



MoVan Formulario de admisión de

Información del participante

El Apellido		Nombre	Fecha de nacimiento
Dirección		Ciudad	Código postal
Teléfono:		Correo electrónico:	
Nombre y teléfono del contacto de emergencia		Relación con el participante	
Género: ☐ Masculino ☐ Masculina		Escolta: ☐ Yes ☐ No	
Ingresos de los participantes			
☐ Ingresos extremadamente bajos	☐ Ingresos muy bajos	☐ Bajos ingresos	☐ Ingresos moderados
Estado de movilidad			
☐ Caña	☐ Caminante	☐ Silla de ruedas	
☐ Scooter	☐ Muletas	☐ Other	
Discapacidad ☐ Yes ☐ No			
Etnicidad			
☐ White	☐ Black/African American	☐ Amer. Indian/Alaskan Native	
☐ Asian	☐ Native Hawaii/Pacific Island	☐ Multi-Racial/Other	
Check additional box if participant identified as more than one race			
☐ Hispanic/Latin X ☐ White ☐ Black/African American			

Todos los participantes deben firmar un formulario que reconoce haber recibido la Política de pasajeros de MoVan y que cumplirán con las políticas mientras participen en el Programa de transporte para personas mayores de MoVan.



POLÍTICA DE CONDUCTOR DE MOVAN
Agosto 2024



This page is left blank intentionally.

Table of Contents

Objetivo.....	4
Qué es MoVan	4
Quién es Elegible	4
Costo.....	4
Horas de Servicio	4
Reservas	5
Cancelación	5
No-Presentarse	5
Comportamiento Abusivo y Disruptivo	6
Advertencias y Suspensiones	6
Proceso de Apelación	7
Cumplimiento del Título VI.....	7
Proceso de Quejas	7
Responsabilidades del Conductor.....	8
Derechos y Responsabilidades de los Pasajeros.....	9
Política de Animales de Servicio	10
Política de Objetos Perdidos.....	10
Encuesta de Satisfacción del Cliente.....	10
Formulario de Reconocimiento de Políticas y Procedimientos	11

Objetivo

Esta guía le proporcionará una descripción general del programa MoVan, así como las funciones y deberes del administrador del programa, el contratista y los pasajeros. También proporcionará políticas y procedimientos para gestionar cualquier problema que pueda surgir como resultado de una avería de la furgoneta, un incumplimiento de contrato por parte del contratista o del pasajero.

Qué es MoVan

MoVan es un servicio de transporte no sujeto a ADA administrado por “Friends of Moreno Valley Senior Center, Inc.” (Amigos) Los fondos para pagar el programa están asegurados por la Comisión de Transporte del Condado de Riverside (RCTC) y la Subvención en Bloque para Desarrollo Comunitario aprobada por la Ciudad de Moreno Valley.

MoVan es una forma segura y conveniente de servicio de tránsito especialmente diseñada para satisfacer las necesidades de movilidad de las personas mayores y adultos discapacitados residentes de Moreno Valley. El transporte MoVan es la única camioneta de acera a acera que viaja directamente a nuestro Centro Comunitario para-Personas Mayores y lo regresa a casa. Ofrecemos servicio de ida para citas médicas y compras (los viajes de regreso están sujetos a la disponibilidad de la camioneta).

Quién es Elegible

Residente de Moreno Valley que tenga 60 años o más, o un adulto físicamente discapacitado que no requiera asistencia. Para cualquier pasajero que necesite asistencia, es necesario que viaje con un acompañante. Muestra de D.N.I. se requiere.

Costo

El costo de los viajes lo establece el programa y pretende ser económico y asequible. Las tarifas son las siguientes:

\$1.00 para viajes de ida

\$2.50 para viajes de ida fuera de los límites de la ciudad (solo visitas médicas)

Horas de Servicio

8:15 a 16:45 (Horarios y servicios sujetos a cambios). El transporte médico que no es de emergencia y los viajes para ir de compras están disponibles entre las 10:45 a. m. y las 12:00 p. m. Estos servicios de transporte están sujetos a disponibilidad y son viajes de ida: la recogida de regreso está basada en la disponibilidad de la camioneta. El MoVan no circula los siguientes días festivos:

Día de Año Nuevo

Festividad de Martin Luther King

Día de los Presidentes

Día de los Caídos

Festividad del Día de la Independencia (4 de julio)

Día del Trabajo

Día de los Veteranos

Día de Acción de Gracias y el día después

Nochebuena y Navidad

Nota: Los amigos pueden solicitar el servicio de vacaciones según la disponibilidad y la aprobación de la Junta.

