

**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**

August 2025



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

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

Revision Approved: 08/11/2016, 06/08/2017, 06/13/2019, 08/13/2020, 08/12/2021,
08/11/2022, 08/10/2023, 8/8/2024, 2/13/2025, 8/14/25

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, Mills, Nolan, Runnels, San Saba, Shackelford, Stephens, and Rural Taylor Counties.

Policy

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

Objectives

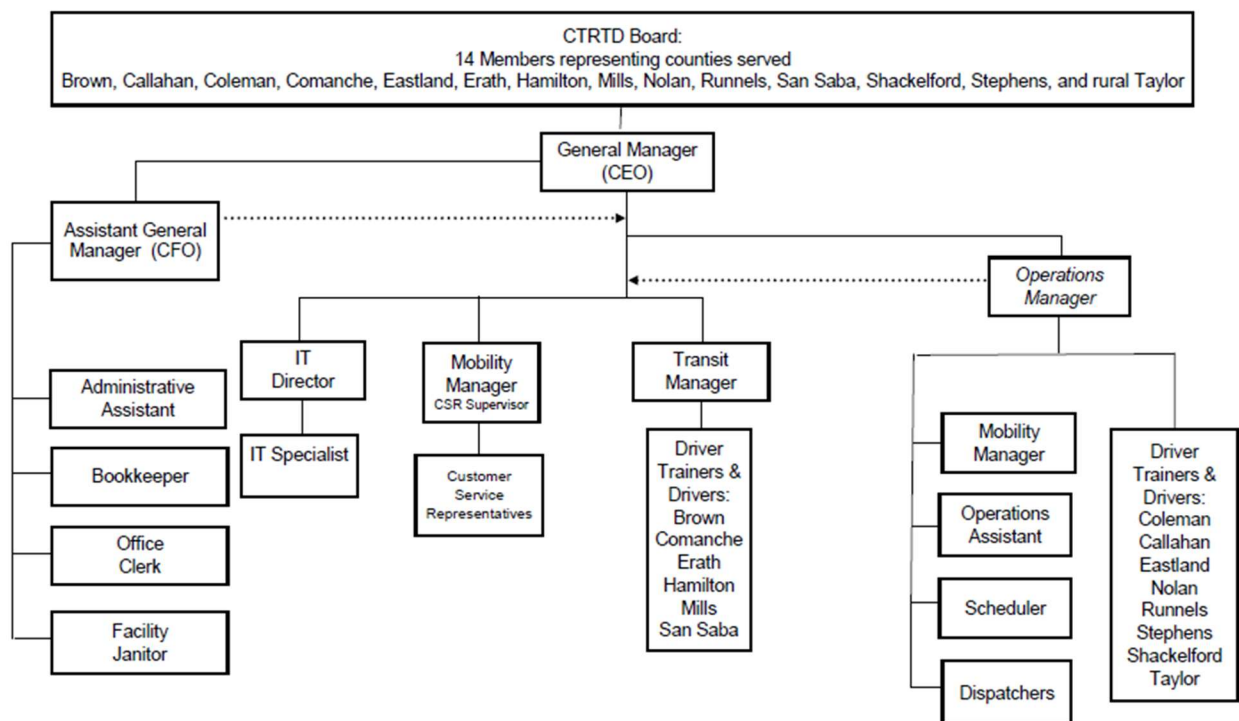
CTRTD objectives to the residents of our service area is to provide demand response service, curb-to-curb and door-to-door service is available upon advance request. CTRTD strives to maintain the operational control of the system by maintaining trained staff, servicing all areas with ADA accessible vehicles,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

2. Organization and Organizational Chart

Organization

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

Organizational Chart



3. Operations of Service

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

Office and Service Hours

CTRTD office hours are Monday through Friday from 6:30 a.m. to 6:30 p.m. local time, including lunch hours. Offices may be staffed with skeleton crews for all other agency holidays. Supervisors are on call 24 hours a day and may be contacted in the event of an operator obstacle and/or issue.

Vehicles are operational in Brown, Callahan, Coleman, Comanche, Eastland, Erath, Nolan, Runnels, 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. 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

CTRTD 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 CTRTD does not accept credit cards.

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

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

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

7. Riding with CTRTD

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

Driver Arrival Steps

When the driver arrives at the pick-up location they will honk, knock, and 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

CTRTO 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 CTRTO of cancellations at least 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 CTRTO 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 CTRTO 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 CTRTO 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 CTRTO 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 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 and ADA Complaint Form please call 1-800-710-2277 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

Grosvenor, Lake Brownwood, Brownwood, Early, Bangs, Blanket,

May, Brookesmith, Zephyr

Brownwood Locals Monday – Friday 8:00 AM – 5:00 PM	In Early/Brownwood City Limits ONLY Monday – Friday 6:00 AM – 6:00 PM Saturday ONLY 8:00 – 2:00 PM
	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	Brownwood 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 & 1:00 PM 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

**Grosvenor, Lake Brownwood, Brownwood, Early, Bangs, Blanket,
May, Brookesmith, 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

<u>Coleman Co. Locals</u> Monday – Friday 8:00 AM – 5:00 PM	<u>Coleman Co. To Abilene</u> Monday – Friday Deliver at 10:00 AM & 1:00 PM RTO CALL BY – 4:00 PM
<u>Coleman To Brownwood</u> Monday – Friday Deliver at 9:00 AM & 1:00 PM RTO CALL BY – 4:30 PM	

