

**Central Texas Rural Transit District  
P.O. Box 712 Coleman, Texas 76834  
325-625-4491 | 1-800-710-2277**

**City and Rural Rides  
Policies and Procedures**

**February 2025**



**5310, 5311, Medical Transportation Program Provider  
under Texas Health and Human Services and Medical  
Transportation Program Brokers**

Adopted by CTRTD Board of Directors: 07/06/2000

Revision Approved: 08/11/2016, 06/08/2017, 06/13/2019, 08/13/2020, 08/12/2021,  
08/11/2022, 08/10/2023, 8/8/2024, 2/13/2025.

## **Policies and Procedures – Table of Contents**

Central Texas Rural Transit District's Policies and Procedures includes the following elements:

1. Policy Statement, Mission, and Objectives
2. Organization and Organizational Chart
3. Operations of Service
  - Office and Service Hours
  - Inclement Weather
4. Requesting Service
  - Origin Trip
  - Return Trip (RTO) or Additional Scheduled Trips
5. Requesting Same Day Service
6. Public Transit Fare Structure
  - Cash
  - Prepaid Fare Pass
7. Riding with CTRTD
  - Driver Arrival Steps
  - Loading and Unloading Procedures
  - Vehicle Access
  - Accommodation of Mobility Devices
  - Reasonable Modification
  - Rules for Passenger Conduct
  - Carry On Packages
  - Personal Care Attendants
  - Transportation of Children
8. Cancellations and No Shows
9. Service Animals and Accommodation of Animals
10. Special Circumstances
  - Complimentary Passes/Rides
  - Traveling under Awnings
  - Service Suspensions and Terminations
  - Medical Oxygen for Personal Use
11. Monitoring and Surveillance

## 12. Complaint Procedure

## 13. Communication Assistance

- Hearing Impaired
- Relay Texas
- Telecommunication Device for the Deaf (TTY)
- Procedure of TRS
- Cost of Relay User
- Relay Texas Telephone Numbers
- Blind or Sight Impaired
- Other Useful Contact Information

## **1. Policy Statement, Mission, and Objectives**

### **Mission**

It is the mission of Central Texas Rural Transit District (City and Rural Rides) to design, implement, and maintain safe, effective, and efficient transportation system for the residents of Brown, Callahan, Coleman, Comanche, Eastland, Erath, Hamilton, Mills, Nolan, Runnels, San Saba, Shackelford, Stephens, and Rural Taylor Counties.

### **Policy**

CTRTD serves a large diverse population of individuals varying in age (Elderly, Adults, Teenagers, and Children) physical challenges, economic and financial status, and ethnic backgrounds. CTRTD assures that no person on the grounds of race, color, religion, sex, national origin, age, or disability be excluded from the participation, be denied the benefits of, or otherwise subjected to discrimination under any CTRTD sponsored program or activity. CTRTD assures full compliance with Title VI of the Civil Rights Acts of 1964, the Americans with Disabilities Act (ADA) and section 504 of the Rehabilitation Act of 1973 as amended (section 504), the Civil Rights restoration Act of 1987 (49 CFR part 21), Federal-aid Highway Act of 1973, the Discrimination Act of 1975, and related statutes and regulations that prohibit discrimination under any program and activity receiving federal assistance.

### **Objectives**

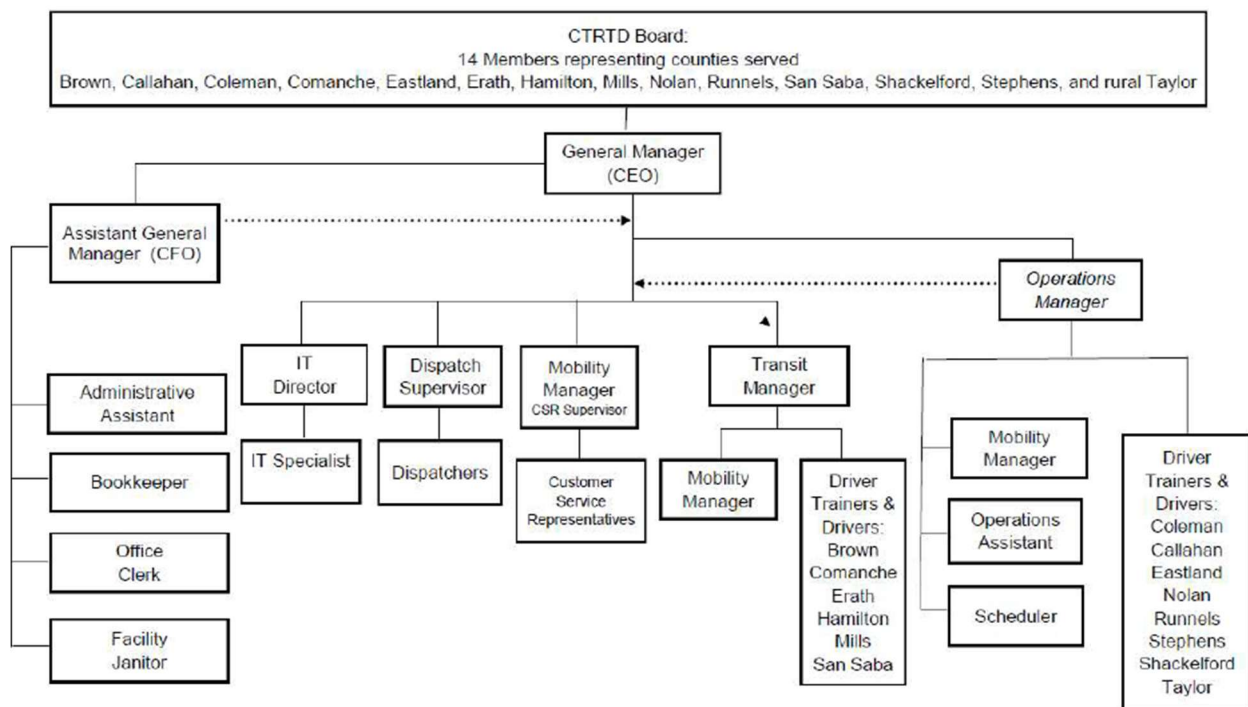
CTRTD objectives to the residents of our service area is to provide demand response service, curb-to-curb and door-to-door service is available upon advance request. CTRTD strives to maintain the operational control of the system by maintaining trained staff, servicing all areas with ADA accessible vehicles, and ensuring the conditional of fleet is equivalent in the CTRTD service area.

## 2. Organization and Organizational Chart

### Organization

The General Manager of CTRTD is responsible for the overall management of CTRTD including the operations and personnel. CTRTD General Manager reports directly to the CTRTD Board of Directors. CTRTD Agency includes administrative and operations personnel such as management, supervisors, office personnel, and vehicle operators.

### Organizational Chart



### 3. Operations of Service

CTRTD has established the following Policies and Procedures for the operations of service.

#### Office and Service Hours

CTRTD office hours are Monday through Friday from 5:00 a.m. to 8:00 p.m. local time, including lunch hours. Offices may be staffed with skeleton crews for all other agency holidays. Supervisors are on call 24 hours a day and may be contacted in the event of an operator obstacle and/or issue.

Vehicles are operational in Brown, Callahan, Coleman, Comanche, Eastland, Erath, Hamilton, Mills, Nolan, Runnels, San Saba, Shackelford, Stephens, and Rural Taylor Counties. Monday through Friday from 7:30 a.m. to 5:30 p.m. for Public Transit Services. Vehicles are operational in the city limits of Brownwood and Early Monday through Friday from 6:00 a.m. to 6:00 p.m. On Saturdays from 8:00 a.m. to 2:00 p.m.

Currently, Public Transit Services are not offered on weekends, except the city limits of Early and Brownwood, or the following holidays.

New Years Day	Independence Day	Day After Thanksgiving
Martin Luther King Day	Labor Day	Christmas Eve
Good Friday	Veterans Day	Christmas
Memorial Day	Thanksgiving Day	

CTR TD is a Medical Transportation Program Provider, Medical Transportation Program trips will be provided as approved by HHSC and Medical Transportation Program Brokers. Operation hours for transportation services to recipients are Monday through Saturday and may be scheduled from 5:30 a.m. to 7:00 p.m. Medical Transportation Program Trips will be provided on all days except Thanksgiving, Christmas Day, and New Years Day. CTR TD will be available to transport Medical Transportation dialysis recipients when the recipient’s regular scheduled days are shifted to a Sunday due to a holiday.

**Inclement Weather**

If inclement weather exists, the General Manager of CTR TD may approve to reschedule or cancel service. CTR TD will inform passengers of delays and/or cancellations by company website, social media, local radio stations, television stations, and IVR callouts. Employees are to report to work unless otherwise instructed by management or the dispatch department.

**4. Requesting for Service**

CTR TD accepts requests for service Monday through Friday from 8:00 a.m. to 12:00 p.m. and 1:00 p.m. to 5:00 p.m. The deadline for the next day’s scheduling is 2:30 p.m. Reservations may be scheduled in advance. Reservations are scheduled based upon vehicle and seating capacity. Medical transportation recipients must contact their Health Plan to determine eligibility and to schedule

transportation services. Public transportation may not be performed between MTP approved rides due to funding source requirements. When scheduling a trip, the following information is required:

Passenger Name	Emergency Contact
Date of Birth	Destination Name
Address	Destination Address
Phone Number	Request Time
Assistance Needs	

Each Origin and Return trip will be recorded separately as a one-way trip. It is the responsibility of the passengers to ensure that they are waiting and present for the driver’s arrival.

