

**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 2026



**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, 8/14/25, 2/12/26

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
14. County Schedule

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, Lampasas, 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

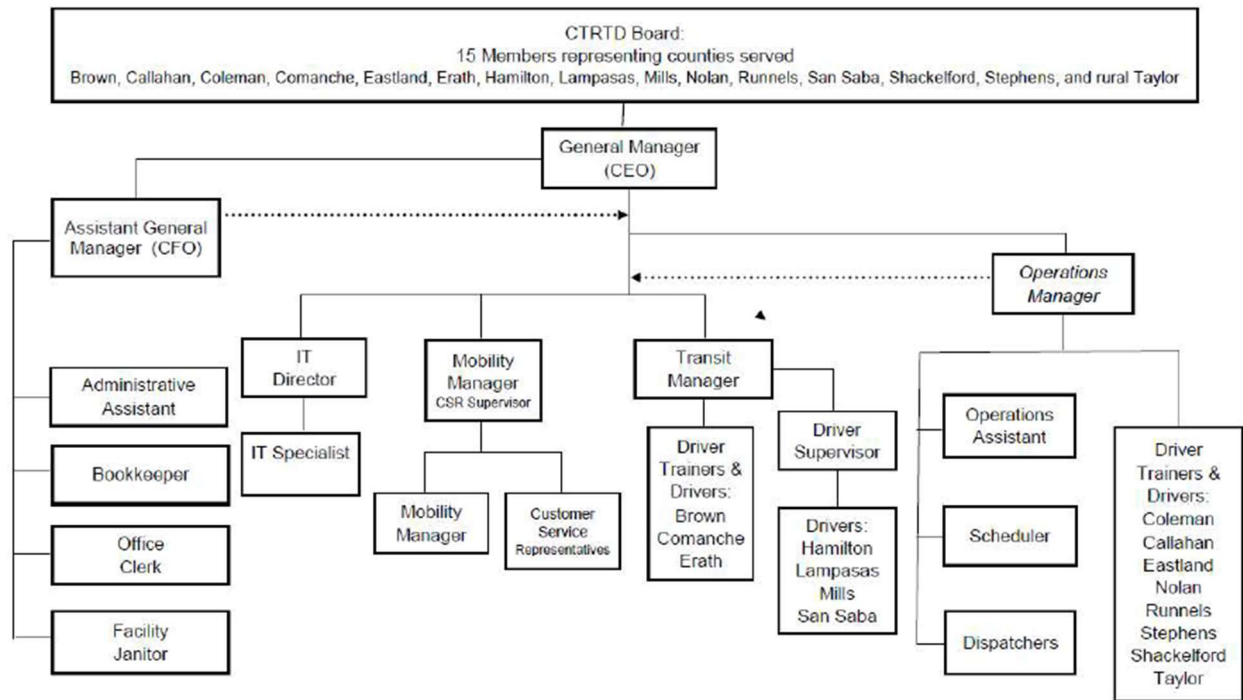
CTRTD objectives to the residents of our service area is to provide demand response service, curb-to-curb and door-to-door service is available upon advance request. CTRTD strives to maintain the operational control of the system by maintaining trained staff, servicing all areas with ADA accessible vehicles, 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 public office hours are Monday through Friday from 8:00 a.m. to 5:00 p.m. local time. Phone hours are Monday through Saturday from 6:30 a.m. to 6:30 p.m. 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, Lampasas, 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 12:00 p.m. 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, for local scheduled trips. Out of county trips must abide by the Return Trip (RTO) call by time on the county schedule. 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 arrive within 1 hour of the request. It is the responsibility of the passenger to be ready and available for the driver's arrival. The RTO must allow sufficient travel time, be within then the RTO call by time, or the passenger may be required to find other means of transportation. Please refer to section 14 for your counties schedule.

5. Request for Same Day Service

CTR TD may accept same day service Monday through Friday 8:00 a.m. to 12:00 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 CTR TD 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 offers two types of prepaid fare passes, which allow customers to pay for transportation services in advance.

- Prepaid pass cost \$20.00. As an incentive to purchase customers receive an additional \$4.00 in value, for a total balance of \$24.00
- Prepaid pass costs \$10.00. As an incentive to purchase customers receive an additional \$2.00 in value, for a total balance of \$12.00

The drivers will validate the proper fare amount when using a prepaid fare pass. CTRTD is not responsible for lost, damaged, or stolen passes. Passes are non-refundable, 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 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, through grass, 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

CTRTD 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. CTRTD 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

CTRTD 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 CTRTD.

Rules for Passenger Conduct

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

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

CTRTD 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 CTRTD employee and/or a passenger on any vehicle operate by CTRTD 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

CTRTD 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 CTRTD of cancellations at least 24 hours in advance, during business 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 CTRTD at least 24 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 CTRTD 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 CTRTD will attempt to contact the passenger to resolve the problem. If contact is unsuccessful and unresolved, after the third (3rd) consecutive no show the customer service representatives will cancel the subscription reservation.

Reminder: Notices are sent to your primary physical address and/or your email address on file. It is your responsibility to ensure that CTRTD 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 CTRTD 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 CTRTD 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 CTRTD 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 ext. 905 or visit www.cityandruralrides.com. For more information regarding ADA or to report a concern, please follow the Public Transit Passenger Complaint Procedures below. To request an ADA Complaint Form please call 1-800-710-2277 ext. 905 or visit 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

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/. 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

CTRTD has Policies and Procedures available in Brail, and tape cassettes with CTRTD 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

(800)687-2676

Texas Commission for the Blind

4800 N. Lamar Blvd. Suite #340

Austin, Texas 78756-3178

1(800)252-5204

14. County Schedule

Brown County Schedule

**Brownwood, Early, Lake Brownwood, Bangs, Brookesmith, Blanket,
Grosvenor, Indian Creek, May, Williams, Zephyr**

Brownwood Locals Monday – Friday 8:00 AM – 5:00 PM RTO CALL BY must include sufficient travel time.	In Early/Brownwood City Limits ONLY Monday – Friday 6:00 AM – 6:00 PM Saturday ONLY 8:00 – 2:00 PM RTO CALL BY must include sufficient travel time.
	Reminder Must take into consideration travel time for RTO. & ONLY in city limits.
May / North Lake to Brownwood Tuesday and Thursday ONLY Deliver at 9:00 AM RTO CALL BY – 4:30 PM	Brownwood to Comanche Co. Monday – Friday Deliver at 1:00 PM RTO CALL BY – 3:30 PM
Lake Brownwood - Bridge (14 miles outside of Brownwood) Monday - Friday Deliver at 10:00 AM, 1:00 PM RTO CALL BY – 4:30 PM	Brown Co. To Abilene Monday, Wednesday, & Friday ONLY Deliver at 10:00 AM RTO CALL BY – 3:30 PM
Lake Brownwood - Dam (7 miles out – Opposite of Bridge) Monday - Friday 11:00 AM RTO CALL BY – 4:30 PM	Brownwood to Bangs Monday – Friday Deliver at 12:00 PM RTO CALL BY – 4:30 PM

Brown County Schedule

**Brownwood, Early, Lake Brownwood, Bangs, Brookesmith, Blanket,
Grosvenor, Indian Creek, May, Williams, Zephyr**

<u>Bangs to Brownwood</u> Monday – Friday Deliver at 9:00 AM RTO CALL BY – 4:30 PM	<u>Bangs to Bangs</u> Monday – Friday Deliver at 12:00 PM RTO CALL BY – 4:45 PM
<u>Zephyr to Brownwood</u> Monday – Friday Deliver at 11:00 AM RTO CALL BY – 2:30 PM	<u>Brookesmith to Brownwood</u> Monday – Friday Deliver at 9:00 AM RTO CALL BY – 3:30 PM
<u>Blanket to Brownwood</u> Monday – Friday Deliver at 11:00 AM RTO CALL BY – 3:30 PM	

Coleman County Schedule

Novice, Coleman, Valera, Santa Anna, Voss, Mozelle, Rockwood,
Goldsboro, Burkett, Talpa, Fisk, Gouldbusk, Whon, Trickham, Leaday

<u>Coleman Co. Locals</u> Monday – Friday 8:00 AM – 5:00 PM RTO CALL BY must include sufficient travel time.	<u>Coleman Co. To Abilene</u> Monday – Friday Deliver at 10:00 AM & 1:00 PM RTO CALL BY – 4:00 PM
<u>Coleman Co. To Brownwood</u> Monday – Friday Deliver at 9:00 AM & 1:00 PM RTO CALL BY – 4:30 PM	Supervisor Approval needed when scheduling: Coleman Co To VA Shuttle. When scheduling the RTO <u>REMIND</u> CLIENT THAT THEY MUST ARRIVE BACK FROM Temple by 5:00 PM