Comanche County Schedule

Comanche, DeLeon, Comyn, Proctor, Hasse, Sidney, Gustine,
Lamkin, Wilson

<u>Comanche / DeLeon Locals</u> Monday – Friday 8:00 AM – 5:00 PM	<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	Carlton To Comanche Monday – Friday Deliver at 10:00 AM

Eastland County Schedule

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

<u>Eastland Co. Locals</u> Monday – Friday 8:00 AM – 5:00 PM	<u>Eastland to Breckenridge</u> Thursday ONLY Deliver at 11:00 AM RTO CALL BY – 4:30 PM
<u>Eastland To Brownwood</u> Tuesday & Thursday ONLY Deliver at 10:30 RTO CALL BY – 3:00 PM	<u>Eastland To Abilene</u> Monday – Friday Deliver at 10:00AM & 2:00 PM RTO CALL BY – 3:45 PM
<u>Eastland To 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, Puffau, Morgan
Mill, Bluffdale, Huckabay, Lingleville

<u>Stephenville Locals</u> Monday – Friday 8:00 AM- 5:00 PM	<u>Morgan Mill / Bluffdale To Stephenville</u> Tuesday & Thursday ONLY Deliver at 11:00 AM RTO CALL BY – 4:45 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

Not all towns are fully in Hamilton County

<u>Hamilton Co Locals</u> Monday – Friday 8:00 AM – 5:00 PM	<u>Hamilton Co to</u> <u>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

Mills County Schedule

Mullin, Golthwaite, Castor, Bozar, Priddy, Buffalo

<u>Mills Co Locals</u> Monday – Friday 8:00 AM – 5:00 PM	<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	<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

<u>Runnels County Locals</u> Monday – Friday 8:00 AM – 5:00 PM	<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, Algerita, Sloan, Cherokee, Hall

<u>San Saba Locals</u> Monday – Friday 8:00 AM – 5:00 PM	<u>Cherokee & Richland Springs</u> Monday – Friday 9:00 AM – 4:00 PM
<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 Temple</u> Monday ONLY Deliver at 10:30 AM RTO CALL BY 3:00 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 Marble Falls</u> Tuesday ONLY Deliver at 10:00 AM RTO CALL BY 2:00 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 Brady</u> Thursday ONLY Deliver at 11:00 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

Stephens / Shackelford County Schedule

Stephens – Breckenridge, Caddo

Shackelford – Albany, Moran

<u>Breckenridge Locals</u> Monday – Friday 8:00 AM – 5:00 PM	<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>Breckenridge To Eastland Co.</u> Thursday ONLY Deliver at 10:00 AM RTO CALL BY 4:30 PM	

Taylor / Callahan County Schedule

**Taylor – Tuscola, Ovalo, Buffalo Gap, Wylie, View, Caps, Merkel,
Trent, Tye, Blair, Potosi, Lawn, Impact**

Callahan – Clyde, Baird, Eula, Putnam, Cottonwood, Cross Plains

<u>Abilene Locals</u> (Rural Taylor Co.) Monday – Friday 9:00 AM – 4:00 PM	<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 10:30 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 del Centro de Texas PO Box
712 Coleman, Texas 76834 325-625-4491 | 1-800-710-
2277**

Políticas y procedimientos de paseos urbanos y rurales

Agosto 2025



5310, 5311, Proveedor del Programa de Transporte
Médico bajo Texas Health and Human Services y
Corredores del Programa de Transporte Médico

Adoptado por la Junta Directiva de CTRTD: 07/06/2000 Revisión Aprobada: 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

Políticas y procedimientos - Tabla de contenido

Políticas y procedimientos del Distrito de Tránsito Rural del Centro de Texas

Incluye los siguientes elementos:

1. Declaración de política, misión y objetivos
2. Organización y organigrama
3. Operaciones del servicio
 - Horario de oficina y servicio
 - Inclemencias del tiempo
4. Solicitud de servicio
 - Viaje de origen
 - Viaje de ida y vuelta (RTO) o viajes programados adicionales
5. Solicitud de servicio el mismo día
6. Estructura de tarifas de transporte público
 - Efectivo
 - Pase de tarifa prepago
7. Montar con CTRTD
 - Pasos de llegada del conductor
 - Procedimientos de carga y descarga
 - Acceso de vehículos
 - Alojamiento de dispositivos de movilidad
 - Modificación razonable
 - Reglas de conducta de los pasajeros
 - Paquetes de mano
 - Asistentes de cuidado personal
 - Transporte de niños
8. Cancelaciones y no presentaciones
9. Animales de servicio y alojamiento de animales
10. Circunstancias especiales
 - Pases / viajes de cortesía
 - Viajar bajo toldos
 - Suspensiones y terminaciones del servicio
 - Oxígeno médico para uso personal
11. Monitoreo y vigilancia
12. Procedimiento de queja
13. Asistencia de comunicación

- Audición
- Relevos Texas
- Dispositivo de telecomunicaciones para sordos (TTY)
- Procedimiento de TRS
- Costo del usuario de retransmisión
- Números de teléfono de Relay Texas
- Ciego o con problemas de visión
- Otra información de contacto útil

14. Horario del condado

1. Declaración de política, misión y objetivos

Misión

La misión del Distrito de Tránsito Rural del Centro de Texas (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, Mills, Nolan, Runnels, San Saba, Shackelford, Stephens y Rural Condados de Taylor.