**Origin Trip**

The origin trip shall be scheduled by the required time to be at the destination. For scheduled origin trips, passengers must be ready for pick up 1 hour and 45 minutes prior to the request time including travel time for transportation to destination. For the driver to ensure all passengers are transported from origin to destination by the scheduled appointment time. If a rider will be required to be ready earlier, dispatch will contact the passenger by telephone to educate of approximate pick-up time. CTRTD will attempt to drop off passengers no more than 1 hour prior to the requested time. It is the responsibility of the public transit passenger to ensure the requested destination will allow early entry. Drivers are permitted to drop off public transit passengers regardless of entry and/or inclement weather.

**Return Trip (RTO) or Additional scheduled trips**

Return trips home are accepted until 5:00 p.m. in all counties, and 6:00 p.m. within the city limits of Early and Brownwood, but the passengers must take into consideration travel time. To request a return trip home or to continue additional scheduled trips the passenger is responsible for calling CTRTD toll-free number when ready for pick up. CTRTD will make every effort to pick up within 1 hour of the request. The RTO must allow sufficient travel time, or the passenger may be required to find other means of transportation.

## 5. Request for Same Day Service

CTRTRD may accept same day service Monday through Friday 8:00 a.m. to 2:30 p.m. The dispatcher will attempt to schedule the origin and return trip into existing schedules by utilizing the following criteria:

- The vehicle must have available seating and space for mobility devices.
- The vehicle must be in the vicinity and/or location of the origin and destination to accommodate the request without disrupting prescheduled passengers.
- The Request time must be available to accommodate the request without disrupting prescheduled passengers.
- The dispatcher may refuse and/or deny the request for same day service if unable to add to the existing schedule or it otherwise causes operation issues.

When accepting same day service, the passenger may be advised there may be a considerable wait time during peak periods of service.

## 6. Public Transit Fare Structure

Fares are based on a one-way trip. A fare per each one-way trip shall be charged to all eligible passengers and their escorts. Except personal care attendants, who may travel with an eligible passenger at no cost. The fare must be paid each time the vehicle is boarded. Forms of payment accepted are cash or check. Currently CTRTRD does not accept credit cards.

1-5 Miles	\$1.00
6-10 Miles	\$2.00
11-15 Miles	\$3.00
16-20 Miles	\$4.00
21-25 Miles	\$5.00
26-30 Miles	\$6.00
31-35 Miles	\$7.00
36-40 Miles	\$8.00
41-45 Miles	\$9.00
46-50 Miles	\$10.00
51-55 Miles	\$11.00
56-60 Miles	\$12.00



**Cash:** Fare is charged based upon the fare schedule. All fares must be paid in exact change only. The drivers cannot make changes. If trip demand allows a customer may request an added trip to obtain exact change, however no guarantee of on time delivery. A fare will be charged for the additional trip. Failure to do so will result in no service for the trip and the trip will be recorded as a no show.

**Prepaid Fare Passes:** CTRTD sells prepaid fare passes that cost \$20.00. This option allows the customer to pay for trips in advance. As an incentive to purchase prepaid passes customers receive \$4.00 free. The drivers will validate the proper fare amount when using a prepaid fare pass. CTRTD is not responsible for lost or stolen passes. Passes are not redeemable for cash.

## **7. Riding with CTRTD**

CTRTD is a public transit system, providing transportation for many passengers each day. CTRTD is a “shared ride” service meaning passengers, regardless of the trip type, are subject to ride while other passengers are onboard being picked up and/or dropped off. It is important for all passengers to be courteous, patient, and friendly with others to help make everyone’s ride comfortable.

### **Driver Arrival Steps**

When the driver arrives at the pick-up location they will honk, knock, and request provide a courtesy call if applicable based on passenger and funding source requirements. The driver will complete a courtesy call to the primary number on file. The driver is not permitted to knock if the front door of the passenger’s home is not accessible.

Courtesy calls for the public transit passenger will be case by case utilizing the following guidelines:

- Resides in an assisted living facility.
- The front door is not accessible by the driver.
- Otherwise determined by the Mobility Manager.

Drivers are not required to wait more than five (5) minutes for the public transit passenger, ten (10) minutes for HHSC and MTP Broker passenger, and fifteen (15) minutes for the ModivCare passenger.

If contact is not made drivers will leave a no-show card if it can be done safely and confidentially. A no show card is notification to the passenger that CTRTD arrived and left the pick-up location. Please refer to section 8 for additional details regarding Cancellations and No shows.

### **Loading/Unloading Procedures**

The safe load and unload of each passenger is a priority. Drivers begin each trip by reviewing the passengers' trip details and assistance needs. The driver is required to complete the following when loading or unloading a passenger.

The driver is to exit the vehicle at every pick-up and drop off, escorting every passenger in and out of the vehicle, to their seat, and provide the necessary assistance such as securing the passenger's seat belt.

When utilizing the lift to load or unload the driver must instruct the passenger to hold both handrails while on the lift. When loading, the driver must instruct the passenger to wait on the lift platform to allow the driver to enter the bus and aid the passenger to their seat. After the passenger is safely seated and secured the driver will collect the fare and/or signature pending funding source, then exit the vehicle to fold the lift.

Passengers must be very careful during loading and unloading when entering or exiting the vehicle to avoid falling, slipping, or tripping. Watching for steps, curbs, and various other objects.

- Drivers are not responsible for lost, stolen, or damaged items. Items located will be stored at the nearest driver satellite office. The passenger can contact management and schedule a time to retrieve their personal item from the office or it will be returned on their next scheduled transportation. Same day returns will only be essential items, such as: wallets, keys, medication, or cell phones. You must contact CTRTD to coordinate the return of a lost item. Unclaimed items are discarded at CTRTD discretion.
- Drivers are not permitted to lock/unlock passenger's door.
- Drivers may provide door-to-door service when requested in advance but are not permitted to enter a passenger's home.
- Drivers are not permitted to maneuver a mobility device up or down steps or along gravel areas.

- Drivers are not permitted to lift passengers.
- Drivers are not allowed to enter upon property, fences, or porches unless animals are restrained to avoid the possibility of biting.
- Drivers are not permitted to retrieve items out of personal belongings such as pockets, bags, or purses.
- Drivers have the discretion to assign seats and determine mobility device placement when necessary for the efficiency and/or safety of the operation.

### **Vehicle Access**

Service may not be rendered if the origin or destination location cannot be accessed by the vehicle. If location does not provide safe passage for the vehicle or safe access to and/or from the vehicle by the passenger. The driver shall attempt to provide reasonable accommodation. Situations that may result in denial of service are steep driveways, low hanging trees/limbs, deteriorated sidewalks, unsafe backing situations, etc.

### **Accommodation of Mobility Devices**

CTRTRD will accommodate mobility devices that fit within the lift/ramp platform measurements, which do not exceed 30 inches in width and 48 inches in length, measuring two inches above the ground. CTRTRD will make every reasonable effort to accommodate various models. However, due to the increase in the size and weight of such equipment, some limitations will be necessary to ensure the safe transport of the mobility device and passengers.

### **Reasonable Modification**

CTRTRD will make reasonable modifications to policies, practices, and procedures to ensure that our services are accessible to individuals with disabilities. Service requests for reasonable modification will be case by case follow these guidelines:

- Request will not fundamentally alter the nature of the entity's transit service.
- Will not create a direct threat to the health and safety of others.
- The individual with the request can fully use the transit service without accommodation.
- Granting the request will not cause undue financial or administrative burden on CTRTRD.

## **Rules for Passenger Conduct**

CTRTRD strives to ensure all passengers have a pleasant experience when utilizing our service. Since CTRTRD is a shared ride service the following rules have been developed for all CTRTRD passengers.

Personal items must stay in the custody of the passenger. No items should be left unattended on the CTRTRD vehicle at any time.

CTRTRD allows beverages and food in spill proof and/or sealed containers. For long trips passengers may bring a packed lunch and courtesy stops may be requested. Styrofoam “to-go” cups, even with lids, are not considered a spill proof container.

For long-distance trips a courtesy stop may be requested. A courtesy stop is defined as a brief pause or stoppage in service for individuals to use the restroom.

Passengers are required to wear seat belts. Proof of a physician’s statement of a passenger’s inability to wear a seat belt must be shown to waive this requirement. Passengers utilizing mobility devices will be required to have their mobility device properly secured with a six-point tie down safety restraint system, including shoulder and lap belts. If unable to wear the shoulder and lap belt due to a medical reason, the passenger must provide proof of physician’s statement.

Services will not be denied if the mobility device cannot be secured using the existing securement system. For the client’s safety, the option to transfer to a seat will be offered. If a passenger is unable to fit within that seat belt due to size, a seat belt extension will be utilized. If an extension is unavailable at the time of transport, the driver will request the passenger to sit in the furthest rear seat possible for their safety before transporting.

No person shall, while interacting with a CTRTRD employee and/or a passenger on any vehicle operate by CTRTRD as a public conveyance, do any of the following acts:

- Smoke or possess any lighted or smoldering pipe, cigar, or cigarettes. Tobacco and/or smokeless tobacco including but not limited to electronic cigarettes, vaping, and dip/chew.
- Consume alcohol.
- Intentionally deface, damage, write upon, or soil any part of the vehicle.
- Spit, urinate, or defecate in or upon any vehicle.

