

## Nuestros servicios

Hobbs Express Transit ofrece el servicio de paratransito complementario de la ADA para brindar un transporte seguro y eficiente a las personas con discapacidades que son "elegibles para el paratransito de la ADA". Todos nuestros vehículos brindan el siguiente acceso conveniente para pasajeros que usan sillas de ruedas u otros dispositivos de movilidad:

- Autobuses con rampas de piso bajo.
- Autobuses con ascensores.

Si desea practicar el uso de la rampa o asegurar su silla, programe una cita llamando a nuestra oficina al 575-397-9290.

## Elegibilidad de paratransito ADA

Según lo define la ADA, una discapacidad se reconoce, con respecto a un individuo, como un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más actividades importantes de la vida. Cualquier persona que, debido a una discapacidad, no pueda usar los servicios de Hobbs Express, comuníquese con Hobbs Express para solicitar la solicitud de certificación de elegibilidad de paratransito de la ADA. Una vez que haya completado el proceso de solicitud y haya sido aprobado, será elegible para el servicio de paratransito complementario de la ADA.

## Cómo comprar su tarifa

Los pases mensuales se pueden comprar a través de la oficina o por teléfono usando efectivo o tarjeta de crédito. Los pases diarios se pueden comprar con el operador del autobús, solo en efectivo. Los operadores de autobuses no dan cambio.

## Modificación Razonable de Políticas y Procedimientos

Hobbs Express está comprometido con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y cumple con todas las reglas y regulaciones aplicables emitidas por el Departamento de Transporte de los Estados Unidos (USDOT) y la Administración Federal de Tránsito (FTA). Hobbs Express proporciona modificaciones razonables a las políticas y procedimientos para clientes con discapacidades para garantizar que puedan usar los servicios de tránsito de la agencia de manera efectiva. Las personas que soliciten una modificación deben describir claramente lo que necesitan para utilizar los servicios de paratransito de Hobbs Express. Llame al 575-397-9290 para solicitar una modificación. Cuando no se pueda realizar una solicitud de modificación por adelantado, como si existe una barrera o condición que el cliente desconoce, se tomará una determinación en el momento de la solicitud.

## Accesibilidad

Nos esforzamos por hacer que viajar en transporte público sea fácil para todos. Ya sea que necesite servicios especiales para usted, un familiar o un amigo, encontrará opciones de viaje accesibles en Hobbs Express.

- Todos nuestros autobuses brindan accesibilidad para pasajeros con discapacidades. Si usa una silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad y necesita asistencia, nuestros operadores pueden ayudarlo.

Espere a que el operador baje la rampa o levante hasta el suelo. Sube a la rampa o ascensor.

- Una vez en el autobús, diríjase a una de las dos áreas de seguridad reservadas para dispositivos de movilidad. El operador asegurará su dispositivo de movilidad al piso del autobús.

- En su parada solicitada, el operador quitará todas las correas de seguridad. Continúe hasta la rampa o el ascensor. El operador bajará el elevador o la rampa para que baje del vehículo.

- Si usa bastón, muletas, andador, animal de servicio u otro dispositivo de movilidad, ofrecemos estos servicios adicionales:

- o Nuestros operadores de autobuses pueden detenerse cerca de la acera para que le resulte más fácil subir y bajar del autobús.

- o Nuestros operadores de autobuses pueden brindarle tiempo adicional y asistencia, si es necesario.

- Si necesita que bajen la rampa o el elevador para poder subirse al autobús más fácilmente, pídale ayuda al operador del autobús solicitando el servicio. Previa solicitud, el operador bajará el ascensor o la rampa.

Nuestros operadores de autobuses están capacitados para satisfacer las necesidades de los pasajeros con discapacidades. Si se solicita, pueden ayudar a los pasajeros a subir y bajar de un vehículo y asegurar las sillas de ruedas. Los operadores de autobuses también están capacitados en sensibilidad y conciencia para satisfacer las necesidades de los pasajeros con discapacidades.

## Embarque en autobuses con ascensor

Algunos de los autobuses de nuestra flota tienen ascensores en lugar de rampas. Así es como se sube a bordo de un autobús con ascensor:

- Cuando el operador del autobús baje la plataforma elevadora al suelo, maniobre lentamente su dispositivo sobre el elevador.
- Una vez a bordo del ascensor, bloquee los frenos de su silla o desconecte la alimentación. Agárrese del pasamanos del elevador e infórmele al operador del autobús cuando esté listo para que lo suban al autobús.
- Diríjase a una de las áreas de seguridad.
- El operador del autobús asegurará su silla de ruedas o scooter y lo asegurará con cinturones. Bloquee los frenos o apague la energía después de que el operador haya asegurado su silla.
- Informe al operador hacia dónde se dirige.