Policy

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

Objetivos

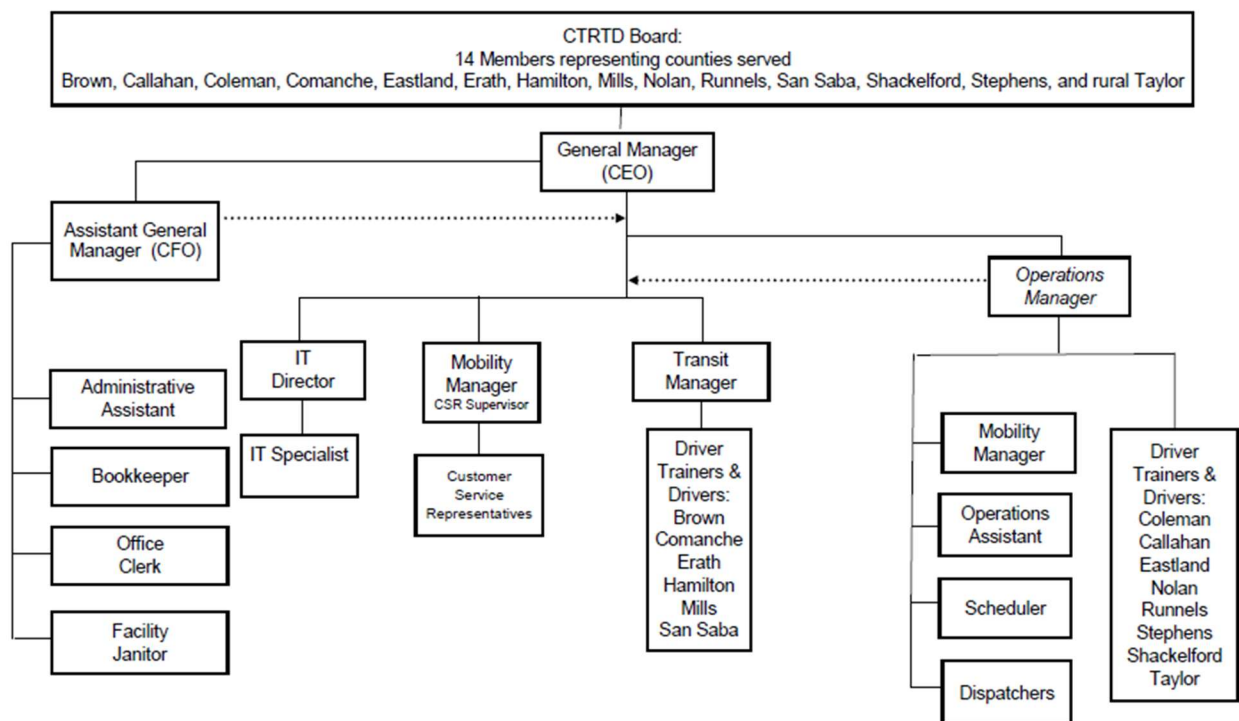
Los objetivos de CTRTRD para los residentes de nuestra área de servicio son proporcionar un servicio de respuesta a la demanda, el servicio de acera a acera y de puerta a puerta está disponible previa solicitud. CTRTRD se esfuerza por mantener el control operativo del sistema manteniendo personal capacitado,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

2. Organización y organigrama

Organización

El Gerente General de CTRTD es responsable de la gestión general de CTRTD, incluidas las operaciones y el personal. El Gerente General de CTRTD reporta directamente a la Junta Directiva de CTRTD. La Agencia CTRTD incluye personal administrativo y de operaciones, como gerentes, 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 de oficina de CTRTD es de lunes a viernes de 6:30 a.m. a 6:30 p.m. hora local, incluidas las horas de almuerzo. Las oficinas pueden contar con equipos mínimos para todos los demás días festivos de la agencia. Los supervisores están de guardia las 24 horas del día y pueden ser contactados en caso de un obstáculo y/o problema del operador.

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

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

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

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

Inclemencias del tiempo

Si existen inclemencias del tiempo, el Gerente General de CTRTD puede aprobar la reprogramación o cancelación del servicio. CTRTD informará a los pasajeros sobre retrasos y / o cancelaciones por sitio web de la compañía, redes sociales, estaciones de radio locales, estaciones de televisión y llamadas IVR. Los empleados deben presentarse a trabajar a menos que la gerencia o el departamento de despacho indiquen lo contrario.

4. Solicitud de servicio

CTRTD acepta solicitudes de servicio de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. La fecha límite para la programación del día siguiente

es a las 12:00 p.m. Las reservas se pueden programar con anticipación. Las reservas se programan según la capacidad del vehículo y los asientos. Los beneficiarios de transporte médico deben comunicarse con su plan de salud para determinar la elegibilidad y programar los servicios de transporte. El transporte público no se puede realizar entre viajes aprobados por MTP debido a los requisitos de la fuente de financiamiento. Al programar un viaje, se requiere la siguiente información:

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

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

Viaje de origen

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

Viaje de regreso (RTO) o viajes programados adicionales Los viajes de regreso a casa se aceptan hasta las 5:00 p.m. en todos los condados y hasta las 6:00 p.m. dentro de los límites de la ciudad de Early y Brownwood, pero los pasajeros deben tener en cuenta el tiempo de viaje para los viajes locales programados. Los viajes fuera del condado deben cumplir con la llamada de viaje de regreso (RTO) por tiempo en el horario del condado. Para solicitar un viaje de regreso a casa o para

continuar viajes programados adicionales, el pasajero es responsable de llamar al número gratuito de CTRTD cuando esté listo para ser recogido. CTRTD hará todo lo posible para llegar dentro de 1 hora de la solicitud. Es responsabilidad del pasajero estar listo y disponible para la llegada del conductor. La RTO debe permitir suficiente tiempo de viaje, estar dentro del tiempo de llamada de la RTO, o se puede requerir que el pasajero busque otros medios de transporte. Consulte la sección 14 para conocer 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 tener asientos disponibles y espacio para dispositivos de movilidad.
- El vehículo debe estar en las cercanías y/o ubicación del origen y destino para acomodar la solicitud sin interrumpir a los pasajeros preprogramados.
- El tiempo de solicitud debe estar disponible para acomodar la solicitud sin interrumpir a los pasajeros programados previamente.
- El despachador puede rechazar y/o denegar la solicitud de servicio el mismo día si no puede agregar al horario existente o si causa problemas de operación.

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

6. Estructura de tarifas de transporte público

Las tarifas se basan en un viaje de ida. Se cobrará una tarifa por cada viaje de ida a todos los pasajeros elegibles y sus acompañantes. Excepto los asistentes de cuidado personal, que pueden viajar con un pasajero elegible sin costo alguno. La tarifa debe pagarse cada vez que se aborda el vehículo. Las formas de pago que 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 programa de tarifas. Todas las tarifas deben pagarse solo con 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, sin embargo, no hay garantía de entrega a tiempo. Se cobrará una tarifa por el viaje adicional. Si no lo hace, no habrá servicio para el viaje y el viaje se registrará como no presentado.

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

7. Montar 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, están sujetos a viaje mientras otros pasajeros están a bordo siendo recogidos y/o dejados. Es importante que todos los pasajeros sean corteses, pacientes y amigables con los demás para ayudar a que el viaje de todos sea cómodo.

Pasos de llegada del conductor

Cuando el conductor llegue al lugar de recogida, tocará la bocina, tocará y brindará una llamada de cortesía, si corresponde, según los requisitos del pasajero y la fuente de financiación. El conductor completará una llamada de cortesía al número principal registrado. El conductor no puede llamar si no se puede acceder a la puerta principal de la casa del pasajero.

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

- Reside en un centro de vida asistida.
- El conductor no puede acceder a la puerta delantera.
- De lo contrario, lo determina el Gerente de Movilidad.

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

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

Procedimientos de carga/descarga

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

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

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

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

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

Es

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

Alojamiento de dispositivos de movilidad

CTRTD acomodará dispositivos de movilidad que se ajusten a las medidas de la

plataforma de elevación / rampa, que no excedan las 30 pulgadas de ancho y 48 pulgadas de largo, midiendo dos pulgadas sobre el suelo. CTRTD hará todos los esfuerzos razonables para acomodar varios modelos. Sin embargo, debido al aumento del tamaño y el peso de dichos equipos, serán necesarias algunas limitaciones para garantizar el transporte seguro del dispositivo de movilidad y los pasajeros.

Modificación razonable

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

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

Reglas para la conducta de los 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 viaje compartido, se han desarrollado las siguientes reglas para todos los pasajeros de CTRTD.

Los artículos personales deben permanecer bajo la custodia del pasajero. No se deben dejar artículos desatendidos en el vehículo CTRTD en ningún momento.

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

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

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

Los servicios no se denegarán si el dispositivo de movilidad no se puede proteger utilizando el sistema de seguridad existente. Para la seguridad del cliente, se ofrecerá la opción de trasladarse a un asiento. Si un pasajero no puede caber dentro de ese cinturón de seguridad debido a su tamaño, se utilizará una extensión del cinturón de seguridad. Si no hay una extensión 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 del transporte.

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

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

- Reproduzca dispositivos de audio o video, a menos que se reproduzcan a través de auriculares para que sea inaudible para otros pasajeros y el conductor.
- Lleve cualquier mascota o animal a un vehículo que no sea un animal de servicio que acompañe a una persona con una discapacidad, o un animal en una jaula o transportador de mascotas estándar aprobado.
- Párese o camine en un vehículo mientras está en movimiento.
- Poseer explosivos o llevar ácido corrosivo o líquido inflamable.
- Poseer armas de fuego, excepto los agentes del orden.
- Lleve la ropa a bordo a menos que esté en una bolsa cerrada.
- Interferir intencionalmente o mantener una conversación innecesaria con el conductor, lo que resulta en una distracción de las operaciones seguras del vehículo.
- Use lenguaje profano o abusivo hacia un empleado o pasajeros de CTRTD.
- Actuar de manera hostil o amenazante mientras esté a bordo del vehículo.
- Tabla intoxicada.
- Presentar un riesgo significativo para la salud o la seguridad de los demás.
- Lleve a bordo gasolina o un recipiente de gasolina o cualquier tipo de material peligroso. (Se permite que las personas que lo necesiten por razones de salud lleven y utilicen respiradores y suministros portátiles de oxígeno a bordo. Consulte la sección de Oxígeno médico para uso personal).
- Permitir pasajeros no autorizados o autoestopistas.
- Aborda con una higiene personal irrazonable. Tenga en cuenta que todos los pasajeros que exhiben una buena higiene personal es necesaria para garantizar que todos los pasajeros se sientan cómodos a bordo del vehículo en un área confinada con otros.
- Lleve a cabo conversaciones innecesarias de naturaleza personal que puedan considerarse ofensivas o acosadoras.
- Realizar cualquier contacto innecesario consigo mismo, con el conductor o con un pasajero que pueda considerarse ofensivo o acosador.