- Throw, deposit, or place paper, bottles cans, or any other garbage or solid waste in or upon a vehicle.
- Thrown any object of any kind within a vehicle or out any door or window of a vehicle.
- Play audio or video devices, unless played through headphones so that it is inaudible to other passengers and the driver.
- Bring any pet or animal on to a vehicle other than a service animal accompanying a person with a disability, or an animal in a cage or approved standard pet carrier.
- Stand or walk about in a vehicle while it is in motion.
- Possess any explosives or carry any corrosive acid or flammable liquid.
- Possess firearms, except for law enforcement officers.
- Bring any laundry on board unless it is in an enclosed bag.
- Intentionally interfere or conduct unnecessary conversation with the driver, resulting in distraction from the safe operations of the vehicle.
- Use profane or abusive language toward a CTRTD employee or passengers.
- Act in a hostile or threatening manner while on board the vehicle.
- Board intoxicated.
- Present a significant risk to the health or safety of others.
- Bring on board gasoline or a gasoline container or any type of hazardous material. (Respirators and portable oxygen supplies are permitted to be carried and used on board by a person needing it for health reasons. Please see section of Medical Oxygen for Personal Use.)
- Permit unauthorized passengers or hitchhikers.
- Board with unreasonable personal hygiene. Be mindful of all passengers exhibiting good personal hygiene is necessary to ensure all passengers are comfortable onboard the vehicle in a confined area with others.
- Conduct any unnecessary conversations of a personal nature that could be viewed as offensive or harassment.
- Conduct any unnecessary contact with self, driver, or a passenger that could be viewed as offensive or harassment.

CTRTD may refuse to transport or eject any persons violating the provisions contained above.

### **Carry on Packages**

Passengers shall limit their carry-on packages to no more than the equivalent of five (5) brown paper grocery bags or ten (10) plastic bags per person. Packages must be limited and no larger than a brown paper grocery bag. No one (1) package shall weigh more than twenty (20) pounds. An attendant may travel to assist with the loading and unloading of packages. Drivers may assist with carry-on packages, but the passengers are ultimately responsible for the items they bring on board the vehicle. Oversized packages will be refused for transport. Passengers must make other arrangements for delivery of any items larger than specified or if items exceed the allotted amount. Packages must be stored securely out of the aisle and stay in the custody of the passenger for the entire duration of travel. Items must not become loose during travel, take up passenger space if needed, or become a tripping hazard to other passengers. No items should be left unattended on CTRTD vehicle at any time.

### **Personal Care Attendants**

CTRTD allows a personal care attendant to accompany a passenger at no additional charge when such an attendant is required to utilize the CTRTD service. Passengers are required to supply their own attendants at their own expense. Personal care attendants are there to specifically assist the passenger. If the attendant does not specifically perform some type of assistance for the passenger, then the individual is considered an escort and charged the normal fare. Attendants (or other passengers) are not to assist in the mobility devices boarding, un-boarding, or securement as this is the driver's responsibility.

Assistance includes, but is not limited to the following duties:

- Assisting the passenger to and from the vehicle and/or door.
- Opening doors.
- Pushing mobility device to and from the vehicle.
- Transfer assistance from mobility device to a seat.
- Carrying packages
- Communicating with driver if passenger is unable.

Generally, the following conditions would warrant a fare-free attendant.

**Immobility** – Passengers utilizing a mobility device are required to be independently mobile. If the passenger is unable to provide self-mobility, or if self-mobility is possible but a great risk of falling or physical injury exists, and the assistance of an attendant would provide mobility or lessen the danger of injury, a personal care attendant will be recommended.

**Disorientation** – If the passenger, due to a visual or mental impairment, is unable to properly orient him/herself and navigate to reach a particular destination, and if the assistance of an attendant would overcome the problem.

**Non-Comprehension** – If the passenger, due to mental impairment, is unable to adequately perform those mental processes necessary to handle common occurrences or is unable to effectively control his/her own actions, and if the assistance of an attendant would overcome the problem.

**Communication Impairment** – If the passenger is unable to effectively transmit or receive communications due to sensory or mental problems and if these problems would prevent the passenger from using the service.

**Other** – Other impaired passengers not included in these general guidelines may also be eligible if, in the opinion of a licensed physician, the passenger would be unable to use CARR without the aid of an attendant. The reasons supporting this opinion should be clearly stated in writing by a physician and submitted to the General Manager. The General Manager has final determination of need for personal care attendants.

### **Transportation of Children**

The minimum age for a child to travel alone aboard CTRTD is fifteen (15) years of age. Children under fifteen (15) must have an adult, who is eighteen (18) years or older accompany them during transport. The general Manager may grant exceptions. All children who are under eight (8) years of age are required to be restrained in a child passenger safety seat unless the child is at least four (4) feet, nine (9) inches in height as State law mandates. The attendant must provide the child passenger safety seat and is responsible for securing it into the vehicle seat with a seat belt. The passenger and the attendant must both be ready at the door when the vehicle arrives. The child will not be allowed to ride up the lift with a passenger utilizing a mobility device.

## **8. Cancellations and No Shows**

CTRTRD understand situations may arise affecting your transportation. We have implemented the following rules for cancellations and no shows due to the effect it has on the entire transit system.

**Cancellations:** Public Transit passengers must notify CTRTRD of cancellations at least two (2) hours prior to the scheduled trip. This allows the dispatch department to reassign that time to another passenger whose service request may have previously been denied.

**No Shows:** Defined as any instance in which a passenger does not keep their scheduled transportation and fails to notify CTRTRD at least two (2) hours prior to the scheduled transportation. A no show is if the passenger cancels transportation upon the driver's arrival, is not ready upon arrival, declines to ride, or is not present at the pick-up location.

If the passenger "No shows" for the scheduled origin trip the remaining scheduled trips are automatically cancelled. If a passenger determines they need the return trip they must call CTRTRD to re-schedule transportation within service hours. The General Manager or designee can authorize a driver to return for a pickup if circumstances warrant to do so.

If a passenger has a subscription reservation and is continuously disrupting service by not utilizing the service CTRTRD will attempt to contact the passenger to resolve the problem. If unresolved the General Manager or designee may cancel any subscription reservations.

Reminder: Notices are sent to your primary address on file. It is your responsibility to ensure that CTRTRD has your current contact information. Please call our customer service representatives at 1-800-710-2277 to verify or update your information.

## **9. Service Animals and Accommodation of Animals**

CARR requires all animals to be secured in a pet travel carrier except for service animals. It is the policy of CARR to allow service animals to accompany their owner without restraint. Under the Americans with Disabilities Act of 1990, a service animal means any guide dog, signal dog, or other animal that is required to aid the owner and that is individually trained to do work or perform tasks for



the benefit of an individual with impaired vision, alerting individuals with impaired hearing to intruders or sounds providing minimal protection or rescue work, pulling a mobility device, or retrieving dropped items.

The Americans with Disabilities Act of 1990 allows for the imposition of legitimate safety requirements that are necessary for the safe operation of CARR. CARR can generally require use of a secured pet travel carrier for any animal that in the opinion of the General Manager or his/her designee is a health or safety hazard regardless of the training or function the animal serves for its owner. The handler maintains full responsibility for the service animal.

## **10. Special Circumstances**

### **Complimentary Passes and/or Rides**

In the judgement of the General Manager or designee, whenever CTRTD makes an error that greatly inconveniences a passenger, a complimentary pass, or a free ride may be issued. The General Manager or Designee will determine the value of the free ride. Circumstances that may warrant the issuance of a complimentary pass include:

- Arrival later than the scheduled arrival to destination time.
- The passenger inadvertently left off the schedule.
- A passenger was stranded on a broken vehicle.
- Other incidents causing a significant delay and/or as approved by the General Manager or Designee.

### **Traveling under Awnings**

Drivers are required to complete a visual inspection outside the vehicle to determine sufficient clearance for safe passage. Drivers' discretion to load and/or unload a passenger under an awning.

### **Service Suspensions and Terminations**

Passengers who, in the judgment of the General Manager, present a safety or health hazard, shall have their CARR service eligibility suspended.

Passengers who, in the judgment of the General Manager, demonstrate tendencies toward violent or destructive behavior through threats, verbal and/or physical behavior, shall have their CARR service eligibility terminated.

Passengers may appeal their suspensions or terminations by written notification as outlined in Section 12 Complaint Procedures.

### **Medical Oxygen for personal use**

Oxygen will be transported only when medically necessary. It will be in a cylinder maintained in accordance with the manufacturer's instructions. The manufacturer's instructions and precautions are usually printed on a label attached to the cylinder. Leaking, dented, gouged, or pitted cylinders will not be transported. Cylinders will be limited to the extent necessary for the day's trip. However, passengers must consider CARR is a "shared ride" service. Cylinders will stay in the custody of the passenger and be secured to prevent movement and leakage. Under no circumstances should smoking or open flames (cigarette lighter or matches) be permitted in the passenger compartment when medical oxygen is present.

### **11. Monitoring and Surveillance**

For CTRTD customers' safety and security activities on and around CTRTD vehicles and facilities are visually and audibly recorded. Cameras protect passengers and employees from dangers by serving as deterrents, assisting in monitoring, and training for employees regarding emergency situations, incident, accidents, various training components to include customer service, and aiding investigations as necessary.

### **12. Complaint Procedure**

CTRTD hereby attests that it will abide by the eligibility guidelines and service priorities, as stipulated and set forth in the Agency's Contracts. Any Individual, group of individuals, or entity that believes they have been denied the benefits of, excluded from participation in, or subject to discrimination on the grounds of race, color, sex, national origin, age, disability, or any other characteristic protected by law has a right to file a formal complaint. For more information regarding Title VI Civil Rights or to request a Title VI Complaint Form, please call 1-800-710-2277 or visit [www.cityandruralrides.com](http://www.cityandruralrides.com). For more information regarding ADA or to report a concern, please follow the Public Transit Passenger Complaint Procedures below. To request and ADA Complaint Form please call 1-800-710-2277 or visit [www.cityandruralrides.com](http://www.cityandruralrides.com). CTRTD shall not retaliate or give an appearance of retaliation against an individual who has submitted a complaint. Unauthorized personnel will at no time follow up on a complaint directly with the complainant.