## Salida de autobuses con ascensor

- Permita que el operador suelte todos los seguros y cinturones.
- Muévase hacia adelante en la plataforma elevadora y ponga los frenos de su dispositivo o apáguelo.
- Agárrese del pasamanos del elevador y avísele al operador del autobús cuando esté listo para bajar el elevador.
- Cuando se abra la barrera de la plataforma, salga de la plataforma y aléjese del elevador tan pronto como esté en la acera.

## Acceso a asientos prioritarios

El operador del autobús estará encantado de ayudarle con los asientos si lo solicita. Reservamos asientos en la parte delantera de nuestros autobuses para lo siguiente:

- Personas mayores de 65 años
- Personas en sillas de ruedas
- Gente con discapacidades

## Animales de servicio

Damos la bienvenida a los animales de servicio a bordo bajo estas condiciones:

- Deben viajar frente al asiento y no deben bloquear el pasillo.
- Pueden sentarse junto a los pasajeros con sillas de ruedas, pero no deben bloquear el pasillo.
- Si son de tamaño pequeño y no pueden sentarse frente al asiento, deben permanecer en el regazo de su guía. El manejador debe tener el control del animal en todo momento.

## Operadores de autobuses capacitados

Nuestros operadores de autobuses están capacitados para satisfacer las necesidades de los pasajeros con discapacidades. Si se solicita, pueden ayudar a los pasajeros a subir y bajar de un vehículo y asegurar las sillas de ruedas. Los operadores de autobuses también están capacitados en sensibilidad y conciencia para satisfacer las necesidades de los pasajeros con discapacidades.

## Respuesta a la demanda de paratransito complementario de Hobbs Express ADA

- Este es un servicio de respuesta a la demanda, viaje compartido y de acera a acera o, en función de una necesidad especial, servicio de puerta a puerta para personas de la tercera edad o personas cuyas discapacidades les impiden viajar en nuestros otros servicios de autobús.
- El servicio de reserva estará disponible para cualquier viaje dentro de ¾ de milla del servicio de ruta fija. Los pasajeros deben hacer reservas con un mínimo de un día de anticipación o pueden programar hasta 14 días de anticipación para asegurar el tiempo que requieren.
- La solicitud de servicio se aceptará de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. el día anterior al día del servicio. Todos los viajes de regreso deben programarse independientemente de si el pasajero conoce o no la hora exacta de regreso.

- Los asistentes de cuidado personal viajan gratis con los pasajeros que requieren asistencia al abordar, viajar o descender de un vehículo. Los pasajeros deben indicar la necesidad de un asistente de cuidado personal en la solicitud de certificación de elegibilidad de paratransito de la ADA.

- Modificación razonable de políticas y procedimientos:

Hobbs Express está comprometida con la ADA y cumple con todas las reglas y regulaciones aplicables emitidas por el USDOT y la FTA. Hobbs Express proporciona modificaciones razonables a las políticas y procedimientos para clientes con discapacidades para garantizar que puedan usar de manera efectiva los servicios de tránsito de la agencia.

- Las personas que soliciten una modificación deben describir claramente lo que necesitan para poder utilizar los servicios de autobús y paratransito de

Hobbs Express. Cuando sea factible, solicite modificaciones llamando a Hobbs Express al 575-397-9290.

- Cumplimiento de ADA
- Para obtener asistencia adicional sobre el cumplimiento de la ADA, puede llamar al administrador del programa al 575-397-9207.
- Para presentar una queja de ADA o de accesibilidad con respecto a los programas o servicios de Hobbs Express, utilice el Formulario de quejas de ADA en línea 160316.

### Cortesía y Seguridad

Nos tomamos en serio la seguridad, y usted también debería hacerlo. Utilice el sentido común en y alrededor de nuestros servicios. Y, si ve algo sospechoso, dígaselo al operador. Para obtener más información sobre cómo identificar un elemento o evento sospechoso, visite el sitio See Something, Say Something del Departamento de Seguridad Nacional.