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

Los

pasajeros deberán limitar sus paquetes de mano a no más del equivalente a cinco (5) bolsas de 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 para el supermercado. Ningún (1) paquete pesará más de veinte (20) libras. Un asistente puede viajar para ayudar con la carga y descarga de paquetes. Los conductores pueden ayudar con los paquetes de mano, pero los pasajeros son los responsables finales de los artículos que llevan a bordo del vehículo. Los paquetes de gran tamaño serán rechazados para el transporte. Los pasajeros deben hacer otros arreglos para la entrega de cualquier artículo más grande que el especificado o si los artículos exceden la cantidad asignada. Los paquetes deben almacenarse de forma segura fuera de la isla y permanecer bajo la custodia del pasajero durante todo el viaje. Los artículos no deben aflojarse durante el viaje, ocupar espacio para los pasajeros si es necesario o convertirse en un peligro de tropiezo para otros pasajeros. No se deben dejar artículos desatendidos en el vehículo CTRTD en ningún momento.

Asistentes de cuidado personal

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

La asistencia incluye, entre otros, los siguientes deberes:

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

En general, las siguientes condiciones justificarían un asistente gratuito.

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

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

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

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

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

Transporte de niños

La edad mínima para que un niño viaje solo a bordo de CTRTD es de quince (15) años de edad. Los niños menores de quince (15) años deben tener un adulto de dieciocho (18) años o más que los acompañe durante el transporte. El Gerente General puede otorgar excepciones. Todos los niños menores de ocho (8) años deben estar sujetos en un asiento de seguridad para niños pasajeros a menos que el niño mida al menos cuatro (4) pies, nueve (9) pulgadas de altura según lo exige la ley estatal. El asistente debe proporcionar el asiento de seguridad del pasajero para niños y es responsable de asegurarlo en el asiento del vehículo con un cinturón de seguridad. El pasajero y el asistente deben estar listos en la puerta

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

8. Cancelaciones y no presentaciones

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

Cancelaciones: Los pasajeros de transporte público deben notificar a CTRTO de las cancelaciones con al menos horas de anticipación, durante el horario comercial, antes del viaje programado. Esto permite que el departamento de despacho reasigne ese tiempo a otro pasajero cuya solicitud de servicio haya sido denegada anteriormente.

No presentaciones: Definido como cualquier caso en el que un pasajero no mantiene su transporte programado y no notifica a CTRTO al menos 24 horas antes del transporte programado. Un no show es si el pasajero cancela el transporte a la llegada del conductor, no está listo a su llegada, se niega a viajar o no está presente en el lugar de recogida.

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

Si un pasajero tiene una reserva de suscripción e interrumpe continuamente el servicio al no utilizar el servicio, CTRTO intentará comunicarse con el pasajero para resolver el problema. Si el contacto no tiene éxito y no se resuelve, después de la tercera (3ra) ausencia consecutiva, los representantes de servicio al cliente cancelarán la reserva de suscripción.

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

9. Animales de servicio y alojamiento de animales

CARR requiere que todos los animales estén asegurados en un transportador de viaje para mascotas, excepto los animales de servicio. Es política de CARR permitir que los animales de servicio acompañen a su dueño sin restricciones. Según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, un animal de servicio significa cualquier perro guía, perro de señales u otro animal que deba ayudar al dueño y que esté entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas en beneficio de una persona con problemas de visión, alertando a las personas con problemas de audición sobre intrusos o sonidos que proporcionen una protección mínima o trabajo de rescate. tirar de un dispositivo de movilidad o recuperar objetos caídos. La Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 permite la imposición de requisitos de seguridad legítimos que son necesarios para la operación segura de CARR. Por lo general, CARR puede requerir el uso de un transportador de viaje seguro para mascotas para cualquier animal que, en opinión del Gerente General o su designado, sea un peligro para la salud o la seguridad, independientemente del entrenamiento o la función que el animal desempeñe para su dueño. El manejador mantiene la responsabilidad total del animal de servicio.

10. Circunstancias especiales

Pases y/o viajes de cortesía

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

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

Viajar bajo toldos

Los conductores deben completar una inspección visual fuera del vehículo para determinar suficiente espacio libre para un paso seguro. Discreción de los conductores para cargar y/o descargar a un pasajero bajo un toldo.

Suspensiones y terminaciones del servicio

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

A los pasajeros que, a juicio del Gerente General, demuestren tendencias hacia un comportamiento violento o destructivo a través de amenazas, comportamiento verbal y/o físico, se les dará por terminada su elegibilidad para el servicio CTRTD .

