persona

- Los niños menores de 5 años viajan gratis – hasta cuatro niños. Quinto y más niños pagan tarifa de descuento.
- La tarjeta de registro YCAT OnCall es gratuita.
- Los clientes de SMILE viajan gratis hacia y desde el programa “Lost Peepers” solo el 3er miércoles del mes.
- Un asistente de cuidado personal viaja gratis.
- Los compañeros pagan la misma tarifa que el pasajero
- Los niños menores de 5 años de edad viajan gratis con un pasajero que pague tarifa y tenga 16 años de edad o más. Los niños menores de 9 años no son llevados solos

Las tarifas se pagan por cada viaje de ida. Los operadores de autobuses sólo aceptan efectivo. Los pasajeros deben pagar la tarifa exacta y no se da ningún cambio. **No se permiten tarifas de ida y vuelta.** Los pasajeros que repetidamente no paguen la tarifa pueden estar sujetos a suspensión del servicio que puede variar de 30 días a 1 año, dependiendo de la gravedad. **Las tarifas están sujetas a cambios.**

10-Ride Pases para YCAT OnCall están a la venta en 2715 East 14th Street, Yuma, AZ 85365 y en todas las localidades de Food City en el Condado de Yuma. 10-RidePass también se puede comprar a través del correo, enviando un cheque o giro postal (a nombre de la Autoridad

Intergubernamental de Transporte Público del Condado de Yuma) y el número de 10-Ride Pases a la Autoridad Intergubernamental de Transporte Público del Condado de Yuma (YCIPTA), 2715 Este Calle 14, Yuma, AZ 85365.

Horas de Servicio

Lunes a viernes

La primera recogida está disponible a las 5:50 am.

La última recolección está disponible a las 6:30 pm terminando el servicio a las 8:00 pm dependiendo si el servicio de autobús YCAT está operando en el área de recogida, las horas de servicio pueden ser reducidas dependiendo del área.

Sábado

La primera recogida está disponible a las 9:15 am.

La última recolección está disponible a las 5:30 pm terminando el servicio a las 6:30 pm dependiendo si el servicio de autobuses de YCAT está operando en la zona de recogida, las horas de servicio pueden ser reducidas dependiendo del área.

No hay servicio los domingos, el Día de Año Nuevo, el Día del Dr. Martin Luther King Jr., el Día de los presidentes, el Memorial Day, el Día de la Independencia, el Día del Trabajo, el Día de los Veteranos, el Día de Acción de Gracias o el Día de Navidad.

Reservas y programación de un viaje

Las reservaciones programadas para todos los pasajeros se pueden programar para el servicio del día siguiente hasta siete (7) días por adelantado. Las reservaciones solo se pueden hacer de lunes a sábado de 8:00 am a 4:30 pm. Durante las noches y los domingos y festivos, un buzón de correo de voz está disponible para dejar mensajes. Se procesarán al siguiente día hábil. No ofrecemos reservaciones el mismo día. Se requieren reservaciones para todos los viajes.

Para programar un viaje, por favor llame al (928) 783-2235. TDD / TTY: 711 a través del servicio de retransmisión.

Por favor tenga lista la siguiente información cuando hable:

- Número de Identificación
- Fecha y hora de recogida
- Tiempo de regreso para su destino
- Dirección complete, incluyendo el número de apartamento o suite.
- Número de teléfono del destino.
- Si viaja con un Asistente de Cuidado Personal (PCA) y/o un acompañante.
- Si va a viajar con un scooter, silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad.
- Si se requiere un código de Puerta para entrar en comunidades cerradas.

Los operadores de autobuses no pueden aceptar o cambiar reservaciones. Si necesita hacer cambios en su reservación, llame a YCAT OnCall al (928) 783-2235 para solicitar un cambio por lo menos dos horas antes de su reservación. Los pasajeros pueden cambiar un viaje existente durante las horas de reserva el día antes del viaje; Sin embargo, se acomodarán en un espacio disponible

Negaciones de Viaje

Los viajes elegibles de ADA serán proporcionados para asegurar una tarifa de negación cero.