Comanche County Schedule

Comanche, DeLeon, Comyn, Proctor, Amity, Hasse, Sidney, Gustine,
Lamkin, Wilson, Newburg, Energy,

<u>Comanche Co. Locals</u> Monday – Friday 8:00 AM – 5:00 PM RTO CALL BY must include sufficient travel time.	<u>Comanche Co. To Brownwood</u> Monday – Friday Deliver at 11:00 AM RTO CALL BY – 3:30 PM
<u>Comanche Co. To Erath Co.</u> Thursday ONLY Deliver at 10:00 AM RTO CALL BY – 4:00 PM	<u>Carlton To Comanche</u> Monday – Friday Deliver at 10:00 AM

Eastland County Schedule

Eastland, Ranger, Cisco, Rising Star, Gorman, Romney, Desdemona,
Magnum, Carbon, Morton Valley, Kokomo, Olden, Nimrod

<u>Eastland Co. Locals</u> Monday – Friday 8:00 AM – 5:00 PM RTO CALL BY must include sufficient travel time.	<u>Eastland Co. to Breckenridge</u> Thursday ONLY Deliver at 11:00 AM RTO CALL BY – 4:30 PM
<u>Eastland Co. To Brownwood</u> Tuesday & Thursday ONLY Deliver at 9:00 RTO CALL BY – 3:00 PM	<u>Eastland Co. To Abilene</u> Monday – Friday Deliver at 10:00AM & 2:00 PM RTO CALL BY – 3:45 PM
<u>Eastland Co. Comanche</u> Tuesday and Thursday ONLY Deliver at 11:00 AM RTO CALL BY – 4:00 PM	

Erath County Schedule

Stephenville, Dublin, Harbin, Alexander, Purves, Duffau, Morgan Mill,
Bluffdale, Huckabay, Lingleville, Highland, Hico,

<u>Stephenville Locals</u> Monday – Friday 8:00 AM- 5:00 PM RTO CALL BY must include sufficient travel time.	<u>Morgan Mill / Bluffdale To Stephenville</u> Tuesday & Thursday ONLY Deliver at 11:00 AM RTO CALL BY – 3:30 PM
<u>Dublin Locals</u> Monday – Friday Deliver at 10:00 AM & 12:00 PM RTO CALL BY – 4:30 PM	<u>Alexander / Hico To Stephenville</u> Tuesday & Thursday ONLY Deliver at 10:30 AM RTO CALL BY 3:30 PM
<u>Dublin To Stephenville</u> Monday – Friday Deliver at 8:00 AM & 1:00 PM RTO CALL BY – 4:30 PM	<u>Erath County To Granbury</u> Tuesday ONLY Deliver at 9:00 AM RTO CALL BY 4:00 PM

Hamilton County Schedule

Hamilton, Hico, Carlton, Fairy, Lanham, Whiteway, Aleman, Shive,
Pottsville, Evant, Jonesboro, Sunshine, Fairy

Not all towns are fully in Hamilton County

<u>Hamilton Co Locals</u> Monday – Friday 8:00 AM – 5:00 PM RTO CALL BY must include sufficient travel time.	<u>Hamilton Co to Stephenville</u> Tuesday & Thursday ONLY Deliver at 10:30 AM RTO CALL BY 3:30 PM
<u>Hamilton Co To Gatesville</u> Monday, Wednesday, Friday ONLY Deliver at 9:30 AM RTO CALL BY 3:30 PM	<u>Hamilton Co to Comanche</u> Tuesday & Thursday ONLY Deliver at 9:30 AM RTO CALL BY 2:30 PM
<u>Hamilton Co to Waco</u> Monday ONLY Deliver at 10:00 AM RTO CALL BY 2:30 PM	<u>Hamilton Co to Temple</u> Tuesday ONLY Deliver at 10:00 AM RTO CALL BY 2:00 PM

Lampasas County Schedule

Lampasas, Lometa, Adamsville, Izoro, Nix, Shortfall, Rural Kempner

Lampasas Co. Locals Monday – Friday 8:00 AM – 5:00 PM RTO CALL BY must include sufficient travel time.	
--	--

Mills County Schedule

Mullin, Goldthwaite, Castor, Bozar, Priddy, Buffalo

<u>Mills Co Locals</u> Monday – Friday 8:00 AM – 5:00 PM RTO CALL BY must include sufficient travel time.	<u>Mills Co to Brownwood</u> Monday, Wednesday, & Friday ONLY Deliver at 9:30 RTO CALL BY 3:30 PM
<u>Mills Co to Comanche</u> Monday & Wednesday ONLY Deliver at 10:00 AM RTO CALL BY 3:00PM	<u>Mills Co to San Saba</u> Tuesday & Thursday ONLY Deliver at 11:00 AM RTO CALL BY 2:00 PM
<u>Mills Co to Lampasas</u> Monday ONLY Deliver at 10:00 AM RTO CALL BY 2:00 PM	<u>Mills Co to Waco</u> Monday ONLY Deliver at 10:00 AM RTO CALL BY 2:30 PM
<u>Mills Co to Marble Falls</u> Tuesday ONLY Deliver at 10:00 AM RTO CALL BY 2:00 PM	<u>Mills Co to Temple</u> Tuesday ONLY Deliver at 10:00 AM RTO CALL BY 2:00 PM
<u>Mills Co to Gatesville</u> Thursday ONLY Deliver at 10:00 AM RTO CALL BY 2:00 PM	

Nolan County Schedule

Sweetwater, Roscoe, Blackwell, Maryneal, Nolan

<u>Nolan Co. Locals</u> Monday – Friday 8:00 AM – 5:00 PM RTO CALL BY must include sufficient travel time.	<u>Blackwell To Sweetwater</u> Tuesday & Thursday ONLY Deliver at 10:00 AM RTO CALL BY 4:30 PM
<u>Nolan Co. To Abilene</u> Monday – Friday Deliver at 10:00 AM & 1:00 PM RTO CALL BY 4:00 PM	

Runnels County Schedule

**Winters, Ballinger, Rowena, Norton, Wingate, Bethel, Pumphrey,
Wilmeth, Valley View, Miles**

<u>Runnels County Locals</u> Monday – Friday 8:00 AM – 5:00 PM RTO CALL BY must include sufficient travel time.	<u>Runnels Co. To San Angelo</u> Monday – Friday Deliver at 10:30 am & 1:00 pm RTO CALL BY 4:00 PM
	<u>Runnels Co. To Abilene</u> Monday – Friday Deliver at 10:00 AM & 1:00 PM RTO CALL BY – 4:00 PM

San Saba County Schedule

San Saba, Richland Springs, Hall, Algerita, Harkeyville, Sloan,
Cherokee, Hall

<u>San Saba Co. Locals</u> Monday – Friday 8:00 AM – 5:00 PM RTO CALL BY must include sufficient travel time.	
<u>San Saba Co to Lampasas</u> Monday, Wednesday, & Friday ONLY Deliver at 9:30 AM RTO CALL BY 2:30 PM	<u>San Saba Co to Belton/Killeen</u> Monday ONLY Deliver at 10:00 AM RTO CALL BY 3:30 PM
<u>San Saba Co to Temple</u> Monday ONLY Deliver at 10:30 AM RTO CALL BY 3:00 PM	<u>San Saba Co to Llano</u> Tuesday ONLY Deliver at 10:00 AM RTO CALL BY 2:00 PM
<u>San Saba Co to Marble Falls</u> Tuesday ONLY Deliver at 10:00 AM RTO CALL BY 2:00 PM	<u>San Saba to Gatesville</u> Thursday ONLY Deliver at 10:00 AM RTO CALL BY 2:00 PM
<u>San Saba Co to Brady</u> Thursday ONLY Deliver at 11:00 AM RTO CALL BY 2:00 PM	

Stephens / Shackelford County Schedule

Stephens – Breckenridge, Caddo, La Casa

Shackelford – Albany, Moran, Acampo

<u>Stephens Co. Locals</u> Monday – Friday 8:00 AM – 5:00 PM RTO CALL BY must include sufficient travel time.	<u>Shackelford Co. Locals</u> Tuesday & Thursday ONLY Deliver at 1:00 PM
<u>Stephens Co. To Abilene</u> Monday – Friday Deliver at 10:00 AM & 2:00 PM RTO CALL BY 3:30 PM	<u>Shackelford Co. To Abilene</u> Monday – Friday Deliver at 10:00 AM & 2:00 PM RTO CALL BY – 3:30 PM
<u>Stephens Co. To Eastland Co.</u> Thursday ONLY Deliver at 10:00 AM RTO CALL BY 4:30 PM	