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

Oxígeno médico para uso personal

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

11. Monitoreo y vigilancia

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

12. Procedimiento de queja

CTRTD por la presente da fe de que cumplirá con las pautas de elegibilidad y las prioridades de servicio, según lo estipulado y establecido en los Contratos de la Agencia. Cualquier individuo, grupo de personas o entidad que crea que se le

han negado los beneficios, se le ha excluido de la participación o se le ha sometido a 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 obtener más información sobre los Derechos Civiles del Título VI o para solicitar un Formulario de Queja del Título VI, llame al 1-800-710-2277 o visite www.cityandruralrides.com. Para obtener más información sobre la ADA o para informar una inquietud, siga los Procedimientos de quejas de pasajeros de transporte público a continuación. Para solicitar un formulario de queja de la ADA, llame al 1-800-710-2277 o visite www.cityandruralrides.com. CTRTD no tomará represalias ni dará la apariencia de represalias contra una persona que haya presentado una queja. El personal no autorizado en ningún momento hará un seguimiento de una queja directamente con el denunciante.

Procedimientos de quejas de pasajeros de transporte público

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

el reclamante no esté satisfecho con la respuesta o resolución proporcionada por el Gerente de Movilidad, el reclamante puede apelar contra la respuesta presentando una apelación por escrito al Gerente General dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la notificación de resolución. El Gerente General revisará toda la información relacionada con la queja apelada. Se emitirá una decisión y se emitirá una respuesta por escrito al demandante dentro de los 10 días hábiles posteriores a la recepción.

J.R. Salazar, Gerente General

Distrito de Tránsito Rural del Centro de Texas: paseos urbanos y rurales

Apartado postal 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 comunicarse con la línea telefónica del proveedor de su plan de salud que se encuentra en el reverso de su tarjeta de seguro o que se puede encontrar en www.hhs.texas.gov/. Una vez recibida, el Gerente de Movilidad o un miembro del personal asignado investigará la queja hablando con el personal apropiado involucrado en el incidente. Se envía una copia al Gerente General. Una vez finalizado, el Gerente de Movilidad documenta la respuesta a la HHSC o al MTP Broker dentro del plazo especificado después de recibir la queja. Se mantendrá una copia electrónicamente.

13. Asistencia de comunicación La

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

¿Qué es Relay Texas y cómo funciona?

Relevo Texas

Relay Texas brinda servicio de interpretación telefónica entre personas que pueden oír y personas sordas, con problemas de audición, sordociegas o con discapacidades del habla. Los agentes de Relay Texas tienen computadoras que

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

Dispositivo de telecomunicaciones para sordos (TTY)

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

Procedimiento de TRS

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

Números de teléfono de Relay Texas Usuarios

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

Ciegos o con problemas de visión

CTRTD tiene políticas y procedimientos disponibles en braille y cintas de casetes con información detallada del folleto de CTRTD. Esta información está disponible a pedido de los pasajeros ciegos o con discapacidad visual.

Otra información de contacto útil

Comisión de Texas para Sordos y Personas con Problemas de Audición

Apartado de correos 12904

Austin, Texas 78711

(512)407-3250 – Voz

(512)407-3251 – TTY

Comisión de Rehabilitación de Texas

6400 Autopista 290 E. #201

Austin, Texas 78723

(512)451-9579

(800)687-2676

Comisión de Ciegos de Texas

4800 N. Lamar Blvd. Suite #340

Austin, Texas 78756-3178

1(800)252-5204

14. Horario del condado

Horario del condado de Brown

**Grosvenor, Lake Brownwood, Brownwood, Early, Flequillo, Manta,
Mayo, Brookesmith, Zephyr**

Locales de Brownwood Lunes – Viernes 8:00 AM – 5:00 PM	SOLO en los límites de la ciudad de Early/Brownwood Lunes – Viernes 6:00 AM – 6:00 PM SOLO los sábados 8:00 – 2:00 PM
	Recordatorio Debe tener en cuenta el tiempo de viaje para RTO. & SOLO en los límites de la ciudad.
Mayo / North Lake a Brownwood Martes y jueves SOLAMENTE Entrega a las 9:00 a. m. LLAMADA RTO ANTES DE LAS 4:30 PM	Brownwood a Comanche Co. Lunes – Viernes Entrega a la 1:00 p.m. LLAMADA DE RTO ANTES DE LAS 3:30 PM
Lago Brownwood - Puente (14 millas fuera de Brownwood) Lunes - Viernes Entrega a las 10:00 a. m., 1:00 p. m. LLAMADA RTO ANTES DE LAS 4:30 PM	Brownwood a Abilene Lunes, miércoles y viernes SOLO entrega a las 10:00 AM LLAMADA DE RTO ANTES DE LAS 3:30 PM
Lago Brownwood - Presa (7 millas - Frente al puente) Lunes - Viernes 11:00 AM y 1:00 PM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 4:30 PM	Brownwood a flequillo Lunes – Viernes Entrega a las 12:00 PM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 4:30 PM

Horario del condado de Brown

**Grosvenor, Lake Brownwood, Brownwood, Early, Bangs, Blanket,
May, Brookesmith, Zephyr**

<u>Flequillo a Brownwood</u> Lunes – Viernes Entrega a las 9:00 a. m. LLAMADA RTO ANTES DE LAS 4:30 PM	<u>Flequillo a flequillo</u> Lunes – Viernes Entrega a las 12:00 PM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 4:45 PM
<u>Zephyr a Brownwood</u> Lunes – Viernes Entrega a las 11:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 2:30 PM	<u>De Brookesmith a Brownwood</u> Lunes – Viernes Entrega a las 9:00 a. m. LLAMADA DE RTO ANTES DE LAS 3:30 PM
<u>Manta a Brownwood</u> Lunes – Viernes Entrega a las 11:00 AM LLAMADA DE RTO ANTES DE LAS 3:30 PM	

