

Operado por  
Central Texas Rural Transit District

P.O. Box 712, Coleman, TX 76834

325-625-4491 | 1-800-710-2277

[www.cityandruralrides.com](http://www.cityandruralrides.com)

Transporte público  
*Manual de pasajeros*



Sirve los siguientes condados:

Brown

Comanche

Nolan

Stephens

Callahan

Eastland

Runnels

Rural Taylor

Coleman

Erath

Shackelford

Revisión 06/11/2015

# Tabla de contenidos

I. General .....	3
II. Las operaciones .....	3
A. General .....	3
B. Horas .....	3
C. Estructura tarifaria .....	4
D. Inclemente .....	5
E. Tipo de servicio .....	5
F. De servicios que solicite .....	5
1. Avance de programación .....	6
2. Mismo día programación .....	6
G. Equitación C.A.R.R. ....	7
H. Reglas para la conducta de pasajeros .....	8
I. Monitoreo y vigilancia.....	10
J. Circunstancias especiales .....	10
1. Transporte de niños .....	10
2. Alojamiento de dispositivos de movilidad.....	11
3. Atediantes de cuidado personal .....	11
4. Animales de servicio y alojamiento de los animales.....	13
5. Paquetes de equipaje de mano .....	13
6. Oxígeno médico para uso personal .....	13
7. Política de respaldo.....	14
K. Servicio de suspensiones y terminaciones .....	14
1. Cancelaciones .....	14
2. No se presenta .....	14
3. Otras suspensiones.....	15
4. Apelaciones de suspensiones y terminaciones .....	15
III. Procedimientos de queja.....	15
IV. Personas con dificultades auditivas .....	19
V. Ciego o la vista .....	21
VI. Otra información útil de contacto .....	21

**I. General** – Ciudad y paseos rurales sirve a una población diversa de individuos con diferentes edades (niños, adolescentes, adultos y ancianos), desafíos físicos, situación económica y financiera y antecedentes étnicos.

Central Texas Rural distrito de tránsito velarán por que ninguna persona quedará excluida de la participación, ser negada los beneficios de o lo contrario ser sometida a discriminación bajo cualquier programa o actividad realizada por CTRTD, únicamente por la razón de su raza, color, religión, sexo, origen nacional, edad, discapacidad o cualquier otra característica protegida por la ley. CTRTD garantiza el pleno cumplimiento con el título VI de los actos de los derechos civiles de 1964, los americanos con discapacidades Act (ADA) y sección 504 de la ley de rehabilitación de 1973, enmendada (sección 504), los restauración Civil Rights Act de 1987 y relacionados con estatutos y reglamentos en todos los programas y actividades.

## **II. Operaciones**

**A. General** – Las siguientes políticas operativas y procedimientos fueron establecidos para ciudad y paseos rurales.

**B. Horas** – C.A.R.R. operará una flota de vehículos y vehículos suplementarios contratados aprobados por la Junta Directiva de CTRTD. Los vehículos serán operativos de las 7:30 a las 5:30, de lunes a viernes para los servicios públicos de tránsito. Servicio público de tránsito no se ofrece los fines de semana.

Servicios no estén disponibles en los siguientes días festivos:

Día de año nuevo    Día de la independencia    Día de acción de Gracias  
Día del trabajo    Día de Nochebuena    Día mano de obra    Día de Navidad

Habrán viajes de programa de transporte médicos aprobado por el transporte sanitario de HHSC todos los días excepto el día de año nuevo, acción de gracias y día de Navidad. CTRTD estará disponible para transportar a recipientes de transporte médico diálisis regulares días programados del destinatario se trasladan al domingo debido a un día de fiesta. Horas de operación para la prestación del servicio de transporte será de lunes a sábado para permitir el transporte de recipientes (ambulatorios y no ambulatorios) para la llegada a las citas de servicios elegibles del programa y regreso a destino autorizado al término de la cita de servicio. Citas de salud destinatarios pueden programarse tan temprano de las 5:30 hasta 7:00.

Paseo al programa de éxito (trabajo acceso inversa conmutar - JARC) serán proporcionados en el Condado de Brown y áreas adicionales debido a los

acuerdos específicos. JARC son servicios de trabajo, formación, Universidad, escuelas técnicas y mano de obra centros. Niños pueden ser dejados en guarderías antes de trabajo, formación, etc. Para inscribirse en el viaje al éxito programa llamada 1-800-710-2277. Este programa finalizará el 31/07/2015.

Horario de oficina de CTRTD es de lunes a viernes de 5:00 a 7:00 hora de local (incluyendo horas de lunche). Oficinas pueden ser dotadas de esqueleto equipos para todas otras vacaciones Agencia y supervisores están en llamada 24 horas al día y pueden ser contactados en caso de un problema del operador.

### **C. Estructura tarifaria**

**Efectivo:** Una tarifa por cada viaje de ida se imputarán a todos los pasajeros elegibles y sus acompañantes a excepción del cuidado personal requiere asistentes, que pueden viajar con un pasajero elegible sin costo alguno. Las tarifas se basan en un viaje de ida. Esto significa que cada vez que se abordó el vehículo, la tarifa debe pagarse en efectivo o cheque, en el horario de la tarifa base. Conductores no pueden hacer cambio. Todas las tarifas deben pagarse por cambio exacto solamente. Si la demanda de viaje permite, un cliente puede solicitar un viaje adicional para obtener el cambio exacto, sin embargo no hay garantía de entrega a tiempo. Se cobrará una tarifa del viaje adicional. No hacerlo resultará en ningún servicio para que viaje y el viaje se declara como un No Show. En este momento, no se aceptan tarjetas de crédito.