Taylor / Callahan County Schedule

Taylor – Tusola, Ovalo, Buffalo Gap, Wylie, View, Caps, Merkel, Trent,
Tye, Blair, Potosi, Lawn, Impact, Mt Pleasant, Shep, Happy Valley

Callahan – Clyde, Baird, Eula, Belle Plain, Admiral, Atwell, Putnam,
Cottonwood, Cross Plains

<u>Abilene Locals</u> (Rural Taylor Co.) Monday – Friday 9:00 AM – 4:00 PM RTO CALL BY must include sufficient travel time.	<u>Callahan Co. Locals</u> Monday – Friday Deliver at 11:30 AM RTO CALL BY – 4:00 PM
<u>Lawn, Ovalo, Tuscola, & Buffalo Gap To Abilene</u> Monday, Wednesday, Friday ONLY Deliver at 10:00 AM & 1:00 PM RTO CALL BY – 3:30 PM	<u>Cross Plains To Brownwood</u> Tuesday & Thursday ONLY Deliver at 9:00 AM RTO CALL BY – 3:30 PM
<u>Merkel / Trent To Abilene</u> Monday – Friday Deliver at 10:00 AM & 1:00 PM RTO CALL BY – 4:00 PM	<u>Callahan Co. To Abilene</u> Monday – Friday Deliver at 9:00 AM & 10:30 AM RTO CALL BY – 4:00 PM

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

Políticas y procedimientos para rutas urbanas y rurales

Febrero de 2026



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

Adoptado por la Junta Directiva del CTRTD: 06/07/2000 Revisión aprobada: 11/08/2016,
08/06/2017, 13/06/2019, 13/08/2020, 12/08/2021, 11/08/2022, 10/08/2023, 8/8/2024,
13/2/2025, 14/8/25, 12/2/26

Políticas y procedimientos – Índice

Políticas y procedimientos del Distrito de Tránsito Rural de Texas Central
incluye los siguientes elementos:

1. Declaración de Política, Misión y Objetivos
2. Organización y organigrama
3. Operaciones de servicio
 - Horario de oficina y servicio
 - Mal tiempo
4. Solicitud de notificación
 - Viaje de origen
 - Viaje de ida y vuelta (RTO) o viajes programados adicionales
5. Solicitando la notificación el mismo día
6. Estructura tarifaria del transporte público
 - Efectivo
 - Pase de tarifa prepago
7. Conduciendo con CTRTD
 - Pasos de llegada del conductor
 - Procedimientos de carga y descarga
 - Acceso de vehículos
 - Alojamiento de dispositivos de movilidad
 - Modificación razonable
 - Normas de conducta de pasajeros
 - Paquetes de mano
 - Asistentes de Cuidado Personal
 - Transporte de niños
8. Cancelaciones y ausencias
9. Animales de Servicio y Alojamiento de Animales
10. Circunstancias especiales
 - Pases/Viajes de Cortesía
 - Viajar bajo toldos
 - Suspensiones y terminaciones de servicio
 - Oxígeno médico para uso personal
11. Supervisión y vigilancia
12. Procedimiento de queja
13. Asistencia en la comunicación
 - Personas con discapacidad auditiva
 - Relevos Texas
 - Dispositivo de telecomunicaciones para sordos (TTY)
 - Procedimiento del TRS
 - Coste del usuario de relé
 - Números telefónicos de Texas de retransmisión
 - Ciegos o con discapacidad visual
 - Otra información de contacto útil
14. Horario del condado

1. Declaración de Política, Misión y Objetivos

Misión

La misión del Distrito de Tránsito Rural de Texas Central (City and Rural Rides) es diseñar, implementar y mantener un sistema de transporte seguro, eficaz y eficiente para los residentes de Brown, Callahan, Coleman, Comanche, Eastland, Erath, Hamilton, Lampasas, Mills, Nolan, Runnels, San Saba, Shackelford, Stephens y Condados rurales de Taylor.

Política

CTRTRD atiende a una gran población diversa de personas de diferentes edades (ancianos, adultos, adolescentes y niños), con desafíos físicos, situación económica y financiera, 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 niegue los beneficios o sea objeto de discriminación en ningún 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 enmendada (sección 504), la Ley de Restauración de Derechos Civiles de 1987 (49 CFR parte 21), la Ley de Carreteras de Ayuda Federal de 1973, la Ley de Discriminación de 1975 y leyes y regulaciones relacionadas que prohíben la discriminación bajo cualquier programa o actividad que reciba asistencia federal.

Objetivos

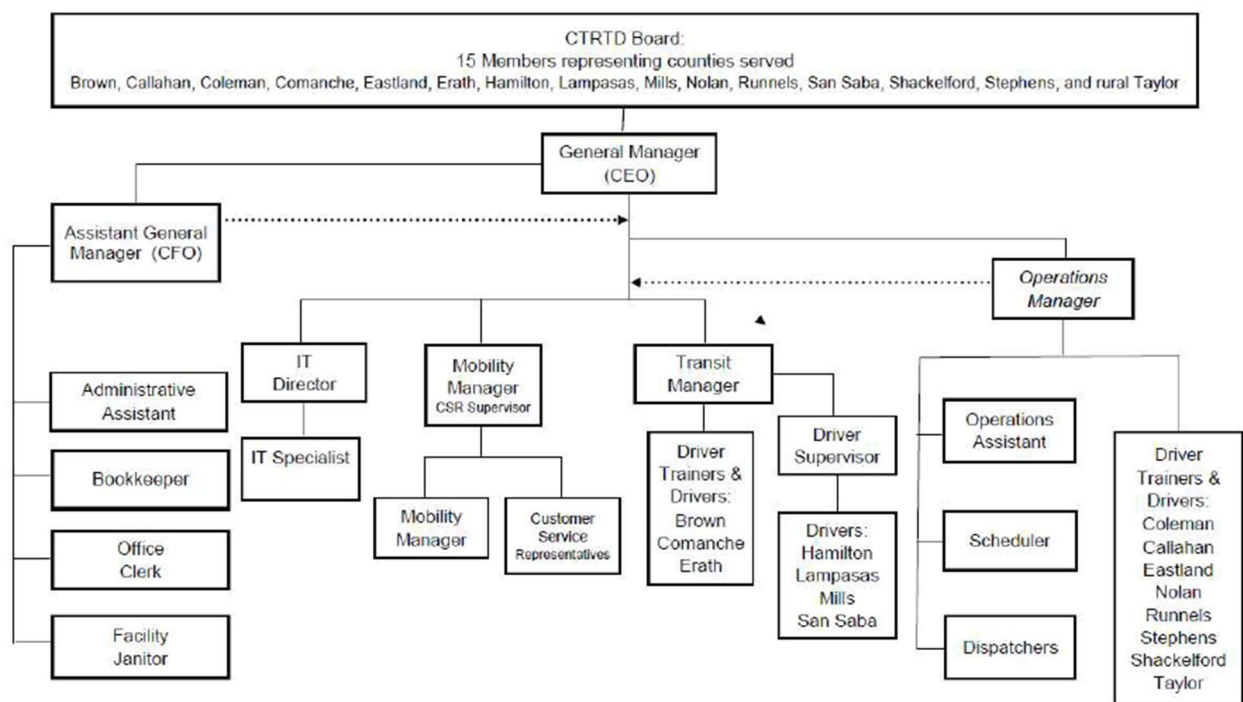
CTRTRD Los objetivos para los residentes de nuestra área de servicio son proporcionar servicio de respuesta a la demanda, servicio de acera a acera y puerta a puerta disponible previa solicitud. CTRTRD se esfuerza por mantener el control operativo del sistema manteniendo personal formado, atendiendo todas las áreas con vehículos accesibles bajo la ADA y asegurando que la condición de la flota sea equivalente en el área de servicio CTRTRD.

2. Organización y organigrama

Organización

El Director General del CTRTD es responsable de la gestión general del CTRTD, incluyendo las operaciones y el personal. El Director General del CTRTD reporta directamente al Consejo de Administración del CTRTD. La Agencia CTRTD incluye personal administrativo y de operaciones como la dirección, supervisores, personal de oficina y operadores de vehículos.

Organigrama



3. Operaciones del Servicio

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

Horario de oficina y servicio El horario público del CTRTD es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. hora local. El horario de llamadas es de lunes a sábado de 6:30 a.m. a 6:30 p.m., incluyendo la hora de comida. Las oficinas pueden estar dotadas de equipos mínimos para todos los demás festivos de la agencia. Los supervisores están de guardia las 24 horas del día y pueden ser contactados en caso de un obstáculo o problema del operador.