## **Public Transit Passenger Complaint Procedures**

The complainant should contact the administrative office at (325)625-4491 or 1(800)710-2277 or by mail to P.O. Box 712, Coleman, TX 76834. Upon receipt of the complaint, the CTRTD representative will request written details of the complaint or take an oral statement from the complainant. The complaint should include details regarding the situation: i.e., date, time, driver, problem, etc. All complaints or statements should be signed or if by telephone the actual complainant should be the person that calls. Complaints received by telephone will be investigated and resolved prior to ending the call when possible. A written response will not be required if the complainant is satisfied with the resolution. The General Manager will be notified upon receipt of all complaints, and the Mobility Manager or designated staff member will investigate. Upon completion of the investigation, a decision regarding the complaint will be rendered and a written response issued to the complainant no later than ten (10) business days after receipt of the complaint. If more information is required to resolve the complaint, CTRTD may contact the complainant. The complainant has five (5) business days from the requested date to provide the additional information. In the event CTRTD does not receive the requested information the representative can administratively close the complaint. The representative will attempt to investigate the complaint with the details provided, but a resolution may not be provided in the event the requested information is not received. A copy of the complaint and the action taken will be forwarded to the funding source offices as required, and a copy will be maintained electronically. In the event, the complainant is dissatisfied with the response or resolution provided by the Mobility Manager, the complainant may appeal against the response by submitting a written appeal to the General Manager within 30 days of receiving the notification of resolution. The General Manager will review all information regarding the appealed complaint. A decision will be rendered, and a written response will be issued to the complainant within 10 business days after receipt.

J.R. Salazar, General Manager

Central Texas Rural Transit District – City And Rural Rides

P.O. Box 712, Coleman, TX 76834

1(800)710-2277 or Email: [jrs@cityandruralrides.com](mailto:jrs@cityandruralrides.com)

## **Medical Transportation Program Passenger Complaint Procedures**

The complainant must contact their Health Plan provider phone line located on the back of their insurance card or may be found at [www.hhs.texas.gov/](http://www.hhs.texas.gov/). Upon

receipt, the Mobility Manager or an assigned staff member will investigate the complaint by speaking with appropriate personnel involved in the incident. A copy is forwarded to the General Manager.

Upon completion, the Mobility Manager documents the response to HHSC or the MTP Broker-within the specified time frame following receipt of complaint. A copy will be maintained electronically.

### **13. Communication Assistance**

#### **Hearing Impaired**

The agency utilizes Relay Texas to ensure access to a telecommunications system for the deaf (TDD/TTY) to facilitate communication with hard of hearing, hearing impaired and deaf recipients. "Relay Texas", a telecommunication service established for the sensory impaired by the 71st Texas Legislature in 1989, allows an individual to make and receive calls from anywhere in the United States. The toll-free number will be printed in agency pamphlets/literature.

#### **What is Relay Texas and How does it work?**

##### **Relay Texas**

Relay Texas provides telephone interpreting service between people who can hear and those who are deaf, hard of hearing, deaf-blind, or speech-disabled. Relay Texas agents have computers that enable them to hear the voice user as well as read the signals from the TTY user. The service is available for Texans 24 hours a day, 365 days a year. There are no restrictions imposed on Relay Texas calls. Confidentiality for relay users and operators is assured by Texas Law.

##### **Telecommunication Device for the Deaf (TTY)**

A TTY is a typewriter like device with a small display which attaches easily to a standard telephone or can be plugged directly into a telephone jack. Using a TTY, a person who is deaf can call another person with a TTY. Deaf people use a TTY to call Relay Texas to make a call to a hearing person who does not have a TTY.

##### **Procedure of TRS**

The Relay Texas Center has over 250 relay agents that can accept calls from both TTY users and non-TTY users (hearing persons who do not have TTY machines) at the same time. Example: you (voice user) call 1-800-735-2988 on your telephone and a relay agent will answer. Give the agent the phone number of the deaf person, and the agent will dial the number. The agent will act as a

translator between you and the deaf person. Talk directly to the deaf person and pretend the relay agent is not there. The relay communication is thus carried out by both parties.

### **Relay Texas Telephone Numbers**

Non-TTY Users (hearing persons) 1-800-735-2988

TTY Users (deaf, or speech-impaired) 1-800-735-2989

ASCII Users (deaf, or speech-impaired) 1-800-735-2991

VCO users (hard of hearing), use your own voice 1-877-VCO1RTX

### **Blind or Sight Impaired**

CTRTRD has Policies and Procedures available in Brail, and tape cassettes with CTRTRD brochure information detailed. This information is available upon request by blind or sight impaired passengers.

### **Other Useful Contact Information**

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

**Distrito de Tránsito Rural del Centro de Texas P.O. Box  
712 Coleman, Texas 76834 325-625-4491 | 1-800-710-  
2277**

Políticas y Procedimientos de Paseos Urbanos y Rurales

**Febrero 2025**



5310, 5311, Proveedor del Programa de Transporte Médico bajo los Corredores del Programa de Salud y Servicios Humanos y Transporte Médico de Texas

Aprobado por la Junta Directiva de CTRTD: 07/06/2000 Revisión Aprobado: 08/11/2016, 06/08/2017, 06/13/2019, 08/13/2020, 08/12/2021, 08/11/2022, 08/10/2023, 8/8/2024, 2/13/2025.

## **Políticas y Procedimientos – Tabla de Contenidos**

Políticas y Procedimientos del Distrito de Tránsito Rural Central de Texas

Incluye los siguientes elementos:

1. Declaración de política, misión y objetivos
2. Organización y organigrama
3. Operaciones del servicio
  - Horario de oficina y servicio
  - Las inclemencias del tiempo
4. Solicitud de servicio
  - Viaje de origen
  - Viaje de ida y vuelta (RTO) o viajes programados adicionales
5. Solicitud de servicio el mismo día
6. Estructura tarifaria del transporte público
  - Efectivo
  - Pase de tarifa prepagada
7. Conducir con CTRTD
  - Pasos de llegada del conductor
  - Procedimientos de carga y descarga
  - Acceso de vehículos
  - Adaptación de dispositivos de movilidad
  - Modificación razonable
  - Reglas de Conducta del Pasajero
  - Paquetes de mano
  - Asistentes de cuidado personal
  - Transporte de niños
8. Cancelaciones y no shows
9. Animales de servicio y alojamiento de animales
10. Circunstancias especiales
  - Pases/Viajes de cortesía
  - Viajar bajo toldos
  - Suspensiones y terminaciones del servicio
  - Oxígeno medicinal para uso personal
11. Monitoreo y vigilancia

12. Procedimiento de queja

13. Asistencia en la comunicación

- Audición
- Relevos de Texas
- Dispositivo de telecomunicaciones para sordos (TTY)
- Procedimiento de TRS
- Costo del usuario de relé
- Retransmisión de números de teléfono de Texas
- Ciego o con discapacidad visual
- Otra información de contacto útil



## **1. Declaración de política, misión y objetivos**

### **Misión**

Es la misión del Distrito de Tránsito Rural Central de Texas (Paseos Urbanos y Rurales) diseñar, implementar y mantener un sistema de transporte seguro, efectivo y eficiente para los residentes de Brown, Callahan, Coleman, Comanche, Eastland, Erath, Hamilton, Mills, Nolan, Runnels, San Saba, Shackelford, Stephens y Rural Condados de Taylor.

### **La póliza**

CTRTRD atiende a una gran población diversa de personas de diferentes edades (ancianos, adultos, adolescentes y niños), desafíos físicos, estado económico y financiero y orígenes étnicos. CTRTRD asegura que ninguna persona por motivos de raza, color, religión, sexo, origen nacional, edad o discapacidad sea excluida de la participación, se le nieguen los beneficios o sea objeto de discriminación en cualquier programa o actividad patrocinada por CTRTRD. CTRTRD garantiza el pleno cumplimiento del Título VI de las Leyes de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y la sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 según enmendada (sección 504), la Ley de restauración de los Derechos Civiles de 1987 (49 CFR parte 21), la Ley de Carreteras de Ayuda Federal de 1973, la Ley de Discriminación de 1975 y los estatutos y reglamentos relacionados que prohíben la discriminación en cualquier programa y actividad que reciba asistencia federal.