Cancelación de un viaje/Cancelaciones Tarde

Cancelar un viaje sin previo aviso priva a los demás de un viaje. Se ruega a los pasajeros que cancelen lo antes posible, pero no más tarde de dos horas antes de su viaje. Usted puede cancelar en cualquier momento durante las horas de reserva o llamar después de horas para dejar un mensaje de cancelación, asegúrese de dejar su nombre, dirección y la fecha programada y hora del viaje que está cancelando. Si cancela menos de dos horas de su horario para recogerlo, usted es una cancelación tardía. Los pasajeros que reciban cinco (5) cancelaciones tardías dentro de un período de 30 días serán suspendidos por siete (7) días. Los pasajeros que realicen más de cinco cancelaciones finales de manera continua pueden ser suspendidos del servicio por un año.

No Shows “no presentación”

No Shows Si no se presenta cuando llega el autobús (dentro de los cinco (5) minutos de tiempo de espera) o si cancela su viaje después de que el autobús ha llegado, usted es un no-show. Esto priva a otros de un viaje y pierde el tiempo de los pasajeros que ya están en el autobús. Los pasajeros que reciban tres (3) ausencias y un 10% o más de los viajes totales de pasajeros realizados dentro de un período de 30 días serán suspendidos por cinco (5) días. Si el pasajero está por debajo del 10% del total de viajes realizados, se enviará una carta de advertencia. Los pasajeros que tengan más de 3 no-shows y superen el 10% del total de viajes realizados con no-shows de manera continua pueden ser suspendidos por hasta dos (2) semanas. Un colgador se dejará en la puerta, si el conductor no fue capaz de localizar o identificar al pasajero. Si usted vive en una comunidad cerrada, es importante proporcionar un código de puerta o estar presente fuera de la puerta dentro de su ventana de viaje para evitar un no-show.

Entrenamiento de Movilidad

La Organización de Planificación Metropolitana de Yuma (YMPO) ofrece capacitación en viajes para pasajeros que deseen aprender a viajar en autobuses de ruta fija. El servicio es gratuito. Para más información, comuníquese con Jesús en la YMPO al (928) 783-8911 o envíe un correo electrónico a jraguilar@ympo.org.

Cinco (5) minutos de tiempo de espera

El autobús esperará cinco (5) minutos máximos a la llegada para recoger al cliente. El operador del autobús intentará localizarlo y notificará a servicio al cliente. El operador del autobús no buscará en el interior de su hogar, una empresa o centro médico. Los pasajeros deben estar bien ubicados en el lugar de recogida. Los operadores de autobuses harán un esfuerzo para asegurar que los pasajeros son recogidos. Esto incluye llamar a la puerta, llamar a los pasajeros y usar la bocina. El tiempo de espera no tendrá efecto antes de estar listo. Si el autobús se retrasa, se esperará cinco (5) minutos como máximo, sin embargo, el pasajero no será penalizado por un no-show si el pasajero no se presenta.

60 minutos Ventana “Estar Listo”

YCAT OnCall es un servicio de transporte compartido, por lo que le recordamos; El pasajero debe estar listo **30 minutos antes y después** de su hora de recogida programada. Esto también se aplica a los viajes de ida y vuelta. El autobús se considera a tiempo cuando llega dentro de la ventana "Estar Listo". Como los buses YCAT funcionan cada 60 minutos, los buses YCAT OnCall pueden operar dentro de una ventana de 60 minutos.

Tiempo de viaje

Ya que los autobuses YCAT pueden tardar 60 minutos o más para que un pasajero viaje de un lugar a otro, YCAT OnCall puede reservar el derecho de extender los tiempos de viaje basado en el viaje equivalente realizado en YCAT. Por favor espere estar en el autobús por 30 minutos o más como resultado.