Los vehículos están operativos en los condados de Brown, Callahan, Coleman, Comanche, Eastland, Erath, Hamilton, Mills, Lampasas, Nolan, Runnels, San Saba, Shackelford, Stephens y los condados rurales de 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 de lunes a viernes de 6:00 a 18:00. 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, salvo en los límites de las ciudades de Early y Brownwood, o en los siguientes festivos.

Día de Año Nuevo	Día de la Independencia	Día después 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	

CTRTD es un proveedor del Programa de Transporte Médico, los viajes del Programa de Transporte Médico serán proporcionados según lo aprobado por el HHSC y los corredores del Programa de Transporte Médico. El horario 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. Los viajes del Programa de Transporte Médico se ofrecerán todos los días excepto Acción de Gracias, Navidad y Año Nuevo. CTRTD estará disponible para transportar a los receptores de diálisis de Medical Transportation cuando los días programados habituales del receptor se trasladen a un domingo debido a un festivo.

Mal tiempo

Si existe mal tiempo, el Director General del CTRTD puede aprobar reprogramar o cancelar el servicio. CTRTD informará a los pasajeros sobre retrasos y/o cancelaciones mediante la página web de la empresa, redes sociales, emisoras de radio locales, emisoras de televisión y llamadas a IVR. Los empleados deben presentarse en el trabajo salvo que la dirección o el departamento de despacho lo indique lo contrario.

4. Solicitud de notificación

CTRTD acepta solicitudes de servicio de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 13:00 a 5:00 p.m. La fecha límite para la programación del día siguiente es a las 12:00 p.m. 14:30. Las reservas pueden programarse con antelación. Las reservas se

programan según la capacidad de vehículos y asientos. Los beneficiarios de transporte médico deben contactar con su Plan de Salud para determinar la elegibilidad y programar los servicios de transporte.

No se puede realizar transporte público entre las rutas aprobadas por MTP debido a los requisitos de financiación. 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	Hora de la 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 a la llegada del conductor.

Viaje de

origen El viaje de origen debe programarse a la hora requerida para llegar al destino. Para los viajes programados de origen, los pasajeros deben estar listos para la recogida 1 hora y 45 minutos antes de la hora solicitada, incluyendo el tiempo de viaje para el transporte al destino. Que el conductor se asegure de que todos los pasajeros sean transportados desde el origen hasta el destino a la hora programada. Si se requiere que un pasajero esté listo antes, el despacho contactará al pasajero por teléfono para informar sobre la hora aproximada de recogida. CTRTD intentará dejar a los pasajeros como máximo 1 hora antes de la hora solicitada. Es responsabilidad del pasajero del transporte público asegurarse de que el destino solicitado permita la entrada anticipada. Se permite a los conductores dejar pasajeros del transporte público independientemente de la entrada y/o del mal tiempo.

Viaje de ida y vuelta (RTO) o viajes programados adicionales Se aceptan los viajes de ida y vuelta a casa hasta las 17:00 en todos los condados, y a las 18:00 dentro de los límites de la ciudad de Early y Brownwood, pero los pasajeros deben tener en cuenta el tiempo de viaje para los viajes locales programados. Los viajes fuera del condado deben cumplir con la llamada de Viaje de Regreso (RTO) en el horario del condado. Para solicitar un viaje de regreso a casa o continuar con viajes programados adicionales, el pasajero es responsable de llamar al número gratuito CTRTD cuando esté listo para recogerlo. CTRTD hará todo lo posible por llegar dentro de la hora siguiente a la solicitud. Es responsabilidad del pasajero estar listo y disponible para la llegada del conductor. El RTO debe permitir un tiempo de viaje

suficiente, estar dentro de ese tiempo de llamada del RTO, o el pasajero puede tener que buscar otro medio de transporte. Por favor, consulte la sección 14 para el horario de su condado.

5. Solicitud de servicio el mismo día CTRTD puede aceptar servicio el mismo día de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. El despachador intentará programar el viaje de origen y regreso en los horarios existentes utilizando los siguientes criterios:

- El vehículo debe disponer de asientos y espacio para dispositivos de movilidad.
- El vehículo debe estar en las proximidades y/o en el lugar del origen y destino para atender la solicitud sin interrumpir a los pasajeros programados con antelación.
- El tiempo de la solicitud debe estar disponible para acomodar la solicitud sin interrumpir a los pasajeros programados con antelación.
- El despachador puede rechazar y/o denegar la solicitud de servicio el mismo día si no puede añadir al horario existente o si esto causa problemas de operación.

Al aceptar servicio el mismo día, se puede informar al pasajero de que puede haber un tiempo de espera considerable durante las horas punta.

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 atención personal, que pueden viajar con un pasajero elegible sin coste adicional. La tarifa debe pagarse cada vez que se sube al vehículo. Las formas de pago que no se aceptan 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 según el calendario de tarifas. Todas las tarifas deben pagarse solo con un cambio exacto. Los conductores no pueden hacer cambios. Si la demanda de viaje lo permite, un cliente puede solicitar un viaje adicional para obtener el cambio exacto, aunque no hay garantía de entrega a tiempo. Se cobrará una tarifa por el viaje adicional. No hacerlo resultará en la falta de servicio durante el viaje y el viaje se registrará como no presentación.

Pases de pago anticipados: CTRTD ofrece dos tipos de pases de pago anticipados, que permiten a los clientes pagar por adelantado los servicios de transporte.

- El pase prepago costaba 20,00 dólares. Como incentivo para comprar, los clientes reciben un valor adicional de 4,00 \$, para un saldo total de 24,00 \$
- El pase prepagado cuesta 10,00 dólares. Como incentivo para comprar, los clientes reciben un valor adicional de 2,00 \$, para un saldo total de 12,00 \$

Los conductores validarán la cantidad correcta de tarifa al usar un pase prepago. CTRTD no se hace responsable de los pases perdidos, dañados o robados. Los pases son

No reembolsable, no canjeable por efectivo.

7. Conduciendo con CTRTD

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

Pasos de llegada del conductor

: Cuando el conductor llega al punto de recogida, tocará el claxon, llamará a la puerta y , si corresponde, hará una llamada de cortesía según los requisitos de pasajeros y fuentes de financiación. El conductor realizará una llamada de cortesía al número principal registrado. El conductor no puede llamar si la puerta principal de la casa del pasajero no está accesible.

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

- Reside en una residencia asistida.
- La puerta principal no es accesible para el conductor.

- De lo contrario, lo determina el Gestor de Movilidad.

Los conductores no están obligados a esperar más de cinco (5) minutos para el pasajero del transporte público, diez (10) minutos para pasajeros 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 forma segura y confidencial. Una tarjeta de no presentación es una notificación al pasajero de que CTRTD ha llegado y salido del lugar de recogida . Por favor, consulte la sección 8 para más detalles sobre cancelaciones y 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 trayecto y las necesidades de asistencia de los pasajeros. El conductor debe realizar lo siguiente al subir o descargar a un pasajero.

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

Al utilizar el elevador para cargar o descargar, el conductor debe indicar al pasajero que sostenga ambos pasamanos mientras esté en el elevador. Al cargar, el conductor debe indicar al pasajero que espere en la plataforma elevadora para permitir que el conductor suba al autobús y ayude al pasajero a sentarse. Una vez que el pasajero esté sentado y asegurado de forma segura, el conductor recogerá el billete y/o la firma pendiente de la financiación, y luego saldrá del vehículo para plegar el elevador.

Los pasajeros deben tener mucho cuidado al subir y descargar al entrar o salir del vehículo para evitar caer, resbalar o tropezar. Vigilando escaleras, bordillos y otros objetos varios.

- Los conductores no se hacen responsables de objetos perdidos, robados o dañados. Los objetos localizados se almacenarán en la oficina satélite de conductores más cercana. El pasajero puede contactar con la dirección y concertar una hora para recoger su objeto personal en la oficina o se lo devolverá en su próximo transporte programado. Las devoluciones el mismo día solo serán artículos esenciales, como: carteras, llaves, medicamentos o teléfonos móviles. Debes contactar con CTRTD para coordinar la devolución

de un objeto perdido. Los objetos no reclamados se descartan a discreción del CTRTD.

- No se permite a los conductores cerrar o desbloquear la puerta del pasajero.
- Los conductores pueden ofrecer servicio puerta a puerta si se solicita con antelación, pero no se les permite entrar en la casa de un pasajero.
- No se permite a los conductores subir o bajar escaleras con un dispositivo de movilidad, atravesar césped o zonas de grava.
- No se permite a los conductores transportar pasajeros.
- No se permite a los conductores entrar en la propiedad, vallas o porches a menos que los animales estén sujetos para evitar la posibilidad de morder.
- No se permite a los conductores sacar objetos de sus pertenencias personales como bolsillos, bolsas o bolsos.
- Los conductores tienen la discreción de asignar asientos y determinar la ubicación de los dispositivos de movilidad cuando sea necesario para la eficiencia y/o seguridad de la operación.