1-5 millas	\$1,00
6-10 millas	\$2,00
11-15 millas	\$3,00
16-20 millas	\$4,00
21-25 millas	\$5,00
26-30 millas	\$6,00
31-35 millas	\$7,00
36-40 millas	\$8,00
41-45 millas	\$9,00
46-50 millas	\$10,00
51-55 millas	\$11,00
56-60 millas	\$12,00

**Prepago tarifa pases:** CTRTD vende pases de tarifa prepago. Esta opción permite el cliente pagar por adelantado para los viajes. Como un incentivo para comprar pases prepagados vendidos en incrementos de \$20.00, los clientes reciben \$4.00 de viajes gratis. Cuando se utiliza un billete de tarifa prepago, conductores validaran cantidad de la tarifa adecuada. Boletos no son redimible por dinero en efectivo. CTRTD no es responsable por boletos perdidos o robados.

**Transporte sanitario bajo HHSC:** CTRTD proporciona servicios de transporte a instalaciones médicas incluyendo dentista, hospitales, consultorios médicos, etc. Los beneficiarios de Medicaid pueden calificar para que servicios de transporte médico de Título XIX, para determinar elegibilidad los clientes deben contactar HHSC al 1-877-633-8747, de lunes a viernes de 8:00 – 5:00 debido a los requisitos del contrato, no público en General se pueden realizar paseos entre HHSC aprobado paseos.

**Respuesta médica americana (AMR):** AMR recientemente se asoció con la HHSC para manejar transporte médico para los participantes en la región 3 (zona de Abilene). Viaje información y participantes de "¿Dónde está mi paseo?" deben ponerse en contacto con 1-866-849-2062, de lunes a viernes de 8:00 – 5:00

**D. Inclemente** - Si existe mal tiempo, CTRTD puede con la aprobación del Gerente General reprogramar o cancelar servicio. Empleados deben presentarse al trabajar al menos que lo contrario informado por envío o supervisor directo. CTRTD intentará informar a los pasajeros mediante el uso de estaciones de radio locales, estaciones de televisión y al través de llamadas IVR.

**E. Tipo de servicio** – Servicio de respuesta a la demanda. C.A.R.R. ofrece un servicio de demanda de acera a acera. Se prestará servicio a domicilio bajo pedido anticipado. Solicitud de servicio debe hacerse por lo menos dos días hábiles antes de la fecha de viaje deseada.

**F. Servicio de solicitante** – Las solicitudes de servicio sólo se aceptarán por C.A.R.R. de 8:00 a 12:00 y 1:00 a 5:00, de lunes a viernes. Cada viaje original y retorno se registrará por separado, y cada dirección se registrará como un viaje de ida. El viaje deberá programarse para mostrar el tiempo necesario para estar al destino. Pasajeros son responsables de llamar a número de teléfono gratuito peaje de CARR cuando esté listo para

Pick-up; para solicitar el viaje de vuelta casero (RTO) o para continuar viajes programados adicionales. En todos los condados se acepta de RTO hasta 17:00. Deben tomar pasajeros en viaje de consideración cuando solicitando RTO. Solicitud debe permitir suficiente tiempo de viaje o el pasajero puede ser requerido para encontrar otros medios de transporte.

Con el fin de programar un viaje, uno debe hablar con un programador/despachador que requerirá lo siguiente en la programación de un viaje:

- |                        |                            |
|------------------------|----------------------------|
| 1. Nombre de pasajero  | 6. Contactos de emergencia |
| 2. Fecha de nacimiento | 7. Nombre del destino      |
| 3. Dirección           | 8. Dirección de destino    |
| 4. Número de teléfono  | 9. Petición de hora        |
| 5. Ayuda necesita      |                            |

**1. Avance de programación-** A solicitud de servicio de demanda debe ser hecho por lo menos dos días hábiles o hasta 60 días antes de la hora deseada de viaje. Viajes deben programarse en el orden deseado para completar; viajes no pueden reorganizar el día del viaje. Paseos se programan según la disponibilidad de asientos, vehículo y la capacidad de disponibilidad.

**2. Mismo día programación** – Solicitud para el mismo día de servicio será aceptado de las 8:00 a las 3:30 de lunes a viernes. El distribuidor tratará de programar el viaje de origen y retorno en horarios existentes utilizando los siguientes criterios:

a) El vehículo debe tener asiento y movilidad dispositivo espacio disponible.

b) El vehículo debe estar en la proximidad/ubicación cerca del origen y de destino con el fin de atender la solicitud sin interrumpir los pasajeros ya programadas.

c) Tiempo debe estar disponible para permitir el viaje a ser acomodados sin interrumpir los pasajeros ya programadas.

d) El despachador podrá denegar la solicitud de servicio mismo día si no puede ser trabajado en el programa existente o de lo contrario causa problemas operacionales para C.A.R.R.

Le informará al pasajero, al aceptar el mismo día, pueden existir considerable tiempo de espera para un vehículo de retorno durante los períodos pico.