Dispositivos de Movilidad y Ayudas

Los pasajeros que necesiten un dispositivo de movilidad o ayuda para viajar deben notificar a servicio al cliente al programar un viaje. Los pasajeros que usen una silla de ruedas o un scooter estarán sujetos a sus sillas. La silla de ruedas o scooter debe tener frenos de bloqueo o motores. Se puede pedir a los pasajeros que usan un scooter que se transfieran a un asiento en el autobús. Si el dispositivo de movilidad o la ayuda no pueden encajar en la plataforma del ascensor, el pasajero no podrá viajar. Los dispositivos de movilidad o ayuda con fugas de baterías o fluidos, frenos defectuosos, ruedas planas o dobladas no se les permitirá montar. Si el YCAT expresa una preocupación, se puede requerir que el pasajero sea pesado o transferido desde el dispositivo de movilidad a un asiento de pasajero regular subiendo las escaleras del autobús.

Servicio de Suscripción

El servicio de suscripción se refiere a viajes regulares y repetitivos. Los viajes de suscripción pueden tomar hasta el 50% de la capacidad total de servicio. Las reservas para el servicio de suscripción se pueden hacer llamando al (928) 783-2235 durante las horas de reservación. ¿No debería haber espacio para el servicio de suscripción? Los pasajeros serán colocados en una lista de espera. Los pasajeros deben notificar a servicio al cliente de cualquier excepción a su servicio de suscripción en curso. Los pasajeros que repetidamente no muestran, cancelar tarde o cambiar continuamente su horario pueden estar sujetos a la suspensión del servicio de hasta un año dependiendo de la gravedad y perder permanentemente su servicio de suscripción.

Asistentes de Cuidado Personal y Barreras Físicas

Algunos pasajeros no pueden viajar sin la ayuda de otra persona. Los operadores de autobuses de YCAT OnCall asistirán a los pasajeros desde su puerta hasta la puerta de su destino. Los operadores de autobús no asistirán al pasajero dentro de una casa o edificio. Los operadores de autobuses no están autorizados a ayudar a los pasajeros que usen una silla de ruedas arriba, sobre los bordillos o sobre cualquier otra barrera física. Los pasajeros que necesitan asistencia para subir o bajar de edificios, subir escaleras, ascensores u otros obstáculos pueden proporcionar su propio Asistente de Cuidado Personal (PCA); la tarifa de PCA es gratis. Sin embargo, el PCA debe viajar con el pasajero desde el principio hasta el final del viaje.

Acompañante

Los acompañantes que viajen con pasajeros ADA o no ADA deben pagar la misma tarifa que el pasajero con el que viajan. Los compañeros se llevan en un espacio disponible. Los pasajeros deben notificar al servicio al cliente al hacer una reserva que un compañero viajará a lo largo.

Asientos de Seguridad para niños

Todos los niños menores de cinco (5) o menos de 60 libras son requeridos por la ley estatal, viajar en un asiento de seguridad para niños o de refuerzo provisto por el padre o guardián. Un acompañante adulto de por lo menos 16 años de edad o más debe acompañar a todos los niños. YCAT OnCall no proporciona asientos de seguridad para niños.

Cinturón de Seguridad

Se recomienda a los pasajeros que usen cinturones de seguridad cuando viajen en vehículos YCAT OnCall cuando sean disponibles.

Animales de Servicio

Los animales de servicio son bienvenidos en todo momento. Por favor avise a servicio al cliente al hacer su reservación que va a traer un animal de servicio.

Equipaje para Pasajeros y Artículos Grandes

Se recomienda a los pasajeros que limiten sus bolsas de mano o paquetes a cinco (5). Cada paquete no debe ser más pesado que 30 libras. Los operadores de autobuses pueden proporcionar asistencia a petición. Ningún objeto grande que no pueda ser sostenido por el pasajero colocado debajo del asiento o fuera del camino del pasillo se permite a bordo del autobús. Carritos de compra y cochecitos están permitidos dentro de todos los vehículos YCAT OnCall, siempre que no constituyan un peligro. El espacio es limitado.

Negación de Servicio

YCAT OnCall tiene el derecho de negar servicio si el transporte de un pasajero se considera inseguro o inapropiado.