El Servicio de Acceso al Vehículo

no puede prestarse si el vehículo no puede acceder al origen o destino del vehículo. Si la ubicación no proporciona paso seguro para el vehículo ni acceso seguro hacia y/o desde el vehículo para el pasajero. El conductor deberá intentar proporcionar una adaptación razonable. Las situaciones que pueden derivar en denegación de servicio son entradas de entrada empinadas, árboles o ramas bajas, aceras deterioradas, situaciones de marcha atrás inseguras, etc.

Alojamiento de dispositivos de movilidad

CTRTD acomodará dispositivos de movilidad que encajen dentro de las medidas de la plataforma elevadora/rampa, que no superen las 30 pulgadas de ancho y 48 pulgadas de largo, mediendo dos pulgadas sobre el suelo. CTRTD hará todo lo razonable posible para acomodar los distintos modelos. Sin embargo, debido al aumento del tamaño y peso de este tipo de equipo, serán necesarias algunas limitaciones para garantizar el transporte seguro del dispositivo de movilidad y los pasajeros.

Modificación razonable

CTRTD realizará modificaciones razonables en políticas, prácticas y procedimientos para garantizar que nuestros servicios sean accesibles para las personas con discapacidad. Las solicitudes de servicio para una modificación razonable serán cada caso y seguirán estas directrices:

- La solicitud no alterará fundamentalmente la naturaleza del servicio de tránsito de la entidad.
- No supondrá una amenaza directa para la salud y seguridad de otros.
- La persona que solicita puede utilizar completamente el servicio de transporte sin adaptaciones.
- Conceder la solicitud no supondrá una carga financiera o administrativa indebida para el CTRTD.

Normas de Conducta de Pasajeros

CTRTD se esfuerza por garantizar que todos los pasajeros tengan una experiencia agradable al utilizar nuestro servicio. Dado que CTRTD es un servicio de viajes compartidos, se han desarrollado las siguientes normas para todos los pasajeros de CTRTD.

Los objetos personales deben permanecer bajo la custodia del pasajero. Ningún objeto debe quedarse sin vigilancia en el vehículo CTRTD en ningún momento.

CTRTD permite bebidas y alimentos en envases a prueba de derrames y/o sellados. Para viajes largos, los pasajeros pueden llevar comida para llevar y se pueden solicitar paradas de cortesía. Los vasos de poliestireno "para llevar" de unicef, incluso con tapa, no se consideran recipientes a prueba de derrames.

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

Los pasajeros deben llevar el cinturón de seguridad. Se debe demostrar la declaración del médico sobre la incapacidad del pasajero para llevar el cinturón de seguridad que exime de este requisito. Los pasajeros que utilicen dispositivos de movilidad deberán asegurarlo correctamente con un sistema de sujeción de seguridad de seis puntos, incluyendo cinturones de hombro y regazos. Si no puede llevar el cinturón de hombro y el cinturón por motivos médicos, el pasajero debe aportar una prueba de declaración médica.

No se denegarán los servicios si el dispositivo de movilidad no puede asegurarse utilizando el sistema de aseguramiento existente. Por la seguridad del cliente, se ofrecerá la opción de transferirse a un asiento. Si un pasajero no puede caber dentro de ese cinturón debido al tamaño, se utilizará una extensión para el cinturón. Si no hay una prórroga disponible en el momento del transporte, el conductor solicitará al pasajero que se siente en el asiento trasero más alejado posible por su seguridad antes de transportarse.

Ninguna persona, al interactuar con un empleado del CTRTD y/o un pasajero en cualquier vehículo operado por el CTRTD como medio de transporte público, realizará ninguno de los siguientes actos:

- Fumar o poseer cualquier pipa, puro o cigarrillo encendido o humeante. Tabaco y/o tabaco sin humo, incluyendo pero no limitándose a cigarrillos electrónicos, vapeo y inmersión/masticación.
- Consume alcohol.
- Desfigurar, dañar, escribir o ensuciar intencionadamente cualquier parte del vehículo.
- Escupe, orina o defeca dentro o sobre cualquier vehículo.
- Tira, deposita o coloca papel, botes de botellas o cualquier otra basura o residuos sólidos dentro o sobre un vehículo.
- Arrojar cualquier objeto de cualquier tipo dentro de un vehículo o por cualquier puerta o ventana de un vehículo.
- Reproduce dispositivos de audio o vídeo, a menos que se escuche con auriculares de modo que sea inaudible para los demás pasajeros y el conductor.
- Lleva cualquier mascota o animal a un vehículo que no sea un animal de asistencia que acompañe a una persona con discapacidad, o un animal en una jaula o transportín estándar aprobado.
- Ponte de pie o camina en un vehículo mientras está en movimiento.
- Poseer cualquier explosivo o llevar cualquier ácido corrosivo o líquido inflamable.
- Poseer armas de fuego, excepto para agentes de la ley.
- Lleva toda la ropa a bordo, salvo que la lleves en una bolsa cerrada.
- Interfiere intencionadamente o mantener conversaciones innecesarias con el conductor, lo que resulta en una distracción de la seguridad del vehículo.
- Utiliza lenguaje grosero o abusivo hacia un empleado o pasajeros del CTRTD.
- Actúa de manera hostil o amenazante mientras estés a bordo del vehículo.
- En la junta, intoxicado.
- Supone un riesgo significativo para la salud o seguridad de los demás.
- Lleva gasolina, un recipiente de gasolina o cualquier tipo de material peligroso. (Se permite el transporte y uso de respiradores y suministros portátiles de oxígeno a bordo por personas que los necesiten por motivos de salud. Por favor, véase la sección de Oxígeno Médico para Uso Personal.)
- Permite pasajeros no autorizados o autoestopistas.

- Una junta con higiene personal irrazonable. Tener en cuenta a todos los pasajeros que demuestren una buena higiene personal es necesario para asegurarse de que todos estén cómodos a bordo del vehículo en un espacio reducido con otras personas.
- Mantén cualquier conversación personal innecesaria que pueda considerarse ofensiva o de acoso.
- Realizar cualquier contacto innecesario consigo mismo, con el conductor o con un pasajero que pueda considerarse ofensivo o de acoso.

El CTRTD podrá negarse a transportar o expulsar a cualquier persona que infrinja las disposiciones mencionadas anteriormente.

Paquetes de mano

Los pasajeros deben limitar sus paquetes de mano a no más de cinco (5) bolsas 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 de la compra. Ningún paquete debe pesar más de veinte (20) libras. Un asistente puede desplazarse para ayudar con la carga y descarga de paquetes. Los conductores pueden ayudar con los paquetes de equipaje de mano, pero los pasajeros son en última instancia los responsables de los artículos que llevan a bordo. Los paquetes sobredimensionados serán rechazados para su transporte. Los pasajeros deben hacer otros arreglos para la entrega de cualquier artículo mayor de lo especificado o si los artículos exceden la cantidad asignada. Los paquetes deben almacenarse de forma segura fuera del pasillo y permanecer bajo la custodia del pasajero durante toda la duración del viaje. Los objetos no deben aflojarse durante el viaje, ocupar espacio para los pasajeros si es necesario, ni suponer un peligro de tropezar para otros pasajeros. Ningún objeto debe quedarse sin vigilancia en el vehículo CTRTD en ningún momento.

Auxiliares de Atención Personal: CTRTD permite que un asistente de cuidado personal acompañe a un pasajero sin coste adicional cuando dicho asistente debe utilizar el servicio CTRTD. Los pasajeros deben proporcionar a sus propios asistentes a su propio coste. Los asistentes de cuidado personal están allí específicamente para ayudar al pasajero. Si el asistente no realiza algún tipo de asistencia específica para el pasajero, la persona se considera escolta y se le cobra la tarifa normal. Los auxiliares (u otros pasajeros) no deben ayudar en el embarque, bajada o aseguramiento de los dispositivos de movilidad, ya que es responsabilidad del conductor.

La asistencia incluye, pero no se limita a, las siguientes funciones:

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

Generalmente, las siguientes condiciones justifican un asistente sin tarifa.

Inmovilidad – Los pasajeros que utilizan un dispositivo de movilidad deben ser móviles de forma independiente. Si el pasajero no puede moverse por sí mismo, o si es posible moverse por sí misma pero existe un gran riesgo de caída o lesión física, y la ayuda de un asistente proporcionaría movilidad o reduciría el riesgo de lesión, se recomendará un asistente de atención personal.