**G. Equitación C.A.R.R.** – Ciudad y paseos rurales es un sistema de transporte público, ofrece paseos para muchos pasajeros cada día. Conductores no pueden estar en tres o cuatro puntos de recogida al mismo tiempo y deben permitir tiempo para que el cliente lo hace desde origen al destino por cita. Por lo tanto, pasajeros deben estar listo para recoger y permitir tiempo de viaje para el transporte al destino. Para viajes regulares, pasajeros deberían estar listos por lo menos una hora y 45 minutos antes de la llegada requerida en el destino. En caso de que el pasajero deberá estar listo antes, despacho será contactar a pasajeros por teléfono sobre la hora aproximada. CARR intentará dejar el pasajeros no más de 1 hora antes del tiempo solicitado. Es responsabilidad del pasajero de transporte público para garantizar que la entrega solicitada destino permitirá entrada anticipada. Conductores están autorizados a dejar pasajeros de transporte público sin importar la inclemencia del tiempo o entrada.

Cuando recogen llamadas de pasajeros para el retorno, CARR hará todo lo posible para ir a recogerlos dentro de 1 hora de su llamada.

Cuando el conductor llega al lugar de recogida, no es necesario esperar más de cinco (5) minutos para el pasajero de transporte público, diez (10) minutos de médico transporte pasajeros HHSC. Conductores pitar, llamar y pedir envío a llamar cortesía si se dispone de número de teléfono. Conductores dejará una tarjeta de no-show en casa del pasajero si se puede hacer con seguridad y confidencialidad. Una tarjeta de show simplemente notificará a los pasajeros que CTRTD llegó y dejó el lugar de recogida.

Servicios no pueden ser prestados si la ubicación de origen o destino no se puede acceder por el vehículo o si la situación no paso seguro para el vehículo o el seguro acceso a o del vehículo por el pasajero. El conductor deberá intentar hacer adaptaciones razonables y si no es posible entonces se llame inmediatamente a la oficina de despacho para instrucción adicional en este caso. Empinadas calzadas, bajas colgando de árboles, extremidades, deterioraron aceras, situaciones de respaldo, etc. puede resultar en la denegación de servicio.

Para aumentar la eficiencia, C.A.R.R. es un servicio "viaje compartido"; pasajeros deben viajar con frecuencia mientras que otros pasajeros son

recogidos y dejados. Artículos personales deben permanecer bajo la custodia del pasajero; no hay artículos se deben dejar desatendidos en el vehículo CARR en cualquier momento.

- Conductores no son responsables por artículos perdidos, robados o dañados.
- No se permiten conductores para bloquear o desbloquear la puerta del pasajero.
- Conductores pueden ofrecer servicio a domicilio cuando así lo solicite en tiempo de programación avanzada, pero no están autorizados a entrar en casa de un pasajero.
- Conductores no se permiten para maniobrar un dispositivo de movilidad hacia arriba o abajo pasos o zonas de grava.
- Conductores no se permiten para levantar a pasajeros.
- Conductores no se permiten para salir del vehículo para asistir o entrar a la propiedad (vallas o marquesinas) a menos que los animales son restringidos para evitar la posibilidad de morder.
- Los conductores tienen la discreción para asignar asientos y determinar la colocación del dispositivo de movilidad cuando sea necesario para la eficacia y seguridad de la operación.

## **H. Reglamento para pasajero conducta**

Reglas de conducta en ciudad y paseos rurales en vehículos de transporte son los mismos que las leyes que rigen la conducta en lugares públicos.

- El conductor y los pasajeros deben usar cinturones de seguridad. Si un pasajero se niega a usar su cinturón de seguridad, el conductor debe llamar a la oficina de despacho para obtener instrucciones.
- Prueba de declaración de un médico de la incapacidad del pasajero para usar el cinturón de seguridad debe demostrar a renunciar este requisito.
- Utilizando dispositivos de movilidad de pasajeros deberán tener su dispositivo de movilidad bien asegurado con un seis puntos de sujeción cinturones de seguridad, incluyendo el hombro y el cinturón de seguridad abdominal. Si el pasajero es incapaz de llevar un hombro o cinturón debido a razones médicas, entonces deberá proporcionar evidencia de la declaración de un médico.
- Si un pasajero es incapaz de encajar en el cinturón de seguridad debido al tamaño, se utilizará una extensión. Si una extensión está disponible en el



momento del transporte, el conductor preguntará al pasajero a sentarse en el asiento trasero más lejano posible para su seguridad antes de transportar. Notificará también el Gerente de operaciones para que se puede pedir una extensión de cinturón de seguridad.

Ninguna persona, mientras que la interacción con un empleado C.A.R.R. o como pasajero en cualquier vehículo que es operado por C.A.R.R. como un medio de transporte público, hacer cualquiera de los siguientes actos:

1. Fumar o poseer cualquier pipa encendida o brasas, cigarros o cigarrillos
2. Consumir bebidas, alimentos ni alcohol (a menos que sea médicamente necesario).
3. Intencionalmente desfigurar, dañar, escribir o suelo de cualquier parte del vehículo;
4. Escupir, orinar, o defecar en o sobre ningún vehículo;
5. Arrojar, depositar o colocar papel, botellas, latas o cualquier basura o desperdicios sólidos en o sobre un vehículo;
6. Lanzar cualquier objeto de cualquier tipo dentro de un vehículo o cualquier puerta o ventana de un vehículo;
7. Reproducir dispositivos de audio o video, a menos que se reproducen a través de auriculares por lo que es inaudible a otros pasajeros y el conductor;
8. Llevar cualquier mascota o animal en un vehículo que no sea un perro guía que acompaña a una persona con discapacidad o un animal en una jaula o aprobado transportín estándar;
9. Estar de pie o caminar alrededor en un vehículo mientras está en movimiento;
10. Poseer cualquier explosivos o transportar cualquier líquido inflamable o ácido corrosivo no en un envase sellado;
11. Poseer armas de fuego, con excepción de oficiales de la ley;
12. Traer cualquier lavandería a bordo, a menos que sea en un bolso cerrado;
13. Llevar a cabo cualquier conversación innecesaria con el conductor, por lo que no se desviará la atención del conductor de la operación segura del vehículo o interferir intencionalmente
14. Usar lenguaje profano o abusivo hacia el empleado C.A.R.R. o pasajero o ley de una manera hostil o amenazante, mientras que a bordo del vehículo;