### **Objetivos Los**

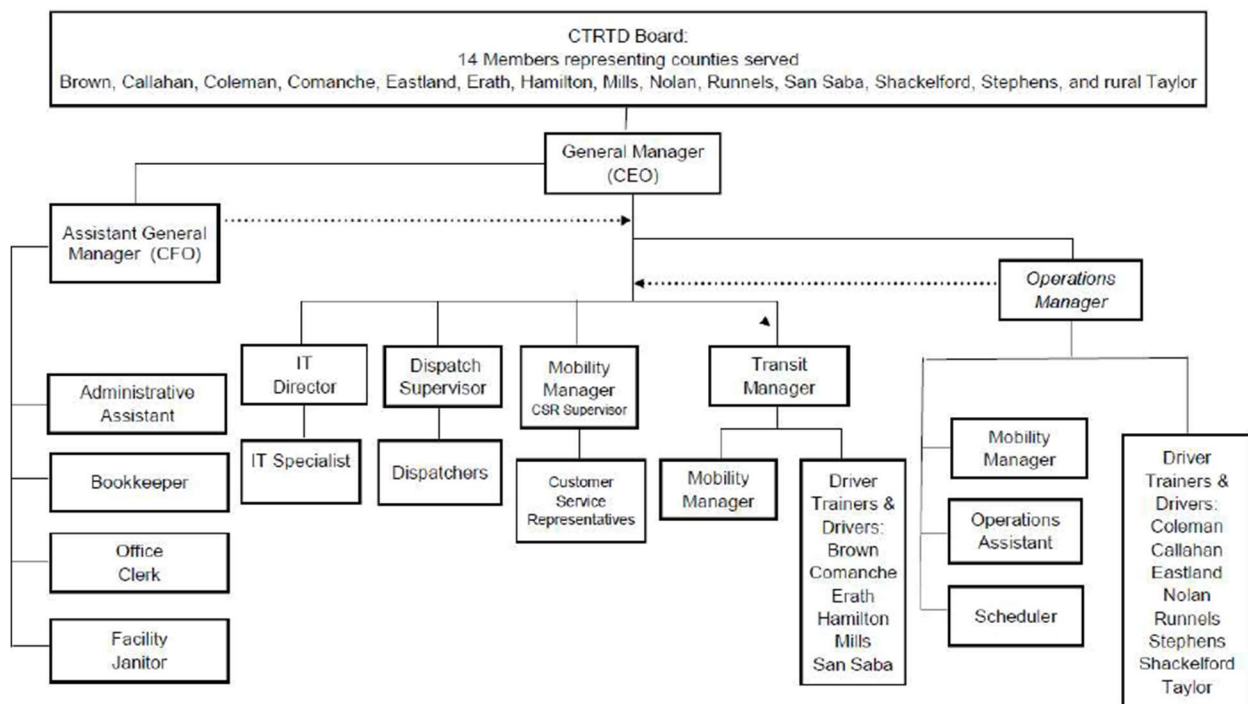
objetivos de CTRTRD para los residentes de nuestra área de servicio es proporcionar un servicio de respuesta a la demanda, el servicio de acera a acera y puerta a puerta está disponible previa solicitud. CTRTRD se esfuerza por mantener el control operativo del sistema manteniendo personal capacitado, dando servicio a todas las áreas con vehículos accesibles para personas con discapacidades y asegurando que la condición de la flota sea equivalente en el área de servicio de CTRTRD.

## 2. Organización y organigrama

### Organización

: El Gerente General de CTRTD es responsable de la gestión general de CTRTD, incluidas las operaciones y el personal. El Gerente General de CTRTD reporta directamente a la Junta Directiva de CTRTD. La agencia CTRTD incluye personal administrativo y de operaciones, como gerencia, supervisores, personal de oficina y operadores de vehículos.

### Organigrama



## 3. Operaciones de servicio

CTRTD ha establecido las siguientes Políticas y Procedimientos para las operaciones de servicio.

### El horario de atención de

CTRTD es de lunes a viernes de 5:00 a.m. a 8:00 p.m. hora local, incluido el horario de almuerzo. Las oficinas pueden contar con equipos mínimos para todas las demás vacaciones de la agencia. Los supervisores están de guardia las 24 horas del día y pueden ser contactados en caso de un obstáculo y/o problema del operador.

Los vehículos están operativos en los condados de Brown, Callahan, Coleman, Comanche, Eastland, Erath, Nolan, Runnels, Shackelford, Stephens y Rural Taylor. De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. para Servicios de Transporte Público. Los vehículos están operativos en los límites de la ciudad de Brownwood y temprano de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 6:00 p.m. Los sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.

Actualmente, los servicios de transporte público no se ofrecen los fines de semana, excepto en los límites de la ciudad de Early y Brownwood, o los siguientes días festivos.

Día de Año Nuevo	Día de la Independencia	Día después del Día de Acción de Gracias
Día de Martin Luther King	Día del Trabajo	Nochebuena
Viernes Santo	Día de los Veteranos	Navidad
Día de los caídos	Día de Acción de Gracias	

CTRTRD es un proveedor del Programa de Transporte Médico, los viajes del Programa de Transporte Médico se proporcionarán según lo aprobado por la HHSC y los corredores del Programa de Transporte Médico. El horario de atención de los servicios de transporte a los beneficiarios es de lunes a sábado y puede programarse de 5:30 a.m. a 7:00 p.m. Programa de Transporte Médico Los viajes se proporcionarán todos los días excepto el Día de Acción de Gracias, el Día de Navidad y el Día de Año Nuevo. CTRTRD estará disponible para transportar a los receptores de diálisis de Medical Transportation cuando los días regulares programados del destinatario se cambien a un domingo debido a un día festivo.

### **Si existen inclemencias del tiempo**

el Gerente General de CTRTRD puede aprobar reprogramar o cancelar el servicio. CTRTRD informará a los pasajeros de retrasos y/o cancelaciones a través del sitio web de la empresa, las redes sociales, las estaciones de radio locales, las estaciones de televisión y las llamadas de IVR. Los empleados deben presentarse a trabajar a menos que la gerencia o el departamento de despacho indiquen lo contrario.

#### 4. Solicitud de servicio

CTRTRD acepta solicitudes de servicio de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. La fecha límite para la programación del día siguiente es a las 2:30 p.m. Las reservaciones se pueden programar con anticipación. Las reservaciones se programan en función de la capacidad del vehículo y los asientos. Los beneficiarios de transporte médico deben comunicarse con su plan de salud para determinar la elegibilidad y programar los servicios de transporte. Es posible que el transporte público no se realice entre los viajes aprobados por MTP debido a los requisitos de la fuente de financiamiento. Al programar un viaje, se requiere la siguiente información:

Nombre del pasajero	Contacto de emergencia
Fecha de nacimiento	Nombre del destino
Dirección	Dirección de destino
Número de teléfono	Tiempo de solicitud
Necesidades de asistencia	

Cada viaje de origen y de regreso se registrará por separado como un viaje de ida. Es responsabilidad de los pasajeros asegurarse de que están esperando y presentes para la llegada del conductor.

#### Viaje de origen

El viaje de origen se programará según la hora requerida para estar en el destino. Para los viajes de origen programados, los pasajeros deben estar listos para ser recogidos 1 hora y 45 minutos antes de la hora de solicitud, incluido el tiempo de viaje para el transporte al destino. Para que el conductor se asegure de que todos los pasajeros sean transportados desde el origen hasta el destino a la hora programada de la cita. Si se requiere que un pasajero esté listo antes, el despacho se comunicará con el pasajero por teléfono para informarle sobre la hora aproximada de recogida. CTRTRD intentará dejar a los pasajeros no más de 1 hora antes de la hora solicitada. Es responsabilidad del pasajero del transporte público asegurarse de que el destino solicitado permita la entrada anticipada. Los conductores pueden dejar a los pasajeros del transporte público independientemente de la entrada y/o las inclemencias del tiempo.

**Los** viajes de regreso a casa se aceptan hasta las 5:00 p.m. en todos los condados, y hasta las 6:00 p.m. dentro de los límites de la ciudad de Early y Brownwood,

pero los pasajeros deben tener en cuenta el tiempo de viaje. Para solicitar un viaje de regreso a casa o para continuar viajes programados adicionales, el pasajero es responsable de llamar al número gratuito de CTRTD cuando esté listo para recogerlo. CTRTD hará todo lo posible para recoger dentro de 1 hora de la solicitud. El RTO debe permitir suficiente tiempo de viaje, o el pasajero puede verse obligado a encontrar otros medios de transporte.

## **5. Solicitud de servicio el mismo día**

: CTRTD puede aceptar el servicio el mismo día de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 2:30 p.m. El despachador intentará programar el viaje de origen y regreso según los horarios existentes utilizando los siguientes criterios:

- El vehículo debe tener asientos disponibles y espacio para dispositivos de movilidad.
- El vehículo debe estar en las proximidades y/o ubicación del origen y destino para acomodar la solicitud sin interrumpir a los pasajeros programados.
- La hora de la solicitud debe estar disponible para acomodar la solicitud sin interrumpir a los pasajeros preprogramados.
- El despachador puede rechazar y/o denegar la solicitud de servicio para el mismo día si no puede agregar al horario existente o si causa problemas de operación.

Al aceptar el servicio el mismo día, se le puede informar al pasajero que puede haber un tiempo de espera considerable durante los períodos pico de servicio.

## **6. Estructura tarifaria del transporte público**

Las tarifas se basan en un viaje de ida. Se cobrará una tarifa por cada viaje de ida a todos los pasajeros elegibles y sus acompañantes. Excepto los asistentes de cuidado personal, que pueden viajar con un pasajero elegible sin costo alguno. La tarifa debe pagarse cada vez que se aborda el vehículo. Las formas de pago aceptadas son efectivo o cheque. Actualmente CTRTD no acepta 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

**Efectivo:** La tarifa se cobra en función del horario de la tarifa. Todas las tarifas deben pagarse solo con el cambio exacto. Los controladores no pueden realizar cambios. Si la demanda de viaje lo permite, el cliente puede solicitar un viaje adicional para obtener el cambio exacto, sin embargo, no hay garantía de entrega a tiempo. Se cobrará una tarifa por el viaje adicional. De lo contrario, no se prestará servicio para el viaje y el viaje se registrará como no presentado.