Reservas

Comuníquese con el empleado de reservaciones al (833) 745-8454 entre las 8:00 a. m. y las 3:30 p. m. Lunes a viernes para programar viaje. Las citas DEBEN concertarse con 24 horas de antelación.

Llame al menos un día antes de que necesite el servicio. Se pueden aceptar llamadas de servicio el mismo día SOLO si hay espacio disponible. Se hará todo lo posible para atender su solicitud. Los paquetes deben tener un tamaño y número limitados según el espacio y la capacidad del pasajero para manejarlos sin ayuda.

Se requiere la siguiente información para programar una cita:

- Nombre
- Punto de recogida (Dirección completa)
- Tiempo
- Destino
- Hora de regreso
- ¿Está físicamente discapacitado y si lo acompañará un asistente?

Cancelación

Para cancelar una reserva el mismo día, comuníquese con el empleado de reservas al (833) 745-8454 entre las 8:00 a. m. y las 3:30 p. m. Las cancelaciones deben hacerse lo antes posible, preferiblemente una (1) hora antes del viaje programado para permitir que el despacho tenga tiempo suficiente para comunicarse con el conductor. El pasajero debe informar si cancela la recogida inicial y/o el viaje de regreso.

Las cancelaciones son muy costosas y pueden impedir que otro pasajero participe en el Programa MoVan. Antes de realizar una reserva, los pasajeros deben estar seguros de que realmente planean viajar. Cancelaciones excesivas son un abuso del programa y pueden resultar en la suspensión del servicio.

No-Presentarse

El objetivo de los Amigos es conectarse siempre con los pasajeros y brindarles su viaje programado. Cuando los pasajeros no cancelan con al menos una hora de anticipación, se considera una “ausencia.”

Si un pasajero reserva el servicio y decide no viajar, debe llamar al empleado de reservas para cancelar el viaje al menos una hora antes de la hora de viaje solicitada o el registro del pasajero se marcará como "No-Show". Los clientes no serán marcados como No Show si el vehículo llega más de 30 minutos tarde, temprano (antes de la hora de recogida) o no está en el lugar de recogida designado debido a una emergencia imprevista.

Se excusarán las No Shows cuando sean resultado de circunstancias fuera del control del cliente. Los ejemplos incluyen emergencias familiares, enfermedades que impiden que el pasajero llame y citas que duraron mucho y no brindaron al cliente la oportunidad de cancelar de manera oportuna.

Comportamiento Abusivo y Disruptivo

Para la seguridad y comodidad de todos los pasajeros y conductores, Friends ha establecido una política que aborda cuándo la conducta de un pasajero puede afectar negativamente a otras personas involucradas en el programa. Los comportamientos disruptivos y abusivos incluyen, entre otros:

- Conducta Peligrosa: Cualquier acto que cree el potencial de daño físico al conductor, a otros pasajeros o al público en general.
- Conducta Abusiva: Cualquier acto ofensivo que invada los derechos de privacidad de otros, o tocar a otra persona de manera grosera, insolente o enojada. Esto incluye, entre otros, el abuso verbal de los conductores y/u otros pasajeros.
- Acoso: Incluye comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado que tenga connotaciones sexuales o raciales.
- Conducta relacionada con la discapacidad: cualquier acto que califique como mala conducta pero que sea la consecuencia directa e inmediata de la discapacidad del pasajero puede resultar en que se requiera que el pasajero viaje con un asistente personal.
- Fumar en vehículos.
- Negarse a seguir las reglas de la furgoneta.
- Comer o beber en los vehículos.
- Evasión de tarifas.
- Operar o manipular cualquier equipo mientras conduce MoVan.
- Desfigurar una camioneta o graffiti.
- Negarse a cumplir con el acuerdo de conducta del pasajero.

Advertencias y Suspensiones

El abuso del programa debido a cancelaciones excesivas, comportamiento disruptivo y peligroso en la camioneta puede resultar en una suspensión temporal o terminación del programa. Friends of Moreno Valley Senior Center, Inc. se reserva el derecho de imponer una suspensión de hasta 30 días si se ha identificado un patrón. Todas las ausencias son registradas por nuestro contratista externo y enviadas a la Junta Directiva de Friends.

Advertencia Verbal y Escrita

Se emitirá una advertencia verbal y escrita en el primer caso de infracción de las reglas del programa. Si la Junta ha determinado que el ciclista ha abusado del programa, se puede recomendar una suspensión.

Advertencia Final

La Junta emitirá una advertencia final en persona por la segunda instancia de violación de las reglas del programa. Si la Junta ha determinado que el usuario ha abusado del programa, esto puede resultar en una suspensión de 30 días.