Horario del condado de Coleman

Novato, Coleman, Valera, Santa Anna, Voss, Mozelle, Rockwood

<u>Locales de Coleman Co.</u> Lunes – Viernes 8:00 AM – 5:00 PM	<u>Coleman Co. A Abilene</u> de lunes a viernes Entrega a las 10:00 AM y 1:00 PM RTO LLAMAR ANTES DE – 4:00 PM
<u>Coleman a Brownwood</u> de lunes a viernes Entrega a las 9:00 AM y 1:00 PM RTO LLAMAR ANTES DE – 4:30 PM	

Horario del condado de Comanche

Comanche, DeLeon, Comyn, Proctor, Hasse, Sidney, Gustine,
Lamkin, Wilson

<u>Comanche / DeLeon Locales</u> <u>Lunes</u> – Viernes 8:00 AM – 5:00 PM	<u>Comanche Co. A Brownwood</u> de lunes a viernes Entrega a las 11:00 AM RTO LLAME ANTES DE LAS 3:30 PM
<u>Comanche Co. A Erath Co.</u> Jueves SOLAMENTE Entrega a las 10:00 a. m. LLAMADA DE RTO ANTES DE LAS 4:00 PM	Carlton a Comanche Lunes – Viernes Entrega a las 10:00 AM

Horario del condado de Eastland

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

<u>Locales de Eastland Co.</u> Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.	<u>Eastland a Breckenridge SOLO el jueves</u> Entrega a las 11:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 4:30 PM
<u>Eastland a Brownwood</u> Martes y jueves SOLO entrega a las 10:30 LLAMADA DE RTO ANTES DE LAS 3:00 PM	<u>Eastland a Abilene</u> Lunes – Viernes Entrega a las 10:00AM y 2:00 PM RTO LLAMAR ANTES DE – 3:45 PM
<u>Eastland a Comanche</u> Martes y jueves SOLO entrega a las 11:00 a. m. LLAMADA DE RTO ANTES DE LAS 4:00 PM	

Horario del condado de Erath

Stephenville, Dublín, Harbin, Alexander, Purves, Puffau, Morgan
Mill, Bluffdale, Huckabay, Lingleville

<u>Stephenville Locales</u> <u>Lunes – Viernes</u> 8:00 AM- 5:00 PM	<u>Morgan Mill / Bluffdale a</u> <u>Stephenville</u> Martes y jueves SOLAMENTE Entrega a las 11:00 AM RTO LLAMAR ANTES DE LAS 4:45 PM
<u>Locales de</u> <u>Dublín</u> Lunes – Viernes Entrega a las 10:00 AM y 12:00 PM RTO LLAMAR ANTES DE – 4:30 PM	<u>Alexander / Hico a Stephenville</u> Martes y jueves SOLO entrega a las 10:30 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 3:30 PM
<u>Dublín a Stephenville</u> Lunes – Viernes Entrega a las 8:00 AM y 1:00 PM RTO LLAMAR ANTES DE LAS – 4:30 PM	<u>Del condado de Erath a</u> <u>Granbury</u> SOLO el martes Entrega a las 9:00 a. m. LLAMADA RTO ANTES DE LAS 4:00 PM

Horario del condado de Hamilton

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

*** No todas las ciudades están completamente en el condado de
Hamilton ***

<u>Locales de Hamilton Co</u> Lunes – Viernes 8:00 AM – 5:00 PM	<u>Hamilton Co a Stephenville</u> Martes y jueves SOLAMENTE Entrega a las 10:30 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 3:30 PM
<u>Hamilton Co a Gatesville</u> Lunes, miércoles, viernes SOLAMENTE Entrega a las 9:30 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 3:30 PM	<u>Hamilton Co a Comanche</u> Martes y jueves SOLAMENTE Entrega a las 9:30 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 2:30 PM
<u>Hamilton Co a Waco</u> SOLO LUNES Entrega a las 10:00 a. m. LLAMADA RTO ANTES DE LAS 2:30 PM	<u>Hamilton Co a Temple</u> SOLO martes Entrega a las 10:00 a. m. LLAMADA RTO ANTES DE LAS 2:00 PM

Horario del condado de Mills

Mullin, Golthwaite, Castor, Bozar, Priddy, Buffalo

<u>Locales de Mills Co</u> Lunes – Viernes 8:00 AM – 5:00 PM	<u>Mills Co a Brownwood</u> Lunes, miércoles y viernes SOLOAMENTE Entrega a las 9:30 LLAMADA RTO ANTES DE LAS 3:30 PM
<u>Mills Co a Comanche</u> Lunes y miércoles SOLOAMENTE Entrega a las 10:00 a. m. LLAMADA RTO ANTES DE LAS 3:00 P.M.	<u>Mills Co a San Saba</u> Martes y jueves SOLOAMENTE Entrega a las 11:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 2:00 PM
<u>Mills Co a Lampasas</u> SOLO LUNES Entrega a las 10:00 a. m. LLAMADA RTO ANTES DE LAS 2:00 PM	<u>Mills Co a Waco</u> SOLO LUNES Entrega a las 10:00 a. m. LLAMADA RTO ANTES DE LAS 2:30 PM
<u>Mills Co a Marble Falls</u> SOLO martes Entrega a las 10:00 a. m. LLAMADA RTO ANTES DE LAS 2:00 PM	<u>Mills Co a Temple</u> SOLO martes Entrega a las 10:00 a. m. LLAMADA RTO ANTES DE LAS 2:00 PM
<u>Mills Co a Gatesville</u> SOLO JUEVES Entrega a las 10:00 a. m. LLAMADA RTO ANTES DE LAS 2:00 PM	