**Pases de tarifa prepagada:** CTRTD vende pases de tarifa prepagada que cuestan \$20.00. Esta opción permite al cliente pagar los viajes por adelantado. Como incentivo para comprar pases prepagados, los clientes reciben \$4.00 gratis. Los conductores validarán el monto de la tarifa correcta cuando utilicen un pase de tarifa prepagada. CTRTD no se hace responsable de los pases perdidos o robados. Los pases no se pueden canjear por dinero en efectivo.

## 7. Conducir con CTRTD

CTRTD es un sistema de transporte público que proporciona transporte para muchos pasajeros cada día. CTRTD es un servicio de "viaje compartido", lo que significa que los pasajeros, independientemente del tipo de viaje, están sujetos a un viaje mientras otros pasajeros están a bordo para ser recogidos y / o dejados. Es importante que todos los pasajeros sean corteses, pacientes y amables con los demás para ayudar a que el viaje de todos sea cómodo.

**Pasos de llegada del conductor:** Cuando el conductor llegue al lugar de recogida, tocará la bocina, tocará la puerta y solicitará -una llamada de cortesía si corresponde, según los requisitos del pasajero y la fuente de financiamiento. El

conductor completará una llamada de cortesía al número principal en el archivo. El conductor no puede llamar si la puerta principal de la casa del pasajero no es accesible.

Las llamadas de cortesía para el pasajero del transporte público se realizarán caso por caso utilizando las siguientes pautas:

- Reside en un centro de vida asistida.
- La puerta delantera no es accesible para el conductor.
- De lo contrario, lo determine el Gerente de Movilidad.

Los conductores no están obligados a esperar más de cinco (5) minutos para el pasajero del transporte público, diez (10) minutos para el pasajero de HHSC y MTP Broker, y quince (15) minutos para el pasajero de ModivCare.

Si no se hace contacto, los conductores dejarán una tarjeta de no presentación si se puede hacer de manera segura y confidencial. Una tarjeta de no presentación es una notificación al pasajero de que CTRTD llegó y salió del lugar de recogida . Consulte la sección 8 para obtener detalles adicionales sobre las cancelaciones y las ausencias.

### **Procedimientos de carga/descarga**

La carga y descarga segura de cada pasajero es una prioridad. Los conductores comienzan cada viaje revisando los detalles del viaje y las necesidades de asistencia de los pasajeros. El conductor debe completar lo siguiente al cargar o descargar a un pasajero.

El conductor debe salir del vehículo en cada recogida y entrega, escoltando a cada pasajero dentro y fuera del vehículo, hasta su asiento, y proporcionar la asistencia necesaria, como asegurar el cinturón de seguridad del pasajero.

Al utilizar el elevador para cargar o descargar, el conductor debe indicarle al pasajero que sostenga ambos pasamanos mientras está en el elevador. Al cargar, el conductor debe indicar al pasajero que espere en la plataforma elevadora para permitir que el conductor ingrese al autobús y ayudar al pasajero a su asiento. Después de que el pasajero esté sentado y asegurado de manera segura, el conductor recogerá la tarifa y / o la firma pendiente de la fuente de financiamiento, luego saldrá del vehículo para plegar el elevador.

Los pasajeros deben tener mucho cuidado durante la carga y descarga al entrar o salir del vehículo para evitar caídas, resbalones o tropiezos. Estar atento a escalones, bordillos y otros objetos.

- Los conductores no son responsables de los artículos perdidos, robados o dañados. Los artículos localizados se almacenarán en la oficina satélite de conductores más cercana. El pasajero puede ponerse en contacto con la gerencia y programar una hora para recoger su artículo personal de la oficina o se lo devolverá en su próximo transporte programado. Las devoluciones en el mismo día solo serán artículos esenciales, como: billeteras, llaves, medicamentos o teléfonos celulares. Debe ponerse en contacto con CTRTD para coordinar la devolución de un artículo perdido. Los artículos no reclamados se descartan a discreción de CTRTD.
- Los conductores no están autorizados a bloquear/desbloquear la puerta del pasajero.
- Los conductores pueden proporcionar servicio puerta a puerta cuando se solicita con anticipación, pero no se les permite ingresar a la casa de un pasajero.
- Los conductores no están autorizados a maniobrar un dispositivo de movilidad para subir o bajar escalones o a lo largo de áreas de grava.
- Los conductores no están autorizados a levantar pasajeros.
- Los conductores no pueden ingresar a la propiedad, cercas o porches a menos que los animales estén sujetos para evitar la posibilidad de morder.
- Los conductores no pueden recuperar artículos de sus pertenencias personales, como bolsillos, bolsos o carteras.
- Los conductores tienen la discreción de asignar asientos y determinar la ubicación del dispositivo de movilidad cuando sea necesario para la eficiencia y/o seguridad de la operación.

**Es posible que el Servicio de Acceso al Vehículo** no se preste si el vehículo no puede acceder a la ubicación de origen o destino. Si la ubicación no proporciona un paso seguro para el vehículo o un acceso seguro hacia y / o desde el vehículo por parte del pasajero. El conductor intentará proporcionar adaptaciones razonables. Las situaciones que pueden resultar en la denegación de servicio son entradas empinadas, árboles/ramas bajas, aceras deterioradas, situaciones de retroceso inseguras, etc.



## **Acomodación de Dispositivos de Movilidad**

CTRTRD acomodará dispositivos de movilidad que se ajusten a las medidas de la plataforma de elevación/rampa, que no excedan las 30 pulgadas de ancho y 48 pulgadas de largo, midiendo dos pulgadas sobre el suelo. CTRTRD hará todos los esfuerzos razonables para acomodar varios modelos. Sin embargo, debido al aumento en el tamaño y el peso de dicho equipo, serán necesarias algunas limitaciones para garantizar el transporte seguro del dispositivo de movilidad y los pasajeros.

## **Modificación razonable**

CTRTRD realizará modificaciones razonables a las políticas, prácticas y procedimientos para garantizar que nuestros servicios sean accesibles para las personas con discapacidades. Las solicitudes de servicio para modificaciones razonables se realizarán caso por caso, siguiendo estas pautas:

- La solicitud no alterará fundamentalmente la naturaleza del servicio de tránsito de la entidad.
- No creará una amenaza directa a la salud y seguridad de los demás.
- La persona con la solicitud puede utilizar completamente el servicio de tránsito sin alojamiento.
- La concesión de la solicitud no supondrá una carga financiera o administrativa excesiva para el CTRTRD.

## **Reglas de Conducta del Pasajero**

CTRTRD se esfuerza por garantizar que todos los pasajeros tengan una experiencia agradable al utilizar nuestro servicio. Dado que CTRTRD es un servicio de viaje compartido, se han desarrollado las siguientes reglas para todos los pasajeros de CTRTRD.

Los artículos personales deben permanecer bajo la custodia del pasajero. Ningún artículo debe dejarse desatendido en el vehículo CTRTRD en ningún momento.

CTRTRD permite bebidas y alimentos en recipientes a prueba de derrames y/o sellados. Para viajes largos, los pasajeros pueden traer un almuerzo para llevar y se pueden solicitar paradas de cortesía. Los vasos de espuma de poliestireno "para llevar", incluso con tapa, no se consideran un recipiente a prueba de derrames.

Para viajes de larga distancia se puede solicitar una parada de cortesía. Una parada de cortesía se define como una breve pausa o interrupción en el servicio para que las personas usen el baño.

Los pasajeros deben usar cinturones de seguridad. Se debe mostrar una prueba de la declaración de un médico de la incapacidad de un pasajero para usar el cinturón de seguridad para eximir de este requisito. Los pasajeros que utilicen dispositivos de movilidad deberán tener su dispositivo de movilidad debidamente asegurado con un sistema de sujeción de seguridad de seis puntos, incluidos cinturones de hombro y regazo. Si no puede usar el cinturón de hombro y regazo por una razón médica, el pasajero debe proporcionar una prueba de la declaración del médico.

Los servicios no serán denegados si el dispositivo de movilidad no puede ser asegurado utilizando el sistema de seguridad existente. Para la seguridad del cliente, se ofrecerá la opción de transbordo a un asiento. Si un pasajero no puede caber dentro de ese cinturón de seguridad debido al tamaño, se utilizará una extensión de cinturón de seguridad. Si no se dispone de una extensión en el momento del transporte, el conductor solicitará al pasajero que se siente en el asiento trasero más alejado posible para su seguridad antes del transporte.

Ninguna persona deberá, mientras interactúa con un empleado de CTRTD y/o un pasajero en cualquier vehículo operado por CTRTD como medio de transporte público, realizar cualquiera de los siguientes actos:

- Fumar o poseer cualquier pipa, cigarro o cigarrillo encendido o humeante. Tabaco y/o tabaco sin humo, incluidos, entre otros, cigarrillos electrónicos, vapeo y salsa/masticación.
- Consume alcohol.
- Desfigurar, dañar, escribir o ensuciar intencionalmente cualquier parte del vehículo.
- Escupir, orinar o defecar dentro o sobre cualquier vehículo.
- Tirar, depositar o colocar papel, botellas, latas o cualquier otra basura o desechos sólidos dentro o encima de un vehículo.
- Arrojar cualquier objeto de cualquier tipo dentro de un vehículo o fuera de cualquier puerta o ventana de un vehículo.