Desorientación – Si el pasajero, debido a una discapacidad visual o mental, no es capaz de orientarse adecuadamente y orientarse para llegar a un destino concreto, y si la ayuda de un asistente superaría el problema.

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

Discapacidad de la comunicación – Si el pasajero no puede transmitir o recibir comunicaciones de forma efectiva debido a problemas sensoriales o mentales y si estos problemas le impedirían utilizar el servicio.

Otros – Otros pasajeros bajo los efectos del alcohol que no estén incluidos en estas directrices generales también pueden ser elegibles si, en opinión de un médico titulado, el pasajero no podría utilizar CARR sin la ayuda de un asistente. Las razones que respaldan esta opinión deben ser claramente expresadas por escrito por un médico y presentadas al Director General. El Director General tiene la determinación final de la necesidad de asistentes de atención personal.

Transporte de

niños La edad mínima para que un niño viaje solo a bordo del CTRTD es de quince (15) años. Los menores de quince (15) años deben acompañarles durante el transporte a un adulto de dieciocho (18) años o más. El gerente general puede conceder excepciones. Todos los niños menores de ocho (8) años deben estar sujetos en un asiento de seguridad para pasajeros infantiles, a menos que midan al menos cuatro (4) pies nueve (9) pulgadas de altura, tal y como exige la ley estatal. El encargado debe proporcionar la silla de seguridad del pasajero infantil y es responsable de asegurarla en la silla del vehículo con cinturón de seguridad. El

pasajero y el asistente deben estar listos en la puerta cuando llegue el vehículo. El niño no podrá subir en el ascensor con un pasajero utilizando un dispositivo de movilidad.

8. Cancelaciones y ausencias

CTRTO entiende que pueden surgir situaciones que afecten a tu transporte. Hemos implementado las siguientes normas para cancelaciones y ausencias debido al efecto que tiene en todo el sistema de transporte.

Cancelaciones: Los pasajeros del transporte público deben notificar al CTRTO de las cancelaciones con al menos 24 horas de antelación, durante el horario laboral, antes del viaje programado. Esto permite al departamento de despacho reasignar ese tiempo a otro pasajero cuya solicitud de servicio pudo haber sido denegada previamente.

No presentaciones: Definido como cualquier caso en el que un pasajero no cumple con su transporte programado y no notifica al CTRTO al menos 24 horas antes del transporte programado. Un no presentarse es si el pasajero cancela el transporte a la llegada del conductor, no está listo al llegar, rechaza viajar o no está presente en el punto 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 al CTRTO para reprogramar el transporte dentro del horario de servicio. El Director General o el representante puede autorizar al conductor a regresar para recoger la recogida si las circunstancias lo requieren.

Si un pasajero tiene una reserva de suscripción y está interrumpiendo continuamente el servicio al no utilizarlo, CTRTO intentará contactar con él para resolver el problema. Si el contacto no tiene éxito y no se resuelve, tras la tercera (tercera) ausencia consecutiva los representantes de atención al cliente cancelarán la reserva de la suscripción.

Recordatorio: Los avisos se envían a tu dirección física principal y/o a tu correo electrónico registrado. Es tu responsabilidad asegurarte de que CTRTO tenga tu información de contacto actual. Por favor, llame a nuestros representantes de atención al cliente al 1-800-710-2277 para verificar o actualizar su información.

9. Animales de Servicio y Alojamiento de Animales

CARR exige que todos los animales estén asegurados en un transportín de transporte para mascotas, excepto los animales de servicio. La política de CARR es permitir que los animales de asistencia acompañen a su dueño sin restricciones. Según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, un animal de asistencia significa cualquier perro guía, perro señal u otro animal que esté obligado a ayudar al propietario y que esté entrenado individualmente para realizar trabajo o realizar tareas en beneficio de una persona con discapacidad visual, alertando a personas con pérdida auditiva de intrusos o sonidos que proporcionen protección mínima o trabajo de rescate, sacar un dispositivo de movilidad o recuperar objetos caídos.

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 permite la imposición de requisitos legítimos de seguridad necesarios para el funcionamiento seguro de CARR. CARR generalmente puede requerir el uso de un transportín de transporte seguro para mascotas para cualquier animal que, en opinión del Director General o de su representante, suponga un peligro para la salud o la seguridad, independientemente del adiestramiento o función que desempeñe para su dueño. El manejador mantiene toda la responsabilidad sobre el animal de servicio.

10. Circunstancias especiales

Pases y/o viajes gratuitos

A juicio del Director General o del designado, siempre que CTRTD cometa un error que cause grandes molestias al pasajero, se puede conceder un pase gratuito o un viaje gratuito. El Director General o el Representante determinará el valor del viaje gratuito. Las circunstancias que pueden justificar la emisión de un pase gratuito incluyen:

- Llegada tarde de la hora prevista al destino.
- El pasajero se omitió inadvertidamente del horario.
- Un pasajero quedó varado en un vehículo averiado.
- Otros incidentes causan un retraso significativo y/o según lo aprobado por el Director General o el Delegado.

Viajar bajo toldos

Los conductores deben realizar una inspección visual fuera del vehículo para determinar el espacio suficiente para un paso seguro. A discreción del conductor para cargar y/o descargar a un pasajero bajo un toldo.

Suspensiones y terminaciones de servicio

Los pasajeros que, a juicio del Director General, presenten un riesgo para la seguridad o la salud, verán suspendida su elegibilidad para el servicio CTRTD.

Los pasajeros que, a juicio del Director General, demuestren tendencias a comportamientos violentos o destructivos mediante amenazas, comportamientos verbales y/o físicos, verán revocada su elegibilidad para el servicio CTRTD. Los pasajeros pueden apelar sus suspensiones o despidos mediante notificación por escrito, según se detalla en los Procedimientos de Quejas de la Sección 12.

Oxígeno médico para uso personal

El oxígeno solo se transportará cuando sea médicamente necesario. Estará en un cilindro mantenido conforme a las instrucciones del fabricante. Las instrucciones y precauciones del fabricante suelen estar impresas en una etiqueta adherida al cilindro. Los cilindros con fugas, abollados, surcados o con picaduras no se transportarán. Los cilindros estarán limitados en la medida necesaria para el trayecto del día. Sin embargo, los pasajeros deben considerar que CTRTD es un servicio de "viaje compartido". Los cilindros permanecerán bajo custodia del pasajero y se asegurarán para evitar movimientos y fugas. Bajo ninguna circunstancia se debe permitir fumar o usar llamas abiertas (encendedores o cerillas) en el compartimento de pasajeros cuando haya oxígeno médico presente.

11. Supervisión y vigilancia

Para las actividades de seguridad y protección de los clientes del CTRTD en y alrededor de los vehículos e instalaciones del CTRTD se registran visual y auditivamente. Las cámaras protegen a pasajeros y empleados de peligros actuando como disuasorios, ayudando en la monitorización y formación de los empleados sobre situaciones de emergencia, incidentes, accidentes, diversos componentes formativos, incluido el servicio al cliente, y ayudando en las investigaciones según sea necesario.

12. Procedimiento de queja

CTRTD certifica que cumplirá con las directrices de elegibilidad y las prioridades de servicio, tal como se estipulan y establecen en los Contratos de la Agencia. Cualquier individuo, grupo de individuos o entidad que crea que se le han negado los beneficios, que ha sido excluido de participar o ha sido objeto de discriminación 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 más información sobre los Derechos Civiles del Título VI o para solicitar un Formulario de Queja bajo el Título VI, por favor llame al 1-800-710-2277 ext. 905 o visite www.cityandruralrides.com. Para más información sobre la ADA o para informar de una preocupación, por favor siga los Procedimientos de Quejas de Pasajeros del Transporte Público que se encuentran a continuación. Para solicitar un formulario de queja conforme a la ADA, por favor

llame al 1-800-710-2277 ext. 905 o visite www.cityandruralrides.com. El CTRTD no tomará represalias ni dará apariencia de represalia contra una persona que haya presentado una queja. El personal no autorizado en ningún momento hará seguimiento directamente a una queja con el denunciante.