Reglas a Bordo

Los pasajeros pueden comer o beber a bordo, siempre que no se derrame o hacer un lío dentro del autobús. No fumar, lenguaje ruidoso o profano, dispositivos electrónicos ruidosos, materiales inflamables o peligrosos (excepto oxígeno), armas, basura, vandalismo, grafiti o basura en los autobuses. Se deben usar zapatos y camisas para montar en los autobuses. Los pasajeros deben observar y seguir las Reglas de YCAT del Camino mientras montan YCAT OnCall. El contacto físico con otros pasajeros o con el operador del autobús es una violación de los Estatutos Revisados de Arizona 13-1204.

Higiene Personal del Pasajero

A los pasajeros que no pueden contener regularmente sus líquidos corporales se les pide que no utilicen YCAT OnCall hasta que puedan asegurar que contienen sus líquidos. Los pasajeros que accidentalmente pierden fluidos corporales no tendrán que limpiar los líquidos, ya que los operadores de autobuses de YCAT OnCall se encargarán de la limpieza. Sin embargo, al pasajero se le dará el desecho para deshacerse adecuadamente. YCAT OnCall no es responsable de la eliminación de desechos médicos y fluidos corporales.

Comentarios

Tarjetas de comentarios están disponibles a bordo de todos los vehículos. Esperamos con interés escuchar de usted. También puede enviar comentarios en persona, por correo, teléfono, correo electrónico o fax a: Shelly Kreger, directora de Tránsito, Autoridad Intergubernamental de Transporte Público del Condado de Yuma, 2715 East 14th Street, Yuma, AZ 85365, teléfono: (928) 539-7076, Extensión 101, fax: (928) 783-0309, correo electrónico: info@ycipta.az.gov.

Consejos y Regalos del Operador de Autobús

Los operadores de autobuses no pueden solicitar propinas o regalos, pero pueden ser aceptados si se les da o se les ofrece. Sus agradecimientos verbales o escritos siempre son apreciados contactando a YCIPTA llamando al (928) 539-7076 o enviando un correo electrónico skreger@ycipta.az.gov.

Apelaciones de elegibilidad, cancelaciones tardías, no-shows, evasión de tarifas y certificación ADA

Una apelación puede ser escuchada si un pasajero ha sido notificado de que su servicio que ha sido suspendido debido a la cancelación tardía, la evasión de tarifa o no se presenta a su reservación. También se puede hacer una apelación para los pasajeros a quienes se les negó la certificación de ADA. Las apelaciones deben hacerse por escrito o por teléfono si una discapacidad impide una apelación por escrito y se envía a la directora de Transportación de YCIPTA, 2715 East 14th Street, Yuma, AZ 85365, teléfono: (928) 539-7076, extensión 101, fax: 783-0309, correo electrónico: skreger@ycipta.az.gov. La apelación será revisada por un panel de apelaciones. Todas las decisiones tomadas por el panel de apelaciones serán definitivas. Los formularios de apelación pueden ser solicitados a YCIPTA llamando al (928) 539-7076 o enviando un correo electrónico skreger@ycipta.az.gov.

Formatos Alternativos

Esta información y cualquier otra información impresa está disponible en letra grande, lenguaje bilingüe y otros formatos alternativos, poniéndose en contacto con YCIPTA llamando al (928) 539-7076 o enviando un correo electrónico info@ycipta.az.gov.

Título VI

De conformidad con las regulaciones del Título VI del Departamento de Transporte de los Estados Unidos (49 CFR parte 21), la Autoridad Intergubernamental de Transporte Público del Condado de Yuma (YCIPTA) opera programas sin consideración de raza, color y origen nacional. Contacto YCIPTA en 2715 14to calle del este, Yuma, AZ 85365, (928) 539-7076, extensión 101, o email: skreger@ycipta.az.gov Para solicitar información adicional sobre las obligaciones de no discriminación de YCIPTA.

Cualquier persona que se considere a sí mismo o cualquier clase específica de personas a ser objeto de discriminación prohibida por el Título VI puede por sí mismo o por un representante presentar una queja por escrito ante YCIPTA o ante la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito (FTA) VI Coordinador del Programa, Edificio del Este - TCR del Tercer Piso, 1200 New Jersey Avenue SE, Washington, DC 20590. Una queja debe presentarse a más tardar 180 días después de la fecha de la supuesta discriminación, a menos que el tiempo para la presentación sea extendido por FTA.