**15.** Abordar intoxicado;

**16.** Presentar un riesgo significativo para la salud o seguridad de los demás;

**17.** Llevar a bordo cualquier equipaje o artículos que, debido a su tamaño, sería restringir la libre circulación de los pasajeros;

**18.** Envase de traer a bordo de gasolina o recipiente de gasolina o cualquier tipo de material peligroso. (Respiradores y fuentes de oxígeno están permitidos ser llevados y utilizados a bordo por una persona que por razones de salud);

**19.** Permitir que pasajeros no autorizados o autostopistas;

**20.** Abordar con excesiva higiene personal;

**21.** Conducir cualquier conversaciones de carácter personal que pudiera considerarse ofensiva o acoso innecesarios.

**22.** Llevar a cabo cualquier contacto innecesario con auto, conductor o un pasajero que podría considerarse ofensiva o acoso.

CTRTD puede negarse a transportar o puede expulsar a cualquier persona que viole las disposiciones contenidas sobre él. Si se requiere ayuda, el conductor debe comunicarse con despacho o miembro apropiado de la gerencia.

**I. Monitoreo y vigilancia** – Para la seguridad y la seguridad de nuestros clientes, actividades en y alrededor de instalaciones y vehículos CARR pueden ser visualmente y audiblemente grabadas.

Cámaras protegen pasajeros y empleados de los peligros que sirven como elementos de disuasión, asistencia en monitoreo y capacitación para empleados sobre situaciones de emergencia, incidentes y accidentes, varios componentes de la formación para incluir servicio al cliente y ayudar en las investigaciones necesarias. Conductores deben notificar inmediatamente a su supervisor inmediato y el especialista de la tecnología de la información, si no luego con cualquier problema relacionado con equipo de video vigilancia.

## **J. Circunstancias especiales**

**1. Transporte de niños** – todos los niños menores de ocho años deben estar asegurados en un asiento de seguridad infantil aprobado a menos que el niño esté por lo menos 4 pies, 9 pulgadas de altura como mandatos de ley del estado. El pasajero deberá proporcionar la silla de auto. Los niños menores de 1 año de edad deben tener asiento orientado hacia atrás sujeción infantil.

Pasajeros que viajan con los infantes, como su escolta tendrá que proporcionar

su propio portabebés homologado para uso en vehículos. El pasajero será responsable de colocar el bebé en el transportador y asegurar el portador con un cinturón de seguridad.

El pasajero y acompañante deben ser listos en la puerta cuando el vehículo llega. El niño no podrá viajar hasta el ascensor con un pasajero utilizando un dispositivo de movilidad. Asiento de coche del bebé quedará sujeta por un cinturón de seguridad al asiento del vehículo durante el transporte.

La edad mínima para que un niño viaje solo abordo C.A.R.R. es quince 15 años de edad. Los niños menores de 15 quince debe tener un adulto (18 años o mayores) Asistente les acompañara durante el transporte. El Director General podrá conceder excepciones. Si la cita exige que un ayudante adulto sirven como asistente de cuidado personal tales como citas médicas y dentales la condición garantiza un paseo libre de operadora.

**2. Alojamiento de dispositivos de movilidad** – C.A.R.R. acomodará dispositivos de movilidad, que no excedan de 30 pulgadas de ancho y 48 pulgadas de largo cuando se mide dos pulgadas por encima del suelo y no pese más de 800 libras cuando está ocupado.

Cualquier pasajero que utiliza un dispositivo de movilidad se asegurará los frenos en el dispositivo en funcionamiento antes de transporte puede ser proporcionado. Ciudad y paseos rurales hará todos los esfuerzos razonables para acomodar varios modelos disponibles a los pasajeros. Sin embargo, debido al creciente tamaño y peso de esos equipos, algunas limitaciones será necesarias para garantizar el transporte seguro del dispositivo de movilidad y los pasajeros.

**3. Asistentes de Cuidado Personal** – C.A.R.R. permite que se requiere un attedante cuidado personal acompañar a un pasajero sin costo adicional para utilizar el servicio C.A.R.R. Pasajeros están obligados a proporcionar a sus propios asistentes en su propio costo. En general, las siguientes condiciones garantizarían un asistente libre de tarifas:

**Inmovilidad** – Si el pasajero es incapaz de proporcionar movilidad de uno mismo, o si uno mismo-movilidad es posible pero existe un gran riesgo de lesión física o caída, y la ayuda de un asistente le proporcionan movilidad o reducir el peligro de lesión, entonces asistente del pasajero puede acompañar el pasajero sin costo.

**Desorientación** – Si el pasajero, debido a una deficiencia visual o mental, es incapaz de orientar a sí mismo correctamente y navegar para llegar a un destino en particular, y si la ayuda de un asistente de superar el problema, entonces asistente del pasajero puede acompañar al pasajero sin costo.