Horario del condado de Nolan

Sweetwater, Roscoe, Blackwell, Maryneal, Nolan

<u>Locales de Nolan Co.</u> Lunes – Viernes 8:00 AM – 5:00 PM	<u>Blackwell a Sweetwater</u> SOLO martes y jueves Entrega a las 10:00 AM RTO LLAME ANTES DE LAS 4:30 PM
<u>Nolan Co. A Abilene</u> de lunes a viernes Entrega a las 10:00 AM y 1:00 PM RTO LLAMA ANTES DE LAS 4:00 PM	

Horario del condado de Runnels

Winters, Ballinger, Rowena, Norton, Wingate, Bethel

<u>Locales del condado de Runnels</u> Lunes – Viernes 8:00 AM – 5:00 PM	<u>Runnels Co. A San Angelo</u> de lunes a viernes Entrega a las 10:30 am y 1:00 pm LLAMADA RTO ANTES DE LAS 4:00 PM
	<u>Runnels Co. A Abilene</u> de lunes a viernes Entrega a las 10:00 AM y 1:00 PM RTO LLAMAR ANTES DE – 4:00 PM

Horario del condado de San Saba

San Saba, Richland Springs, Argelia, Sloan, Cherokee, Hall

<u>Locales de San Saba</u> Lunes – Viernes 8:00 AM – 5:00 PM	<u>Cherokee y Richland Springs</u> Lunes – Viernes 9:00 AM – 4:00 PM
<u>San Saba Co to Lampasas</u> Lunes, miércoles y viernes SOLAMENTE Entrega a las 9:30 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 2:30 PM	
<u>De San Saba Co al Templo</u> SOLO LUNES Entrega a las 10:30 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 3:00 PM	<u>De San Saba Co a Belton/Killeen</u> SOLO LUNES Entrega a las 10:00 a. m. LLAMADA RTO ANTES DE LAS 3:30 PM
<u>De San Saba Co a Marble Falls</u> SOLO martes Entrega a las 10:00 a. m. LLAMADA RTO ANTES DE LAS 2:00 PM	<u>De San Saba Co a Llano</u> SOLO martes Entrega a las 10:00 a. m. LLAMADA RTO ANTES DE LAS 2:00 PM
<u>San Saba Co a Brady</u> SOLO JUEVES Entrega a las 11:00 AM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 2:00 PM	<u>De San Saba a Gatesville</u> SOLO JUEVES Entrega a las 10:00 a. m. LLAMADA RTO ANTES DE LAS 2:00 PM

Calendario del condado de Stephens / Shackelford

Stephens – Breckenridge, Caddo
Shackelford – Albany, Moran

<u>Locales de Breckenridge</u> Lunes – Viernes 8:00 AM – 5:00 PM	<u>Locales de Shackelford Co.</u> Martes y jueves SOLO entregan a la 1:00 PM
<u>Stephens Co. A Abilene</u> de lunes a viernes Entrega a las 10:00 AM y 2:00 PM LLAMADA RTO ANTES DE LAS 3:30 PM	<u>Condado de Shackelford A Abilene</u> de lunes a viernes Entrega a las 10:00 AM y 2:00 PM RTO LLAMAR ANTES DE – 3:30 PM
<u>Breckenridge a Eastland Co.</u> SOLO JUEVES Entrega a las 10:00 AM RTO LLAME ANTES DE LAS 4:30 PM	

Horario del condado de Taylor / Callahan

Taylor – Tuscola, Ovalo, Buffalo Gap, Wylie, View, Caps, Merkel,
Trent, Tye, Blair, Potosi, Lawn, Impact

Callahan – Clyde, Baird, Eula, Putnam, Cottonwood, Cross Plains

<u>Habitantes de Abilene</u> <u>(Rural Taylor Co.)</u> Lunes – Viernes 9:00 AM – 4:00 PM	<u>Locales de Callahan Co.</u> <u>Lunes – Viernes</u> Entrega a las 11:30 AM RTO LLAMAR ANTES – 4:00 PM
<u>Césped, Ovalo, Tuscola, & Buffalo</u> <u>Gap a Abilene</u> Lunes, miércoles, viernes SOLAMENTE Entrega a las 10:00 AM y 1:00 PM LLAMADA DE RTO ANTES DE LAS 3:30 PM	<u>De Cross Plains a Brownwood</u> SOLO martes y jueves Entrega a las 10:30 AM RTO LLAMAR ANTES DE LAS – 3:30 PM
<u>Merkel / Trent A Abilene</u> Lunes – Viernes Entrega a las 10:00 AM y 1:00 PM RTO LLAMAR ANTES DE – 4:00 PM	<u>Condado de Callahan. A</u> <u>Abilene</u> de lunes a viernes Entrega a las 9:00 AM y 10:30 AM LLAMADA DE RTO ANTES DE LAS 4:00 PM