Nota: Se llevará a cabo una reunión especial para discutir las violaciones según sea necesario para evitar demoras en la acción.

Proceso de Apelación

El pasajero tiene derecho a apelar por escrito describiendo su posición sobre por qué no está de acuerdo con la decisión de la Junta de emitir una suspensión por abuso del programa.

La Junta deberá recibirlo a más tardar 7 días después del dictamen oficial. Adjunte cualquier documentación de respaldo para persuadir a la Junta de revocar la decisión.

La Junta revisará la apelación y considerará todos los hechos y la documentación de respaldo antes de tomar una decisión informada para revertir la decisión y restablecer el privilegio del pasajero.

La Junta notificará a la cláusula adicional por escrito dentro de los 30 días siguientes a la recepción de la apelación o después de la reunión mensual de la Junta, lo que ocurra primero.

Todas las acciones de la Junta estarán documentadas y disponibles para inspección por parte de los miembros de la Junta, administradores de programas, RCTC, CDBG y otras agencias reguladoras previa solicitud.

Cumplimiento del Título VI

Friends se compromete a garantizar que ninguna persona sea excluida de la distribución equitativa de sus servicios, programas y recursos de tránsito debido a su raza, color u origen nacional de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964.

Proceso de Quejas

Cualquier persona que crea que ha sido perjudicada por alguna práctica discriminatoria ilegal según el Título VI mientras usa MoVan puede presentar una queja ante Friends. Todas las quejas se investigarán de manera justa y objetiva.

Para obtener más información sobre el Programa Título VI de Friends o para presentar una queja, puede comunicarse con el Presidente Administrador del Título VI por teléfono al (951) 243-8713 o visitando el Centro Comunitario para-Personas Mayores de Moreno Valley, 25075 Fir Avenue, Moreno Valley, CA 92553.

Se puede presentar una queja directamente ante la Administración Federal de Tránsito presentándola ante el Coordinador del Programa Título VI, Oficina de Derechos Civiles de la FTA, Edificio Este, 5.º piso – TCR, 1200 New Jersey Ave., S.E., Washington, D.C. 20590.

Responsabilidades del Conductor

Los conductores son examinados, capacitados y trabajan para nuestro proveedor externo Southland Transit, Inc. Son responsables de conducir la MoVan propiedad de Friends y administrada por ella. Los conductores son responsables de:

- Brindar un servicio seguro, cortés y confiable.
- Brindar servicio puerta a puerta.
- Informar todos los accidentes e incidentes de inmediato.
- Brindar una cantidad mínima de asistencia para los pasajeros capaces de transferirse de un dispositivo de movilidad. Un mínimo de asistencia se define como un conductor que extiende un brazo o estabiliza el dispositivo de movilidad mientras el cliente entra y sale del dispositivo.
- El mantenimiento de la MoVan no se limita a lavados de autos, cambios de aceite y garantizar que el interior y el exterior de la camioneta estén limpios y libres de escombros.
- Mantener a Friends informado de cualquier problema mecánico y reparación de la camioneta.
- Hacer cumplir todas las reglas para los pasajeros.
- Mantener la licencia correspondiente requerida para conducir la camioneta.
- Asistir a las capacitaciones de seguridad y cualquier otra capacitación requerida para operar la camioneta de manera segura.
- Llevar la camioneta a mantenimiento de acuerdo con los requisitos del fabricante.
- Reabastecer el vehículo y estacionarlo en el patio de vehículos designado por la ciudad de Moreno Valley.
- Mantener una llave de repuesto para emergencias.
- Seguir la política de Southland de denunciar sospechas de abuso a personas mayores.
- Hacer anuncios de salida en el Centro para personas mayores de Moreno Valley por intercomunicador.
- Mantener la seguridad al no hablar por teléfono celular mientras se conduce el autobús.

El conductor no es responsable de:

- Llevar pasajeros o sillas de ruedas por escaleras arriba o abajo.
- Proporcionar sillas de ruedas o asistentes personales.
- Entrar a edificios o residencias para buscar pasajeros ni buscar pasajeros en el Centro para personas mayores de Moreno Valley.
- Esperar con un pasajero en un lugar de descenso.
- Llamar a los pasajeros a teléfonos celulares o fijos.
- Esperar a los pasajeros más de 3 minutos después de su viaje programado.
- Modificar su ruta o horario actual.