**No comprensión** – Si el pasajero, debido a la debilitación mental, es incapaz de realizar adecuadamente los procesos mentales necesarios para manejar las ocurrencias comunes o es incapaz de controlar sus propias acciones, y si la ayuda de un asistente de superar el problema, entonces asistente del pasajero puede acompañar al pasajero sin costo.

**Discapacidad de la comunicación** – Si el pasajero no puede efectivamente transmitir o recibir comunicaciones por sensorial o problemas mentales y si estos problemas impediría a los pasajeros utilizando el servicio, entonces el atedante del pasajero pueden acompañar al pasajero sin costo.

**Otros** – Otros pasajeros con discapacidad, no incluidos en estas orientaciones generales también pueden ser elegibles si, en opinión de un médico autorizado, el pasajero sería incapaz de usar C.A.R.R. sin la ayuda de un asistente. Las razones que apoyan esta opinión deben ser claramente indicadas por escrito por un médico y presentadas al Gerente General. El Gerente General tiene final determinación de la necesidad de asistentes de cuidado personal.

Asistentes de cuidado personal se requieren para ayudar específicamente a los pasajeros. Esta asistencia incluye, pero no se limita a, las siguientes funciones:

- Asistencia a los pasajeros desde su puerta al autobús y vuelta otra vez;
- Puertas de apertura;
- Empujando el dispositivo de movilidad hacia y desde el vehículo;
- Ayuda transferencia de dispositivo de movilidad a un asiento;
- Llevar paquetes; y
- Comunicarse con el conductor (si el pasajero no puede).

Si el atedante no específicamente algún tipo de asistencia para el pasajero, ese individuo no se considera una escolta y se cobra la tarifa normal. Los asistentes son no para ayudar a movilidad dispositivo internos o aseguramiento; Esto es responsabilidad del conductor.

#### **4. Animales de servicio y alojamiento de los animales – C.A.R.R.**

requiere que todos los animales deben asegurarse en una compañía de viajes mascotas excepto animales de servicio como se describe abajo.

Es la política de C.A.R.R. para permitir que los animales de servicio acompañar a su dueño sin restricciones. Bajo las Americans with Disabilities Act de 1990, un animal significa cualquier perro guía, perro señal u otro animal que es necesaria para ayudar al propietario y que individualmente está capacitado para trabajar o realizar tareas en beneficio de un individuo con visión deteriorada, alertando a las personas con problemas auditivos a intrusos o sonidos proporcionando un mínimo trabajo de protección o rescate, tirando de un dispositivo de movilidad o recuperar cayo artículos.

Las Americans with Disabilities Act de 1990 permite la imposición de seguridad legítimo requisitos que son necesarios para la operación segura de C.A.R.R. C.A.R.R. generalmente pueden requerir de un operador de viaje del animal doméstico asegurado para cualquier animal que en opinión del Gerente General o su designado es salud o peligro para la seguridad independientemente de la formación o función el animal sirve para su dueño. Controlador mantiene plena responsabilidad del animal de servicio.

**5. Paquetes de equipaje de mano** – Pasajeros limitará sus paquetes de equipaje de mano no más que el equivalente a cinco 5 bolsas de papel marrón o diez bolsas de plástico por persona. Un asistente puede viajar para ayudar con la carga y descarga de paquetes. Paquetes de gran tamaño serán rechazados para el transporte. Los paquetes deben limitarse a no más de una bolsa de supermercado de papel. Un paquete no deberá pesar más de 20 libras. Pasajeros deben hacer otros arreglos para la entrega de cualquier elemento mayor que el especificado. Conductores puede ayudar con paquetes de equipaje de mano pero no están obligados.

**6. Oxígeno médico para uso personal** – Oxígeno se transportará sólo cuando sea médicamente necesario. Será en un cilindro mantenido de acuerdo con las instrucciones del fabricante. Las instrucciones y precauciones del fabricante generalmente se imprimen en una etiqueta adherida al cilindro de.

Conductores inspeccionarán cada cilindro para asegurar que esté libre de grietas o fugas, incluyendo alrededor del dispositivo de alivio de presión y área de válvula. También se escucharán controladores de fugas. Fugas, abollado, cilindros cortados o picados no se transportará. Los cilindros se limitarán en la

medida necesaria para el viaje del día. Sin embargo, los pasajeros deben considerar que C.A.R.R. es un servicio "viaje compartido"; pasajeros deben viajar con frecuencia mientras que otros pasajeros son recogidos y dejados. Cilindros serán asegurados para prevenir movimiento y fugas. No se colocará en el pasillo o fuentes de calor o de posibles chispas. Bajo ninguna circunstancia debe fumar o permitir llamas (encendedor de cigarrillos o fósforos) en el compartimiento de pasajeros cuando hay oxígeno médico.

**7. Política de respaldo** – CTRTD operadores son instruidos para evitar en la medida de lo posible respaldo arriba e informar todas las situaciones de apoyo con fines de investigación.

## **K. Servicio de suspensiones y terminaciones**

**1. Cancelaciones** – Se solicita que pasajeros notificar la oficina de despacho de las cancelaciones necesarias al menos dos 2 horas antes del viaje programado. Esto permite que la oficina de expedición reasignar ese tiempo a otro pasajero cuya solicitud fue negado anteriormente. Una cancelación es considerada "tarde" si se hace menos de dos 2 horas antes del viaje (ejemplo: después de 7:00 para los viajes programados antes de 9:00)

Para estimular la correcta y oportuna cancelación, cancelaciones serán tratadas como no-show si no llama dentro de los plazos mencionados.