- Reproduzca dispositivos de audio o video, a menos que se reproduzcan a través de auriculares de manera que sean inaudibles para otros pasajeros y el conductor.
- Lleve a cualquier mascota o animal a un vehículo que no sea un animal de servicio que acompañe a una persona con una discapacidad, o un animal en una jaula o transportador de mascotas estándar aprobado.
- Párese o camine en un vehículo mientras está en movimiento.
- Poseer explosivos o llevar cualquier ácido corrosivo o líquido inflamable
- Poseer armas de fuego, a excepción de los agentes del orden.
- Lleve ropa a bordo a menos que esté en una bolsa cerrada.
- Interferir intencionalmente o mantener una conversación innecesaria con el conductor, lo que resulta en una distracción de las operaciones seguras del vehículo.
- Usar lenguaje profano o abusivo hacia un empleado o pasajeros de CTRTD.
- Actuar de manera hostil o amenazante mientras esté a bordo del vehículo.
- Tablero en estado de ebriedad.
- Presentar un riesgo significativo para la salud o la seguridad de los demás.
- Llevar a bordo gasolina o un contenedor de gasolina o cualquier tipo de material peligroso. (Se permite que las personas que lo necesiten por razones de salud lleven y utilicen respiradores y suministros portátiles de oxígeno a bordo. Consulte la sección de Oxígeno medicinal para uso personal).
- Permitir pasajeros no autorizados o autoestopistas.
- Pensión con higiene personal irrazonable. Tenga en cuenta que todos los pasajeros exhiben una buena higiene personal para garantizar que todos los pasajeros se sientan cómodos a bordo del vehículo en un área confinada con otras personas.
- Llevar a cabo cualquier conversación innecesaria de naturaleza personal que pueda ser vista como ofensiva o acosadora.
- Llevar a cabo cualquier contacto innecesario con usted mismo, el conductor o un pasajero que pueda ser visto como ofensivo o acoso.

CTRTD puede negarse a transportar o expulsar a cualquier persona que viole las disposiciones contenidas anteriormente.

## **Los**

pasajeros deberán limitar sus paquetes de mano a no más del equivalente a cinco (5) bolsas de supermercado de papel marrón o diez (10) bolsas de plástico por persona. Los paquetes deben ser limitados y no más grandes que una bolsa de papel marrón. Ningún (1) paquete pesará más de veinte (20) libras. Un asistente puede viajar para ayudar con la carga y descarga de paquetes. Los conductores pueden ayudar con los paquetes de mano, pero los pasajeros son en última instancia responsables de los artículos que traen a bordo del vehículo. Los paquetes de gran tamaño serán rechazados para el transporte. Los pasajeros deben hacer otros arreglos para la entrega de cualquier artículo más grande que el especificado o si los artículos exceden la cantidad asignada. Los paquetes deben almacenarse de forma segura fuera de la isla y permanecer bajo la custodia del pasajero durante todo el viaje. Los artículos no deben aflojarse durante el viaje, ocupar espacio para el pasajero si es necesario o convertirse en un peligro de tropiezo para otros pasajeros. Ningún artículo debe dejarse desatendido en el vehículo CTRTD en ningún momento.

## **CTRTD**

permite que un asistente de cuidado personal acompañe a un pasajero sin cargo adicional cuando se requiere que dicho asistente utilice el servicio CTRTD. Los pasajeros están obligados a proporcionar sus propios asistentes a su propio costo. Los asistentes de cuidado personal están allí para ayudar específicamente al pasajero. Si el asistente no realiza específicamente algún tipo de asistencia para el pasajero, entonces la persona se considera un acompañante y se le cobra la tarifa normal. Los asistentes (u otros pasajeros) no deben ayudar a abordar, desabordar o asegurar los dispositivos de movilidad, ya que esto es responsabilidad del conductor.

La asistencia incluye, entre otras, las siguientes funciones:

- Ayudar al pasajero hacia y desde el vehículo y/o la puerta.
- Apertura de puertas.
- Empuje del dispositivo de movilidad hacia y desde el vehículo.
- Transfiere la asistencia de un dispositivo de movilidad a un asiento.
- Transporte de paquetes
- Comunicarse con el conductor si el pasajero no puede.

Por lo general, las siguientes condiciones justificarían un asistente gratuito.

**Inmovilidad** : los pasajeros que utilizan un dispositivo de movilidad deben tener movilidad independiente. Si el pasajero no puede proporcionar movilidad por sí mismo, o si la automovilidad es posible pero existe un gran riesgo de caída o lesiones físicas, y la asistencia de un asistente proporcionaría movilidad o disminuiría el peligro de lesiones, se recomendará un asistente de cuidado personal.

**Desorientación** – Si el pasajero, debido a una discapacidad visual o mental, no puede orientarse adecuadamente y navegar para llegar a un destino en particular, y si la asistencia de un asistente superaría el problema.

**Incomprensión** – Si el pasajero, debido a una discapacidad mental, no puede realizar adecuadamente los procesos mentales necesarios para manejar los sucesos comunes o no puede controlar eficazmente sus propias acciones, y si la asistencia de un asistente superaría el problema.

**Deterioro de la comunicación** – Si el pasajero no puede transmitir o recibir comunicaciones de manera efectiva debido a problemas sensoriales o mentales y si estos problemas impedirían que el pasajero utilice el servicio.

**Otros** : otros pasajeros discapacitados no incluidos en estas pautas generales también pueden ser elegibles si, en opinión de un médico autorizado, el pasajero no podría usar CARR sin la ayuda de un asistente. Las razones que respaldan esta opinión deben ser claramente expuestas por escrito por un médico y presentadas al Gerente General. El Gerente General tiene la determinación final de la necesidad de asistentes de cuidado personal.

## **La**

edad mínima para que un niño viaje solo a bordo del CTRTD es de quince (15) años. Los niños menores de quince (15) años deben tener un adulto mayor que los acompañe durante el transporte. El Gerente General podrá conceder excepciones. Todos los niños menores de ocho (8) años de edad deben estar sujetos en un asiento de seguridad para niños como pasajero, a menos que el niño tenga al menos cuatro (4) pies y nueve (9) pulgadas de altura, según lo exija la ley estatal. El asistente debe proporcionar al niño el asiento de seguridad del pasajero y es responsable de asegurarlo en el asiento del vehículo con un cinturón de seguridad. Tanto el pasajero como el asistente deben estar listos en la puerta

cuando llegue el vehículo. No se permitirá que el niño suba al ascensor con un pasajero que utilice un dispositivo de movilidad.

## **8. Cancelaciones y no shows**

CTRTRD entiende que pueden surgir situaciones que afecten su transporte. Hemos implementado las siguientes reglas para cancelaciones y no presentaciones debido al efecto que tiene en todo el sistema de tránsito.

**Cancelaciones:** Los pasajeros de transporte público deben notificar a CTRTRD de las cancelaciones al menos dos (2) horas antes del viaje programado. Esto permite que el departamento de despacho reasigne ese tiempo a otro pasajero cuya solicitud de servicio puede haber sido denegada anteriormente.

**No Shows:** Se define como cualquier instancia en la que un pasajero no cumple con su transporte programado y no notifica a CTRTRD al menos dos (2) horas antes del transporte programado. Un no show es si el pasajero cancela el transporte a la llegada del conductor, no está listo a su llegada, se niega a viajar o no está presente en el lugar de recogida.

Si el pasajero "No se presenta" para el viaje de origen programado, los viajes programados restantes se cancelan automáticamente. Si un pasajero determina que necesita el viaje de regreso, debe llamar a CTRTRD para reprogramar el transporte dentro del horario de servicio. El Gerente General o la persona designada puede autorizar a un conductor a regresar para que lo recoja si las circunstancias lo justifican.

Si un pasajero tiene una reserva de suscripción y está interrumpiendo continuamente el servicio al no utilizar el servicio, CTRTRD intentará comunicarse con el pasajero para resolver el problema. Si no se resuelve, el Gerente General o la persona designada puede cancelar cualquier reserva de suscripción.

Recordatorio: Los avisos se envían a su dirección principal registrada. Es su responsabilidad asegurarse de que CTRTRD tenga su información de contacto actualizada. Llame a nuestros representantes de servicio al cliente al 1-800-710-2277 para verificar o actualizar su información.

## **9. Animales de servicio y alojamiento de animales**

CARR requiere que todos los animales estén asegurados en una jaula de viaje para

mascotas, excepto los animales de servicio. Es política de CARR permitir que los animales de servicio acompañen a su dueño sin restricciones. Según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, un animal de servicio significa cualquier perro guía, perro de señales u otro animal que se requiera para ayudar al dueño y que esté entrenado individualmente para realizar trabajos o tareas en beneficio de una persona con discapacidad visual, alertando a las personas con discapacidad auditiva sobre intrusos o sonidos que brindan una protección mínima o trabajo de rescate. tirar de un dispositivo de movilidad o recuperar objetos caídos.

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 permite la imposición de requisitos de seguridad legítimos que son necesarios para la operación segura de CARR. Por lo general, CARR puede exigir el uso de un transportador de viaje seguro para cualquier animal que, en opinión del Gerente General o su designado, sea un peligro para la salud o la seguridad, independientemente del entrenamiento o la función que el animal cumpla para su dueño. El manejador mantiene toda la responsabilidad por el animal de servicio.

## **10. Circunstancias especiales**

### **Pases y/o viajes de cortesía**

A juicio del Gerente General o de la persona designada, siempre que CTRTD cometa un error que incomode enormemente a un pasajero, se puede emitir un pase de cortesía o un viaje gratis. El Gerente General o la persona designada determinará el valor del viaje gratis. Las circunstancias que pueden justificar la emisión de un pase de cortesía incluyen:

- Llegada más tarde de la hora programada de llegada a destino.
- El pasajero inadvertidamente dejó fuera del horario.
- Un pasajero quedó varado en un vehículo averiado.
- Otros incidentes que causen un retraso significativo y/o según lo aprobado por el Gerente General o la persona designada.

