

# Central Texas Rural Transit District

P.O. Box 712, Coleman, TX 76834  
325-625-4491 | 1-800-710-2277

## City And Rural Rides *Passenger Handbook*



5310, 5311, Medical Transportation Provider under  
Texas Health and Human Services Commission

Serving the following counties:

Brown	Callahan	Coleman
Comanche	Eastland	Erath
Nolan	Runnels	Shackelford
Stephens	Rural Taylor	

Revision 08/13/2020

Table of Contents	
I. General.....	3
II. Operations.....	4
A. General.....	4
B. Hours.....	4
C. Fare Structure.....	5
D. Inclement Weather.....	7
E. Service Type.....	7
F. Requesting Service.....	7
1. Advance Scheduling.....	9
2. Same Day Scheduling.....	9
G. Riding C.A.R.R.....	10
H. Rules for Passenger Conduct.....	12
I. Monitoring and Surveillance.....	14
J. Special Circumstances.....	15
1. Transportation of Children.....	15
2. Accommodation of Mobility Devices.....	16
3. Personal Care Attendants.....	16
4. Service Animals & Accommodation of Animals.....	18
5. Carry-On Packages.....	18
6. Medical Oxygen for personal use.....	19
7. Traveling under Awnings.....	19
8. Backing Policy.....	19
K. Service Suspensions and Terminations.....	20
1. Cancellations.....	20
2. No Shows.....	20
3. Other Suspensions.....	21
4. Appeals of Suspensions and Terminations.....	21
III. Complaint Procedure.....	22
Public Transit Passenger Complaint Procedure.....	22
Medical Transportation Passenger under HHSC Complaint Procedure.....	24
IV. Communication Assistance.....	24

## **I. General**

### **A. Mission**

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

### **B. Policy**

City And Rural Rides serves a large diverse population of individuals with varying ages (children, teenagers, adults and elderly), physical challenges, economic and financial status, and ethnic backgrounds.

Central Texas Rural Transit District shall ensure that no person shall be excluded from the participation, be denied the benefits of, or otherwise be subjected to discrimination under any program or activity undertaken by CTRTD, solely by the reason of his/her race, color, religion, sex, national origin, age, disability, or any other characteristic protected by law. 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 and related statutes and regulations in all programs and activities.

**c. Objectives**

The specific objectives of C.A.R.R.:

1. To provide demand response curb-to-curb transportation to the residents of its service area with door to door service available when requested during advanced scheduling.
2. To maintain a trained staff for the operation and control of the system.

**II. Operations**

**A. General**

The following operating Policies and Procedures were established for City And Rural Rides.

**B. Hours**

C.A.R.R. shall operate a fleet of vehicles and contracted supplemental vehicles as approved by the CTRTD Board of Directors. Vehicles shall be operational from 7:30 a.m. to 5:30 p.m., Monday through Friday for Public Transit Services. Public Transit Service is not offered on weekends.

Services will not be available on the following Holidays:

New Year's Day	Martin Luther King Day	
Good Friday	Memorial Day	Independence Day
Labor Day	Veterans Day	Thanksgiving Day
Day After Thanksgiving	Christmas Eve	Christmas

Medical Transportation program trips will be provided as approved by the HHSC Medical Transportation on all days except Thanksgiving, Christmas Day, and New Year's

Day. CTRTD will be available to transport Medical Transportation dialysis recipients when the recipient's regular scheduled days are moved to Sunday due to a Holiday. Operation Hours for the delivery of transportation service will be Monday through Saturday to allow for transporting recipients (ambulatory and non-ambulatory) for arrival to appointments for program eligible services and return to authorized destination upon completion of service appointment. Recipient health care appointments may be scheduled as early as 5:30 a.m. and as late as 7:00 p.m. CTRTD's office hours are Monday through Friday from 5:00 a.m. to 8:00p.m. local time (including lunch hours). Offices may be staffed with skeleton crews for all other agency holidays and supervisors are on call 24 hours a day and may be contacted in the event of an operator problem.

**c. Fare Structure**

**Cash:** A fare per each one-way trip shall be charged to all eligible passengers and their escorts with the exception of required personal care attendants, who may travel with an eligible passenger at no cost. Fares are based on a one way trip. This means that each time the vehicle is boarded, the fare must be paid by cash, or check, based on the fare schedule. Drivers cannot make change. All fares must be paid by exact change only. 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 that trip and the trip will be reported as a No Show. At this time, credit cards are not accepted.

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

**Pre-paid Fare Passes:** CTRTD sells prepaid fare passes. This option allows the customer to pay for trips in advance. As an incentive to purchase prepaid passes sold in \$20.00 increments, customers receive \$4.00 of free rides. When using a prepaid fare ticket, drivers will validate proper fare amount. Tickets are not redeemable for cash. CTRTD is not responsible for lost or stolen tickets.

**Medical Transportation under HHSC:** CTRTD provides transportation services to medical facilities including doctors' offices, dentist, hospitals, etc. Medicaid recipients may qualify for Title XIX Medical Transportation services, to determine eligibility customers must contact HHSC at 1-877-633-8747, Monday – Friday, 8:00 am – 5:00 pm. Due to contract requirements, no General Public rides may be performed between HHSC approved rides.