**2. No muestra** – Central Texas Rural distrito de tránsito ha implementado una política de No mostrar para su sistema de transporte público conocido como ciudad y paseos rurales (C.A.R.R.). Un no show se define como cualquier instancia en la que un pasajero no mantiene su viaje programado y no notificar a la oficina C.A.R.R. por lo menos dos horas antes de la recogida programada en el tiempo. Implementación de esta política se ha convertido en necesario debido al número creciente de no show. Hemos determinado que no mostrar viajes afectan no sistema sólo el tránsito, sino también a otros clientes. Nuestros conductores hacen todo lo posible para recoger todos los pasajeros en forma oportuna, y cuando uno de nuestros clientes no existe los conductores están obligados a pasar el tiempo buscando a la persona. Este retraso ha causado nuestros conductores caer detrás de su esperado diario horarios y ha causado demoras innecesarias para otros pasajeros tratando de llegar a sus destinos programados.

Si un pasajero no-show desde su origen, C.A.R.R. no volverá para completar el viaje. Si un pasajero más adelante determina necesitan un viaje de

regreso, entonces debe llamar a C.A.R.R. para intentar programar. C.A.R.R. intentará volver a la mayor brevedad posible, dentro de las horas de servicio, dependiendo de la disponibilidad de vehículo. No se hacen garantías de retorno. El Director General o su designado se reserva el derecho de autorizar a un conductor para volver para un pick up si circunstancias justifican. La política de no-show para todos los clientes del transporte público será la siguiente:

- a) Dos no-show en un plazo de un mes resultarán en una carta de notificación y el pasajero en estado de no-show.
- b) A tercero presentarse en un plazo de un mes dará lugar a una revisión de los últimos servicios prestados y registro de un cliente en no-show. Esta revisión puede resultar en una carta de notificación que privilegios del abordar de ciudad y paseos rurales ha sido suspendido.
- c) Si pueden prevenirse, presentas resultará en la suspensión de servicios por 1 semana.
- d) Un segundo acontecimiento de tres shows en un plazo de un mes resultará en una suspensión de 2 semana.
- e) Una tercera ocurrencia de tres shows en un plazo de un mes dará lugar a la suspensión de un mes.
- f) Periodos de suspensión no pueden ser divididos o alterados sin la aprobación por el Gerente General.
- g) No-shows para clientes facturados se presentará a la fuente para la elaboración de informes de recursos.

**3. Otras suspensiones** – Servicio de pasajeros en que el juicio del Gerente General, muestra tendencias hacia el comportamiento violento o destructivo a través de amenazas, conducta verbal o física, deberán tener su C.A.R.R. elegibilidad terminada.

**4. Apelaciones de suspensiones y terminaciones** – Pasajeros pueden apelar sus suspensiones o terminaciones mediante notificación escrita como se indica en la sección IV procedimientos.

CTRTD Junta Directiva y el Gerente General tendrá la Facultad de modificar la pena como dictada por las circunstancias.

### **III. Procedimientos de queja**

**Título VI política – distrito de tránsito Rural Central Texas – ciudad y paseos rurales compromiso con los derechos civiles**

CTRTD por este medio se da aviso público de su política de mantener y

asegurar la completa conformidad con el título VI de la ley de derechos civiles de 1964 y todo lo relacionado con estatutos. Título VI y relacionados con los estatutos que prohíben la discriminación en programas asistidos por el gobierno federal requieren que ninguna persona en los Estados Unidos de América, por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad, o discapacidad serán excluidos de la participación en, ser negado los beneficios de, o ser sujeto a discriminación bajo cualquier programa de actividad que reciba asistencia financiera federal.

Cualquier persona que crea que haber sido agraviadas por una práctica discriminatoria ilegal con respecto a los programas de CTRTD tiene derecho a presentar una queja formal. Cualquier denuncia debe ser por escrito y presentado al Coordinador del título VI queja dentro de 180 días siguientes a la fecha de la supuesta aparición. Para obtener más información con respecto a quejas derechos civiles, por favor póngase en contacto con: CTRTD ciudad y Rural paseos, P.O. Box 712, Coleman, Texas 76834 o por teléfono: 1 (800) 710-2277.

Título VI aviso al público, está publicado en todos CTRTD ciudad y paseos rurales en vehículos de servicio, en el sitio web ciudad y paseos rurales [www.cityandruralrides.com](http://www.cityandruralrides.com), en la oficina administrativa ubicada en 2310 S. Concho, Coleman, Texas 76834 y en la oficina de CARR Condado Taylor ubicada en 2402 N. 1st Street, Abilene, Texas 79604. Título VI queja formularios están disponibles en [www.cityandruralrides.com](http://www.cityandruralrides.com), en los lugares enumerados arriba, o llamando al 1 (800) 710-2277. Título VI política y denuncia los formularios están disponibles en inglés y español.

CTRTD tiene un Plan de participación pública, incluida la información sobre los métodos de extensión para minorías y poblaciones competentes inglés limitadas (LEP). El plan es un accesorio como parte del igualdad de oportunidades política/Plan aprobado por el Consejo de administración de CTRTD, que regula las actividades del distrito. CTRTD no tiene no elegidos los comités y consejos.