Procedimientos de quejas de pasajeros en el transporte público

El demandante debe contactar con la oficina administrativa en el (325)625-4491 o 1(800)710-2277, o por correo postal a P.O. Box 712, Coleman, TX 76834. Al recibir la denuncia, el representante del CTRTD solicitará detalles escritos de la denuncia o tomará una declaración oral del denunciante. La queja debe incluir detalles sobre la situación: por ejemplo, fecha, hora, conductor, problema, etc. Todas las quejas o declaraciones deben estar firmadas o, si se hace por teléfono, el denunciante real debe ser la persona que llame. Las quejas recibidas por teléfono serán investigadas y resueltas antes de colgar la llamada cuando sea posible. No será necesaria una respuesta por escrito si el demandante está satisfecho con la resolución. El Director General será notificado al recibir todas las quejas, y el Responsable de Movilidad o el miembro designado del personal investigarán. Al concluir la investigación, se emitirá una decisión sobre la denuncia y se emitirá una respuesta por escrito al denunciante a más tardar diez (10) días hábiles tras recibir la denuncia. Si se requiere más información para resolver la queja, CTRTD puede contactar con el denunciante. El demandante dispone de cinco (5) días hábiles desde 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 no se podrá dar una solución en caso de que no se reciba la información solicitada. Una copia de la queja y de las acciones tomadas se enviará a las oficinas de la fuente de financiación según sea necesario, y una copia se conservará electrónicamente. En caso de que el demandante no esté satisfecho con la respuesta o resolución proporcionada por el Responsable de Movilidad, podrá recurrir la respuesta presentando una apelación por escrito al Director General en un plazo de 30 días desde la recepción de la notificación de la resolución. El Director General revisará toda la información relativa a la queja apelada. Se emitirá una decisión y se emitirá una respuesta por escrito al denunciante en un plazo de 10 días hábiles tras su recepción.

J.R. Salazar, Director General

Distrito de Tránsito Rural de Texas Central – Viajes urbanos y rurales

Apartado de correos 712, Coleman, TX 76834

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

Procedimientos de quejas de pasajeros del Programa de Transporte Médico

El demandante debe contactar con la línea telefónica del proveedor de su plan de salud, situada en la parte trasera de su tarjeta de seguro, o puede encontrarse en www.hhs.texas.gov/. Al recibirla, el Responsable de Movilidad o un miembro del personal asignado investigará la queja hablando con el personal correspondiente implicado en el incidente. Se envía una copia al Director General. Al finalizar, el Gestor de Movilidad documenta la respuesta al HHSC o al Corredor MTP dentro del plazo especificado tras recibir la queja. Se mantendrá una copia electrónicamente.

13. Asistencia en la comunicación

Personas con discapacidad auditiva

La agencia utiliza Relay Texas para garantizar el acceso a un sistema de telecomunicaciones para sordos (TDD/TTY) que facilite la comunicación con personas con discapacidad auditiva, con discapacidad auditiva y personas sordas. "Relay Texas", un servicio de telecomunicaciones establecido para personas con discapacidad sensorial por la 71ª Legislatura de Texas en 1989, permite a una persona realizar y recibir llamadas desde cualquier lugar de Estados Unidos. El número 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 personas que pueden oír y personas sordas, con discapacidad auditiva, sordociegas o con discapacidad del habla. Los agentes de Relay Texas disponen de ordenadores que les permiten escuchar al usuario de voz y leer las señales del usuario TTY. El servicio está disponible para los texanos 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 los relés 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 puede conectarse directamente a una toma telefónica. Usando 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 del TRS

El Centro Relay Texas cuenta con más de 250 agentes de retransmisión que pueden aceptar llamadas tanto de usuarios TTY como de usuarios no TTY (personas oyentes que no disponen de máquinas TTY) al mismo tiempo. Por

ejemplo: tú (usuario de voz) llamas al 1-800-735-2988 desde tu teléfono y un agente de retransmisión contestará. Da al agente el número de teléfono de la persona sorda y el agente marcará el número. El agente actuará como traductor entre tú y la persona sorda. Habla directamente con la persona sorda y finge que el agente de relevo no está allí. La comunicación por relé la llevan a cabo ambas partes.

Números de teléfono de Relay Texas

Usuarios no TTY (personas oyentes) 1-800-735-2988 Usuarios TTY (sordos o con discapacidad del habla) 1-800-735-2989 Usuarios ASCII (sordos o con discapacidad del habla) 1-800-735-2991 Usuarios de VCO (con discapacidad auditiva), usad vuestra propia voz 1-877-VCO1RTX

Ciegos o Con Discapacidad Visual

CTRTD dispone de Políticas y Procedimientos disponibles en Brail, y cintas con información detallada del folleto CTRTD. Esta información está disponible bajo solicitud por pasajeros ciegos o con discapacidad visual.

Otra información de contacto útil

Comisión de Texas para Sordos y Personas con Discapacidad Auditiva
Apartado de correos 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
(800)687-2676

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

14. Horario del condado

Calendario del condado de Brown

**Brownwood, Early, Lake Brownwood, Bangs, Brookesmith, Blanket,
Grosvenor, Indian Creek, May, Williams, Zephyr**

Locales de Brownwood De lunes a viernes 8:00 AM – 5:00 PM LLAMADA RTO POR debe incluir tiempo de viaje suficiente.	Solo en los límites de la ciudad temprana/Brownwood De lunes a viernes 6:00 AM – 6:00 PM SOLO los sábados 20:00 – 14:00 LLAMADA RTO POR debe incluir tiempo de viaje suficiente.
	Recordatorio Debe tener en cuenta el tiempo de viaje para el RTO. Y SOLO dentro de los límites de la ciudad.
May / North Lake a Brownwood SOLO martes y jueves Entrega a las 9:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE – 16:30	Brownwood al condado de Comanche. De lunes a viernes Entrega a la 13:00 LLAMADA RTO ANTES DE – 15:30
Lago Brownwood - Puente (a 14 millas fuera de Brownwood) Lunes - viernes Entrega a las 10:00 AM, 13:00 LLAMADA RTO ANTES DE – 16:30	Brown Co. A Abilene Lunes, miércoles y viernes SOLO entregan a las 10:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE – 15:30
Lake Brownwood - Presa (a 7 millas – Frente al puente) Lunes - viernes 11:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE – 16:30	De madera marrón a flequillo De lunes a viernes Entrega a las 12:00 PM LLAMADA RTO ANTES DE – 16:30

Calendario del condado de Brown

**Brownwood, Early, Lake Brownwood, Bangs, Brookesmith, Blanket,
Grosvenor, Indian Creek, May, Williams, Zephyr**

<u>De la Franja a la madera marrón</u> De lunes a viernes Entrega a las 9:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE – 16:30	<u>Flequillo a flequillo</u> De lunes a viernes Entrega a las 12:00 PM LLAMADA RTO ANTES DE – 16:45
<u>Zephyr a Brownwood</u> De lunes a viernes Entrega a las 11:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE – 14:30	<u>Brookesmith a Brownwood</u> De lunes a viernes Entrega a las 9:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE – 15:30
<u>De la manta a la madera marrón</u> De lunes a viernes Entrega a las 11:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE – 15:30	

Calendario del condado de Coleman

Novice, Coleman, Valera, Santa Anna, Voss, Mozelle, Rockwood,
Goldsboro, Burkett, Talpa, Fisk, Gouldbusk, Whon, Trickham, Leaday

<u>Locales del condado de Coleman</u> de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 LLAMADA RTO POR debe incluir tiempo de viaje suficiente.	<u>Compañía Coleman. A</u> <u>Abilene</u> de lunes a viernes Entrega a las 10:00 y 13:00 LLAMADA RTO ANTES DE – 16:00
<u>Compañía Coleman. A</u> <u>Brownwood</u> De lunes a viernes Entrega a las 9:00 y 13:00 HORAS DE LLAMADA RTO ANTES DE – 16:30	Aprobación del supervisor necesaria al programar: Coleman Co a lanzadera VA. Al programar el RTO <u>RECUÉRDAL</u> E AL CLIENTE QUE DEBE REGRESO DEL TEMPLO POR 17:00

Calendario del condado de Comanche

Comanche, DeLeon, Comyn, Proctor, Amity, Hasse, Sidney, Gustine,
Lamkin, Wilson, Newburg, Energy,

<u>Locales del condado de Comanche</u> De lunes a viernes 8:00 AM – 5:00 PM LLAMADA RTO POR debe incluir tiempo de viaje suficiente.	<u>Condado Comanche. A Brownwood</u> <u>de</u> lunes a viernes Entrega a las 11:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE – 15:30
<u>Condado Comanche. A Erath Co.</u> Jueves SOLO Entrega a las 10:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE – 16:00	<u>De Carlton a Comanche</u> de lunes a viernes entrega a las 10:00 AM

Calendario del condado de Eastland

Eastland, Ranger, Cisco, Rising Star, Gorman, Romney, Desdemona,
Magnum, Carbon, Morton Valley, Kokomo, Olden, Nimrod