Derechos y Responsabilidades de los Pasajeros

Todos los pasajeros tienen derecho a:

- Viajar en vehículos con aire acondicionado.
- Conductores capacitados para satisfacer las necesidades especiales de transporte de los pasajeros.
- Vehículos seguros, limpios y equipados adecuadamente.
- Vehículos libres de humo.
- Cinturones de seguridad correctamente abrochados y/o amarres para sillas de ruedas.
- Recogidas dentro de los 30 minutos posteriores a la hora de reserva negociada.
- No se exige que los pasajeros estén listos para viajar antes de la hora de recogida negociada, pero pueden hacerlo si lo desean.
- Trato profesional y cortés por parte del personal y otros pasajeros.
- Rechazar un servicio inseguro y presentar quejas sin temor a represalias.
- Investigación rápida y resolución efectiva de las quejas.
- Información actualizada y completa del programa.
- Realizar cambios en su viaje, pero no se les permite solicitar cambios al conductor. Esto debe hacerse a través del despacho.
- Viajar con animales de servicio.

El pasajero es responsable de cumplir con:

- Acuerdo de conducta del pasajero.
- Abstenerse de participar en conductas peligrosas, es decir, cualquier acto que genere el potencial de daño físico al conductor, a otros pasajeros o al público en general.
- Abstenerse de participar en cualquier acto ofensivo que invada los derechos de privacidad de los demás o tocar a otra persona de manera grosera, insolente o enojada. Esto incluye, entre otros, el abuso verbal de los conductores y/o de otros pasajeros.
- Políticas de acoso y no acosar a otros pasajeros, incluido el comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado que tenga connotaciones sexuales o raciales.
- Abstenerse de participar en conductas relacionadas con la discapacidad: cualquier acto que se califique como mala conducta pero que sea la consecuencia directa e inmediata de la discapacidad del pasajero puede dar lugar a que se le solicite al pasajero que viaje con un asistente personal.
- Normas de la furgoneta: no fumar en los vehículos.
- Todas las normas de MoVan las establecen los amigos y el conductor del vehículo.
- Abstenerse de comer o beber en los vehículos.
- Pagar las tarifas requeridas para viajar en la camioneta al momento del servicio.
- Políticas de seguridad: no operar ni manipular ningún equipo mientras se viaja en MoVan.
- Políticas contra vandalismo: no dañar la camioneta ni hacer grafitis en el interior ni el exterior del vehículo.
- Mantener una higiene personal razonable.
- Usar vestimenta adecuada en todo momento, es decir, camisa, pantalones y zapatos. No se permite estar descalzo ni usar el pecho.
- Abstenerse de tirar basura en la camioneta.

- Abstenerse de hacer cambios o cancelaciones dentro de las 2 horas siguientes para quedarse más tarde en el Centro para personas mayores o cualquier otra situación que surja.

Política de Animales de Servicio

Un animal de servicio es cualquier animal entrenado individualmente para brindar asistencia a una persona con una discapacidad. Los animales de servicio realizan funciones y tareas que la persona con discapacidad no puede realizar por sí misma. No se puede cobrar ninguna tarifa o depósito adicional por el transporte de animales de servicio.

Los animales de apoyo emocional no están entrenados para realizar tareas específicas para pasajeros con discapacidades y no se consideran animales de servicio según lo define la ADA.

La política de Friends es garantizar la seguridad de todos los pasajeros.

Política de Objetos Perdidos

El conductor entregará a Friends cualquier artículo que se deje en el vehículo MoVan. El contratista se comunicará con el pasajero y coordinará la devolución del artículo durante la próxima fecha de servicio o dentro de los siete días posteriores al contacto con el pasajero.

En caso de que el contratista no pueda localizar al pasajero dentro de los 30 días, el artículo pasará a ser propiedad de Friends.

Encuesta de Satisfacción del Cliente

Periódicamente, se pueden realizar encuestas telefónicas y de campo internas, así como encuestas independientes para medir la satisfacción del cliente. Las preguntas de la encuesta se realizan a una muestra aleatoria de pasajeros. Ayúdenos participando en la encuesta si se contacta a un pasajero.

Formulario de Reconocimiento de Políticas y Procedimientos

Yo, _____, confirmo por la presente que he recibido, leído y comprendido la Política de transporte para personas mayores y discapacitadas de MoVan y los procedimientos operativos estándar. Entiendo que es mi responsabilidad cumplir con las políticas contenidas en ellas como condición para ser un pasajero de MoVan administrado por Moreno Valley Senior Center, Inc.

Esta política puede ser revisada a discreción de la Junta en función de las mejores prácticas o cambios en los requisitos de financiación del programa.

Política y procedimiento operativo estándar: Agosto de 2024 adoptado por la Junta el 9 de Septiembre de 2024.

Nombre del conductor de MoVan impreso: _____

Nombre del conductor de MoVan Firma: _____