### **Título VI queja procedimiento**

Título VI de la ley de derechos civiles de 1964 requiere que ninguna persona en los Estados Unidos, por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad ser excluido, ser negado los beneficios de, o ser sujeto a discriminación bajo cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera federal.

Cualquier persona que cree que han sido sometidos a la discriminación puede presentar una queja por escrito con la oficina de CTRTD. Ley federal y estatal requiere que las quejas se presentada dentro de 180 - ciento ochenta días del último incidente alegado.



Puede obtenerse un formulario de queja o denuncia puede presentarse en una declaración escrita que contenga la siguiente información:

- Nombre, dirección y teléfono del denunciante.
- Nombres de personas que presuntamente discriminaban, si se conoce.
- Fecha del incidente.
- Ubicación del incidente.
- Tipo de presunta discriminación.
- Explicar lo que sucedió y Cómo crees que era discriminados.
- Nombre, direcciones y números telefónicos de las personas que puedan tener conocimiento del evento.
- ¿Qué otra información tienes que crees que es relevante para esta investigación?
- ¿Se han presentado una denuncia con CTRTD antes? Si es así, incluyen: Cuándo, dónde y cómo.
- Fecha y firma del denunciante.
- La queja puede ser enviada a [carrmgrs@cityandruralrides.com](mailto:carrmgrs@cityandruralrides.com) enviado por correo a P.O. Box 712, CTRTD título VI queja Coordinador Coleman, Texas 76834 o por fax al (325) 625-5481.

### **¿Qué pasa con mi queja?**

El título VI queja Coordinador se comunicará con el querellante por escrito no más tarde de quince 15 días de trabajo después del recibo de la queja para obtener información adicional, si es necesario para investigar la denuncia. Si el demandante es incapaz de proporcionar la información solicitada en forma oportuna, el Coordinador del título VI queja puede cerrar administrativamente la queja.

El Coordinador del título VI queja completará la investigación dentro de los treinta 30 días de la recepción de la queja o información adicional recibida. Se preparará un informe de investigación escrito por el investigador. El informe deberá incluir una breve descripción del incidente, conclusiones y recomendaciones. El director de General de RTD de Texas Central y título VI queja Coordinador revisará el informe. Una carta de cierre se prestará al denunciante. CTRTD mantiene una lista de tránsito relacionadas con las investigaciones, denuncias y demandas de título VI.

Si el asunto no puede resolverse o si el demandante no está satisfecho, entonces el demandante puede hacer una solicitud de apelación a la Junta de CTRTD dentro de los sesenta 60 días del incidente. La apelación por escrito debe incluir nombre, dirección y teléfono de contacto del cliente. Se recomienda una declaración de razones por qué el solicitante cree que la negación de la solicitud de

alojamiento o acceso al transporte público fue inadecuado. Si el asunto no puede resolverse, el denunciante será informado de su derecho a recurrir a:

Texas Dept. of Transportation  
Office of Civil Rights  
125 E 11th Street  
Austin, Texas 78701

Federal Transit Administration  
Office of Civil Rights  
Attn: Title VI Program Coordinator  
East Building, 5th Floor – TCR  
1200 New Jersey Ave. SE.  
Washington, DC 20590

### **Procedimientos de queja general**

Como receptor de fondos de transporte sanitario y transporte público, administrada por el Departamento de transporte de Texas, CTRTD por la presente certifica que se rijan por las directrices de elegibilidad y las prioridades de servicio, como estipulados y establecidos en los contratos de la Agencia.

Cualquier persona que cree que se les ha negado los beneficios, excluidos de la participación en, o sujetos a discriminación por motivos de raza, color u origen nacional por CTRTD tiene derecho a presentar una queja formal. Para obtener más información pública título VI con respecto a los derechos o para solicitar un formulario de denuncia de título VI, por favor llame al 1-800-710-2277 o visite [www.cityandruralrides.com](http://www.cityandruralrides.com).

En el caso de una demanda de transporte público, el querellante debe cumplir el procedimiento de queja que se enumera a continuación:

#### **Procedimiento de queja serán los siguientes:**

En caso de una reclamación, el demandante debe contactar la oficina administrativa al (325) 625-4491 o 1 (800) 710-2277 o por correo a P.O. Box 712, Coleman, TX 76834.

Tras la recepción de la queja, el representante de CARR solicitar detalle escrito de queja o tomar una declaración oral de la organización querellante. La queja debe incluir detalles acerca de la situación: es decir, fecha, hora, conductor, problema, etc.. Todas las quejas o declaraciones deben ser firmadas o si por teléfono al demandante actual debe ser la persona que llama. Denuncias recibidas por teléfono serán investigadas y resuelto antes de finalizar la llamada. Una respuesta escrita no será necesaria si el querellante está satisfecho con la resolución. El Director General notificará al recibir todas las quejas, y el Gerente de operaciones o un miembro del personal asignado llevará a cabo una investigación sobre las denuncias escritas. Al finalizar la investigación, se mostrará una decisión con respecto a la queja y una respuesta por escrito emitido a la organización querellante no más tarde de diez días después del recibo de la queja. Una copia de la denuncia y acción tomada se

enviarán a las oficinas de fuente financiación como sea necesario, y una copia quedará en el archivo de la oficina administrativa de CTRTD.

En el caso, el demandante no está satisfecho con la decisión y acción tomada por el Gerente de operaciones, la organización querellante deberá notificar el Director General por escrito a la dirección que se enumeran a continuación.