Hobbs Express está siguiendo la guía de Salud Pública de Nuevo México y continúa monitoreando la situación relacionada con el virus corona y COVID-19. Además de los procedimientos de limpieza diarios de todos los vehículos y las instalaciones de Hobbs Express, estamos aplicando un desinfectante en las áreas comunes de contacto con las manos, como postes y pasamanos. Ayude a prevenir la propagación de la gripe y el COVID-19 siguiendo las medidas de higiene estándar.

### Seguridad del ciclista

- Reporte emergencias o actividades sospechosas a cualquier operador de autobús o llame al 911.
- Al subir o bajar, cuide sus pasos y no cruce por delante del vehículo.
- Por favor manténgase alejado por lo menos tres pies de la acera mientras espera el autobús.
- El operador debe asegurar su dispositivo de movilidad, como una silla de ruedas o scooter, para usted.
- Se pueden usar ascensores o rampas en cualquier momento en que se detenga el vehículo. Permanezca alerta al abordar o salir y permita que el operador despliegue completamente el elevador o la rampa antes de ingresar.

### Acoso en tránsito

El comportamiento no deseado de otra persona que es amenazante, criminal o lo hace sentir incómodo es acoso y nunca está bien.

- El acoso puede ser contacto físico o proximidad física no deseados, insinuaciones o comentarios sexuales, fotografiar sin permiso y amenazas verbales o físicas.
- Si experimenta o es testigo de acoso mientras usa el autobús, infórmele al operador del autobús de inmediato. Llame al 911 de inmediato si su seguridad inmediata se ve amenazada.
- Las agresiones a los operadores de autobuses, ya sean físicas o verbales, ponen a todos en riesgo. Llame al 911 de inmediato si ve que alguien amenaza o agrede al operador.

### Recordatorios de cortesía

¿Qué significa cortesía común en el transporte público? Estas son las pautas generales que les pedimos a todos que sigan.

- A los clientes se les permite un asiento y deben evitar ocupar más espacio del permitido. No te acuestes. No hay asientos asignados.
- No bloquee las puertas de los vehículos; los clientes que entran y salen necesitan espacio para pasar.
- Permita que los clientes bajen del autobús antes de abordar.
- Permita que los clientes en sillas de ruedas, las personas con discapacidades, las personas de la tercera edad y las personas con niños pequeños aborden primero el vehículo.
- Se deben usar cinturones de seguridad.

### Código de conducta

El transporte público requiere compartir el espacio y ser cortés y amable con los demás. Nuestras reglas están hechas para fomentar el buen comportamiento. Por favor, sígalos en consecuencia:

- Se requiere una tarifa adecuada para viajar en el autobús. Tenga su efectivo o pase listo cuando aborde.
- No se permite mendigar ni solicitar.
- No interfiera con la operación de un vehículo, incluyendo hablar con el operador mientras el vehículo está en movimiento.
- No se ponga de pie mientras el vehículo esté en movimiento.
- No se permite escupir, orinar, defecar o exponer partes del cuerpo.
- Mantenga sus pertenencias en su regazo o a sus pies.

### Ayuda y contacto

Para Servicio al Cliente:

Llame a Hobbs Express al 575-397-9290

Sitio: [https://www.hobbsnm.org/hobbs\\_express.html](https://www.hobbsnm.org/hobbs_express.html) Correo

electrónico: [hobbsexpress@hobbsnm.org](mailto:hobbsexpress@hobbsnm.org)

### Declaración de no discriminación

Hobbs Express opera sus programas y servicios sin distinción de raza, color, origen nacional y discapacidad, de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades. Cualquier persona que crea que ha sido agraviada por cualquier práctica discriminatoria ilegal puede presentar una queja ante Hobbs Express. Para obtener más información sobre el programa Título VI de Hobbs Express y los procedimientos para presentar una queja, comuníquese con Jan Fletcher, coordinadora del Título VI, al 575-397-9200.



## GUÍA DEL PASAJERO Servicio de paratransito complementario de la ADA

Esta guía ha sido preparada para ayudarlo a comprender cómo aprovechar los servicios que ofrece Hobbs Express.

- Conoce nuestros servicios
- Elegibilidad de paratransito ADA
- Cómo comprar su tarifa
- Modificación Razonable de Políticas y

### Procedimientos

- Accesibilidad
- Embarque en Autobuses
- Animales de Servicio
- Operadores capacitados
- Código de Conducta

**Hobbs Express**

**Transporte público**

**424 Oeste de la Broadway**

**Hobbs, Nuevo México 88240**

**Teléfono (575) 397-9290**

**[www.hobbsnm.org](http://www.hobbsnm.org)**