<u>Locales de</u> <u>Eastland Co.</u> de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 LLAMADA RTO POR debe incluir tiempo de viaje suficiente.	<u>De Eastland Co. a Breckenridge</u> SOLO jueves Entrega a las 11:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE – 16:30
<u>Eastland Co. A</u> <u>Brownwood</u> Martes y jueves SOLO entregan a las 9:00 LLAMADA RTO ANTES DE – 15:00	<u>Eastland Co. A</u> <u>Abilene</u> De lunes a viernes Entrega a las 10:00 y 14:00 HORAS DE LLAMADA RTO ANTES DE – 15:45
<u>Eastland Co. Comanche</u> los martes y jueves SOLO entregan a las 11:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE – 16:00	

Calendario del condado de Erath

Stephenville, Dublín, Harbin, Alexander, Purves, Duffau, Morgan Mill,
Bluffdale, Huckabay, Lingleville, Highland, Hico,

<u>Stephenville Locals</u> de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 LLAMADA RTO POR debe incluir tiempo de viaje suficiente.	<u>Molino Morgan / Bluffdale a Stephenville</u> SOLO martes y jueves Entrega a las 11:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE – 15:30
<u>Locales de Dublín</u> de lunes a viernes Entrega a las 10:00 y 12:00 PM LLAMADA RTO ANTES DE – 16:30	<u>Alexander / Hico a Stephenville</u> martes y jueves SOLO entregan a las 10:30 AM LLAMADA RTO A LAS 15:30
<u>De Dublín a Stephenville</u> de lunes a viernes Entrega a las 8:00 y 13:00 HORAS DE LLAMADA RTO ANTES DE – 16:30	<u>Condado de Erath a Granbury</u> SOLO el martes Entrega a las 9:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 16:00

Horario del condado de Hamilton

Hamilton, Hico, Carlton, Fairy, Lanham, Whiteway, Aleman, Shive,
Pottsville, Evant, Jonesboro, Sunshine, Fairy

***No todos los pueblos están completamente dentro del condado de
Hamilton***

<u>Locales del condado de Hamilton</u> De lunes a viernes 8:00 AM – 5:00 PM LLAMADA RTO POR debe incluir tiempo de viaje suficiente.	<u>Hamilton Co a Stephenville</u> SOLO martes y jueves Entrega a las 10:30 AM LLAMADA RTO A LAS 15:30
<u>Hamilton Co a Gatesville</u> Lunes, miércoles, viernes SOLO Entrega a las 9:30 AM LLAMADA RTO A LAS 15:30	<u>Hamilton Co a Comanche</u> SOLO martes y jueves Entrega a las 9:30 AM LLAMADA RTO A LAS 14:30
<u>Hamilton Co a Waco</u> SOLO lunes Entrega a las 10:00 AM LLAMADA RTO A LAS 14:30	<u>Hamilton Co a Temple</u> SOLO martes Entrega a las 10:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 14:00

Calendario del condado de Lampasas

Lampasas, Lometa, Adamsville, Izoro, Nix, Shortfall, Rural Kempner

Locales del condado de Lampasas De lunes a viernes 8:00 AM – 5:00 PM LLAMADA RTO POR debe incluir tiempo de viaje suficiente.	
--	--

Calendario del condado de Mills

Mullin, Goldthwaite, Castor, Bozar, Priddy, Buffalo

<u>Locales de Mills Co</u> De lunes a viernes 8:00 AM – 5:00 PM LLAMADA RTO POR debe incluir tiempo de viaje suficiente.	<u>Mills Co a Brownwood</u> SOLO lunes, miércoles y viernes Entrega a las 9:30 LLAMADA RTO A LAS 15:30
<u>Mills Co a Comanche</u> SOLO lunes y miércoles Entrega a las 10:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 15:00	<u>Mills Co a San Saba</u> SOLO martes y jueves Entrega a las 11:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 14:00
<u>Mills Co a Lampasas</u> SOLO lunes Entrega a las 10:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 14:00	<u>Mills Co a Waco</u> SOLO lunes Entrega a las 10:00 AM LLAMADA RTO A LAS 14:30
<u>Mills Co a Marble Falls</u> SOLO martes Entrega a las 10:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 14:00	<u>Mills Co a Temple</u> SOLO martes Entrega a las 10:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 14:00
<u>Mills Co a Gatesville</u> Solo jueves Entrega a las 10:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 14:00	

Horario del condado de Nolan

Sweetwater, Roscoe, Blackwell, Maryneal, Nolan

<u>Locales del condado de Nolan</u> de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 LLAMADA RTO POR debe incluir tiempo de viaje suficiente.	<u>De Blackwell a Sweetwater</u> solo martes y jueves Entrega a las 10:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 16:30
<u>Condado de Nolan. A Abilene</u> de lunes a viernes Entrega a las 10:00 AM y 13:00 LLAMADA RTO ANTES DE LAS 16:00	

Horario del condado de Runnels

Winters, Ballinger, Rowena, Norton, Wingate, Bethel, Pumphrey,
Wilmeth, Valley View, Miles

<u>Locales del condado de Runnels</u> de lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM LLAMADA RTO POR debe incluir tiempo de viaje suficiente.	<u>Runnels Co. A San Angelo</u> de lunes a viernes Entrega a las 10:30 y a la 13:00 LLAMADA RTO ANTES DE LAS 16:00
	<u>Runnels Co. A Abilene</u> de lunes a viernes Entrega a las 10:00 y 13:00 LLAMADA RTO ANTES DE – 16:00

Calendario del condado de San Saba

San Saba, Richland Springs, Hall, Algerita, Harkeyville, Sloan,
Cherokee, Hall

<u>Locales del condado de San Saba</u> De lunes a viernes 8:00 AM – 5:00 PM LLAMADA RTO POR debe incluir tiempo de viaje suficiente.	
<u>San Saba Co to Lampasas</u> Lunes, miércoles y viernes SOLO Entrega a las 9:30 AM LLAMADA RTO A LAS 14:30	<u>Condado de San Saba a Belton/Killeen</u> SOLO lunes Entrega a las 10:00 AM LLAMADA RTO A LAS 15:30
<u>Condado de San Saba a Temple</u> SOLO lunes Entrega a las 10:30 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 15:00	<u>De San Saba Co a Llano</u> SOLO martes Entrega a las 10:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 14:00
<u>Condado de San Saba a Marble Falls</u> SOLO martes Entrega a las 10:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 14:00	<u>De San Saba a Gatesville</u> Solo jueves Entrega a las 10:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 14:00
<u>Condado de San Saba a Brady</u> Solo jueves Entrega a las 11:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 14:00	

Calendario del condado de Stephens / Shackelford

Stephens – Breckenridge, Caddo, La Casa

Shackelford – Albany, Moran, Acampo

<u>Stephens Co. Locales</u> de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 LLAMADA RTO POR debe incluir tiempo de viaje suficiente.	<u>Los locales de Shackelford</u> <u>Co. SOLO</u> entregan martes y jueves a la 13:00
<u>Stephens Co. A Abilene de</u> lunes a viernes Entrega a las 10:00 y 14:00 LLAMADA RTO A LAS 15:30	<u>Condado de Shackelford. A</u> <u>Abilene de</u> lunes a viernes Entrega a las 10:00 y 14:00 HORAS DE LLAMADA RTO ANTES DE LAS 15:30
<u>Stephens Co. A Eastland Co.</u> Solo jueves Entrega a las 10:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 16:30	

Calendario del condado de Taylor / Callahan

Taylor – Tusola, Ovalo, Buffalo Gap, Wylie, View, Caps, Merkel, Trent, Tye, Blair, Potosi, Lawn, Impact, Mt Pleasant, Shep, Happy Valley

Callahan – Clyde, Baird, Eula, Belle Plain, Admiral, Atwell, Putnam, Álamo, Cross Plains

<u>Abilene Locals</u> <u>(Condado rural de Taylor)</u> Lunes – viernes 9:00 AM – 4:00 PM LLAMADA RTO POR debe incluir tiempo de viaje suficiente.	<u>Locales del</u> <u>condado de</u> <u>Callahan</u> de lunes a viernes Entrega a las 11:30 AM LLAMADA RTO ANTES DE – 16:00
<u>Lawn, Ovalo, Tuscola y Buffalo Gap</u> <u>hasta Abilene</u> Lunes, miércoles, VIERNES SOLO Entrega a las 10:00 y a la 13:00 LLAMADA RTO ANTES DE – 15:30	<u>De Cross Plains a</u> <u>Brownwood</u> SOLO martes y jueves Entrega a las 9:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE – 15:30
<u>Merkel / Trent a Abilene</u> de lunes a viernes Entrega a las 10:00 y 13:00 LLAMADA RTO ANTES DE – 16:00	<u>Condado de Callahan. A</u> <u>Abilene</u> de lunes a viernes Entrega a las 9:00 y 10:30 AM LLAMADA RTO ANTES DE – 16:00