J.R. Salazar, Gerente General

Distrito de tránsito Rural Central Texas – ciudad y paseos rurales

P.O. Box 712, Coleman, TX 76834

1 (800) 710-2277 o por correo electrónico: [jrs@cityandruralrides.com](mailto:jrs@cityandruralrides.com)

El Gerente General revisará toda la información con respecto a la queja y tendrá la discreción para formar un panel imparcial de revisores para ayudarle – conformado por: miembros de la Junta de distrito de tránsito, o de representantes de servicios sociales públicos y privados. Tras una revisión de la queja, el Director General informará al demandante de los resultados del panel de revisión o su decisión y acción a tomar con respecto a la queja. Se mostrará una decisión con respecto a la denuncia y una respuesta por escrito emitida a la queja a más tardar diez días después el Director General recibe la denuncia.

#### **Información adicional de la denuncia**

**Transporte sanitario bajo HHSC:** Los clientes deben comunicarse con HHSC al 1-877-633-8747, de lunes a viernes de 8:00 – 5:00

Tras la recepción, el Gerente de operaciones investiga la denuncia por hablar con el personal adecuado involucrado en el incidente. Una copia se remite al Gerente General.

Al finalizar, el Gerente de operaciones documenta la respuesta vía correo electrónico dentro del marco de tiempo especificado después de recibo de la queja. Una copia de la queja (como respuesta) es mantenida por el Gerente de operaciones.

Voluntad personal CTRTD en ningún momento, dar seguimiento a una queja directamente con el demandante.

CTRTD se asegurará de que su personal no responden ni dan la apariencia de tomar represalias contra un individuo que ha presentado una denuncia contra CTRTD o enviado un comentario negativo sobre la encuesta de beneficiarios.

#### **IV. Personas con dificultades auditivas**

La Agencia utiliza Relay Texas para garantizar el acceso a un sistema de telecomunicaciones para sordos (TDD/TTY) para facilitar la comunicación con duro de audición, sordos y sordos recipientes. "Relé de Texas", un servicio de telecomunicaciones establecido para lo sensorial deteriorada por la 71 legislatura de Texas en 1989, permite a una persona para hacer y recibir llamadas desde cualquier

lugar en los Estados Unidos. El número gratuito se imprimirá en Agencia folletos y literatura.

## **¿Qué es Relay Texas y cómo funciona?**

### **Relay Texas**

Relay Texas proporciona servicio entre personas que pueden oír y quienes son sordas, con problemas de audición, sordos o discapacitados discurso de interpretación telefónica. Agentes de retransmisión de Texas tienen computadoras que permitan escuchar el usuario de la voz, así como leer las señales del usuario TTY. El servicio está disponible para los tejanos 24 horas al día, 365 días al año. No hay restricciones impuestas a las llamadas de Relay Texas. Confidencialidad para los usuarios de relés y operadores está garantizada por la ley de Texas.

### **Aparato de telecomunicación para sordos (TTY)**

Un TTY es una máquina de escribir como el dispositivo con una pantalla pequeña que se conecta fácilmente a un teléfono estándar o puede ser conectada directamente a una roseta telefónica. Usando un TTY, una persona sorda es capaz de llamar a otra persona con un TTY. Las personas sordas utilizan un TTY para llamar a Relay Texas para hacer una llamada a una persona oyente que no tenga un TTY.

### **Procedimiento de TRS**

El centro de Texas de relé cuenta con más de 250 agentes de retransmisión que pueden aceptar llamadas de los usuarios de TTY y no TTY usuarios (audiencia las personas que no tienen máquinas de TTY) al mismo tiempo. Ejemplo: usted (voz usuario) llame al 1-800-735-2988 en su teléfono y un agente de retransmisión contestará. Dar al agente el número de teléfono de la persona sorda, y el agente marcará el número. El agente actúa como un traductor entre usted y la persona sorda. Hablar directamente con la persona sorda y fingir que el agente de retransmisión no está allí. La comunicación del relé se realiza así por ambas partes.

### **Costo del usuario relé**

Relay Texas le permite hacer llamadas locales sin cargo. Llamadas de larga distancia dentro de Texas tienen un precio de tarifas inferiores a la tasa habitual, si el transportista contratado se utiliza para la facturación.

### **Números de teléfono de Relay Texas:**

Para utilizar el Relay Texas:

Los usuarios de TTY no (personas de audición) 1-800-735-2988

Los usuarios de TTY (sordera o habla) 1-800-735-2989

Los usuarios de ASCII (sordera o habla) 1-800-735-2991

Los usuarios de VCO (problemas de audición), utilizar su propia voz 1-877-VCO1RTX

#### **IV. Ciego o la vista**

El distrito tiene sus políticas de CARR y procedimientos disponibles en Braille y casetes de cinta con información de folleto CARR detallada. Esta información está disponible a petición de ciego o de la vista problemas pasajeros.

#### **V. Otra información útil de contacto**

Texas Commission for the Deaf and  
Hard of Hearing  
P.O. Box 12904  
Austin, Texas 78711  
(512)407-3250 – Voice  
(512)407-3251 – TTY

Texas Rehabilitation Commission  
6400 Hwy 290 E, #201  
Austin, Texas 78723  
(512)451-9579  
1(800)687-2676

Texas Commission for the Blind  
4800 N. Lamar Blvd., Suite #340  
Austin, Texas 78756-3178  
1(800)252-5204