### **Viajar bajo toldos**

Se requiere que los conductores completen una inspección visual fuera del vehículo para determinar que hay suficiente espacio libre para un paso seguro. Discreción de los conductores para cargar y/o descargar a un pasajero debajo de un toldo.

### **Suspensiones y terminaciones del servicio**

A los pasajeros que, a juicio del Gerente General, presenten un peligro para la seguridad o la salud, se les suspenderá su elegibilidad para el servicio CARR.

Los pasajeros que, a juicio del Gerente General, demuestren tendencias hacia el comportamiento violento o destructivo a través de amenazas, comportamiento verbal y/o físico, tendrán terminada su elegibilidad para el servicio CARR.

Los pasajeros pueden apelar sus suspensiones o terminaciones mediante notificación por escrito, como se describe en la Sección 12 Procedimientos de quejas.

### **Oxígeno medicinal para uso personal**

El oxígeno se transportará solo cuando sea médicamente necesario. Estará en un cilindro mantenido de acuerdo con las instrucciones del fabricante. Las instrucciones y precauciones del fabricante generalmente están impresas en una etiqueta adherida al cilindro. No se transportarán cilindros con fugas, abolladuras, ranuras o picaduras. Los cilindros se limitarán en la medida necesaria para el viaje del día. Sin embargo, los pasajeros deben considerar que CARR es un servicio de "viaje compartido". Los cilindros permanecerán bajo la custodia del pasajero y estarán asegurados para evitar movimientos y fugas. Bajo ninguna circunstancia se debe permitir fumar o encender llamas (encendedor de cigarrillos o fósforos) en el compartimiento de pasajeros cuando haya oxígeno medicinal presente.

## **11. Monitoreo y vigilancia**

Para la seguridad de los clientes de CTRTD, las actividades en y alrededor de los vehículos e instalaciones de CTRTD se registran visual y audiblemente. Las cámaras protegen a los pasajeros y empleados de los peligros al servir como elementos disuasorios, ayudar en el monitoreo y la capacitación de los empleados con respecto a situaciones de emergencia, incidentes, accidentes, varios componentes de capacitación para incluir el servicio al cliente y ayudar en las investigaciones según sea necesario.

## **12. Procedimiento de queja**

CTRTD declara que cumplirá con las pautas de elegibilidad y las prioridades de servicio, según lo estipulado y establecido en los Contratos de la Agencia.

Cualquier individuo, grupo de individuos o entidad que crea que se le han negado los beneficios, se les ha excluido de la participación o se le ha



discriminado por motivos de raza, color, sexo, origen nacional, edad, discapacidad o cualquier otra característica protegida por la ley tiene derecho a presentar una queja formal. Para obtener más información sobre los Derechos Civiles del Título VI o para solicitar un Formulario de Queja del Título VI, llame al 1-800-710-2277 o visite [www.cityandruralrides.com](http://www.cityandruralrides.com). Para obtener más información sobre la ADA o para informar una inquietud, siga los Procedimientos de quejas de pasajeros del transporte público a continuación. Para solicitar un formulario de queja de la ADA, llame al 1-800-710-2277 o visite [www.cityandruralrides.com](http://www.cityandruralrides.com). CTRTD no tomará represalias ni dará apariencia de represalia contra una persona que haya presentado una queja. El personal no autorizado en ningún momento dará seguimiento a una queja directamente con el denunciante.

### **Procedimientos de Quejas de Pasajeros de Transporte Público**

El demandante debe comunicarse con la oficina administrativa al (325)625-4491 o al 1(800)710-2277 o por correo a P.O. Box 712, Coleman, TX 76834. Al recibir la queja, el representante de CTRTD solicitará detalles por escrito de la queja o tomará una declaración oral del denunciante. La queja debe incluir detalles sobre la situación: es decir, fecha, hora, conductor, problema, etc. Todas las quejas o declaraciones deben estar firmadas o, si es por teléfono, el denunciante real debe ser la persona que llame. Las quejas recibidas por teléfono serán investigadas y resueltas antes de finalizar la llamada cuando sea posible. No se requerirá una respuesta por escrito si el demandante está satisfecho con la resolución. Se notificará al Gerente General al recibir todas las quejas, y el Gerente de Movilidad o el miembro del personal designado investigarán. Una vez finalizada la investigación, se emitirá una decisión con respecto a la queja y se emitirá una respuesta por escrito al reclamante a más tardar diez (10) días hábiles después de recibir la queja. Si se requiere más información para resolver la queja, CTRTD puede comunicarse con el demandante. El reclamante cuenta con cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha solicitada para proporcionar la información adicional. En caso de que CTRTD no reciba la información solicitada, el representante puede cerrar administrativamente la queja. El representante intentará investigar la queja con los detalles proporcionados, pero es posible que no se proporcione una resolución en caso de que no se reciba la información solicitada. Se enviará una copia de la denuncia y de las medidas adoptadas a las oficinas de las fuentes de financiación, según sea necesario, y se conservará una copia en formato electrónico. En el caso de que el reclamante no esté satisfecho

con la respuesta o resolución proporcionada por el Gerente de Movilidad, el reclamante puede apelar contra la respuesta presentando una apelación por escrito al Gerente General dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la notificación de la resolución. El Gerente General revisará toda la información relacionada con la queja apelada. Se emitirá una decisión y se emitirá una respuesta por escrito al reclamante dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción.

J.R. Salazar, Gerente General

Distrito de Tránsito Rural del Centro de Texas - Paseos urbanos y rurales

P.O. Box 712, Coleman, TX 76834

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

### **Programa de Transporte Médico Procedimientos de Quejas de Pasajeros**

El demandante debe comunicarse con la línea telefónica del proveedor de su plan de salud que se encuentra en el reverso de su tarjeta de seguro o se puede encontrar en [www.hhs.texas.gov/](http://www.hhs.texas.gov/). Una vez recibida, el Gerente de Movilidad o un miembro del personal asignado investigará la queja hablando con el personal apropiado involucrado en el incidente. Se envía una copia al Gerente General. Al finalizar, el Gerente de Movilidad documenta la respuesta a la HHSC o al Corredor MTP dentro del período de tiempo especificado después de recibir la queja. Se conservará una copia electrónicamente.

### **13. Asistencia en la comunicación**

La agencia utiliza Relay Texas para garantizar el acceso a un sistema de telecomunicaciones para sordos (TDD/TTY) para facilitar la comunicación con personas con problemas de audición, discapacidad auditiva y sordos. "Relay Texas", un servicio de telecomunicaciones establecido para las personas con discapacidad sensorial por la 71ª Legislatura de Texas en 1989, permite a una persona hacer y recibir llamadas desde cualquier lugar de los Estados Unidos. El número de teléfono gratuito se imprimirá en folletos/literatura de la agencia.

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

#### **Relevo Texas**

Relay Texas ofrece servicio de interpretación telefónica entre las personas que pueden oír y las que son sordas, con dificultades auditivas, sordociegas o con discapacidades del habla. Los agentes de Relay Texas tienen computadoras que

les permiten escuchar la voz del usuario, así como leer las señales del usuario TTY. El servicio está disponible para los tejanos las 24 horas del día, los 365 días del año. No se imponen restricciones a las llamadas de Relay Texas. La confidencialidad para los usuarios y operadores de retransmisión está garantizada por la ley de Texas.

### **Dispositivo de telecomunicaciones para sordos (TTY)**

Un TTY es un dispositivo similar a una máquina de escribir con una pequeña pantalla que se conecta fácilmente a un teléfono estándar o se puede conectar directamente a un conector telefónico. Con un TTY, una persona sorda puede llamar a otra persona con un TTY. Las personas sordas usan un TTY para llamar a Relay Texas y hacer una llamada a una persona oyente que no tiene un TTY.

### **Procedimiento de TRS**

El Centro de Retransmisión de Texas cuenta con más de 250 agentes de retransmisión que pueden aceptar llamadas de usuarios de TTY y no usuarios de TTY (personas oyentes que no tienen máquinas TTY) al mismo tiempo. Ejemplo: usted (usuario de voz) llama al 1-800-735-2988 en su teléfono y un agente de retransmisión le responderá. Dele al agente el número de teléfono de la persona sorda y el agente marcará el número. El agente actuará como traductor entre usted y la persona sorda. Hable directamente con la persona sorda y finja que el agente de relevo no está allí. De este modo, la comunicación por retransmisión la llevan a cabo ambas partes.

### **Retransmisión de números de teléfono de Texas Usuarios**

que no son TTY (personas oyentes) 1-800-735-2988 Usuarios de TTY (sordos o del habla) 1-800-735-2989 Usuarios de ASCII (sordos o del habla) 1-800-735-2991 Usuarios de VCO (con problemas de audición), use su propia voz 1-877-VCO1RTX

### **Ciegos o Impedidos Visuales**

CTRTRD tiene Políticas y Procedimientos disponibles en Brail, y casetes de cinta con información detallada del folleto de CTRTRD. Esta información está disponible a petición de los pasajeros ciegos o con discapacidad visual.

### **Otra información de contacto útil**

: Comisión de Texas para Sordos e Hipoacúsicos

Apartado Postal 12904  
Austin, Texas 78711  
(512)407-3250 – Voz  
(512)407-3251 – TTY

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

Comisión de  
Texas para  
Ciegos 4800 N.  
Lamar Blvd.,  
Suite #340  
Austin, Texas 78756-3178  
1(800)252-5204