**American Medical Response (AMR):** AMR serves as the Managed Transportation Organization for HHSC and manages Medical Transportation services provided by CTRTD for participants in Region 3. For trip information and “Where’s my ride?” participants should contact 1-866-849-2062, Monday – Friday, 8:00 am – 5:00 pm.

**D. Inclement Weather**

If inclement weather exists, CTRTD may with approval of the General Manager reschedule or cancel service. Employees are to report to work unless otherwise informed by Dispatch or direct supervisor. CTRTD will attempt to inform passengers by using local radio stations, television stations, and through IVR callouts.

**E. Service Type**

Demand Response Service. C.A.R.R. provides a curb-to-curb demand service. Door-to-door service upon advance request will be provided.

**F. Requesting Service**

Requests for service shall only be accepted by C.A.R.R. from 8:00 a.m. to 12:00 p.m. and 1:00 p.m. to 5:00 p.m., Monday through Friday. Each origin and return trip will be recorded separately, and each direction shall be recorded as a one-way trip. The trip shall be scheduled to show the required time to be at destination. Passengers are responsible for calling CARR’s toll free phone number when ready for pick-up; to request return trip home (RTO) or to continue additional scheduled trips. RTO’s are accepted until 5 p.m. in all counties. Passengers must take into consideration travel time when requesting RTO.

Request must allow sufficient travel time, or the passenger may be required to find other means of transportation.

In order to schedule a trip, one must speak with a scheduler/dispatcher who will require the following in scheduling a trip:

1. Passenger Name
2. Date of Birth
3. Address
4. Phone Number
5. Assistance Needs
6. Emergency Contacts
7. Destination Name
8. Destination Address
9. Request Time
10. Need for Courtesy Call

Courtesy calls for the public transit passenger must meet the following requirements: resides in an assisted living facility, front door is not accessible by the driver or other as determined by the Mobility Manager and will be noted under assistance needs.



1. **Advance Scheduling** – A request for demand service should be made at least one business day by 3:30 p.m. prior to the desired trip time. Trips must be scheduled in the order wished to complete; trips cannot be rearranged the day of travel. Rides are scheduled based upon seating, vehicle and capacity availability.

2. **Same Day Scheduling** – Request for same-day service will be accepted from 8:00 a.m. to 3:30 p.m. Monday through Friday. The dispatcher will attempt to schedule both the origin and return trip into existing schedules utilizing the following criteria:

a) The vehicle must have seating/mobility device space available.

b) The vehicle must be in the near vicinity/location of the origin and destination in order to accommodate the request without disrupting the passengers already scheduled.

c) Time must be available to allow the trip to be accommodated without disrupting the passengers already scheduled.

d) The dispatcher may refuse the request for same-day service if it cannot be worked into the existing schedule or it otherwise causes operational problems for C.A.R.R.

The passenger will be advised, when accepting the same-day, that there may be considerable waiting time for a return vehicle during peak periods.

**G. Riding C.A.R.R.**

City And Rural Rides is a public transit system, providing rides for many passengers each day. Drivers cannot be at three or four pick-up points at one time and must allow for time to ensure that customer makes it from origin to destination by scheduled appointment time. Therefore, passengers must be ready for pick-up and allow for travel time for transportation to destination. For local scheduled trips, passengers should be ready at least one hour and 45 minutes prior to required arrival time at destination. In the event that a rider will be required to be ready earlier, then Dispatch will contact passengers by telephone as to the approximate pick-up time. CARR will attempt to drop off passengers no more than 1 hour prior to requested time. It is the responsibility of the public transit passenger to ensure the requested drop off destination will allow early entry. Drivers are permitted to drop off public transit passengers regardless of inclement weather and/or entry.

When passenger calls for return pick up, CARR will make every effort to pick them up within 1 hour of their call.

When the driver arrives at the pick-up location, he/she is not required to wait more than five (5) minutes for the public transit passenger, ten (10) minutes for medical transportation HHSC passenger. Drivers will honk, knock, and ask dispatch to make courtesy call for the HHSC passenger if phone number is available.

Drivers will leave a no-show card at passenger's home if it can be done safely and confidentially. A no-show card will simply notify the passenger that CTRTD arrived and left the pick-up location.

Service may not be rendered if origin or destination location cannot be accessed by the vehicle or if the 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 make reasonable accommodations and if not possible then they shall immediately call the Dispatch office for further instruction in such a case. Steep driveways, low hanging trees/limbs, deteriorated sidewalks, unsafe backing situations, etc. may result in denial of service.

To increase efficiency, C.A.R.R. is a “shared-ride” service; passengers must often ride while other passengers are picked up and dropped off. Personal items must stay in the custody of the passenger; no items should be left unattended on the CARR vehicle at any time.

- Drivers are not responsible for lost, stolen or damaged items.
- Drivers are not permitted to lock/unlock passenger’s door.
- Drivers may provide door-to-door service when requested at time of advanced scheduling but are not permitted to enter a passenger’s home.
- Drivers are not permitted to maneuver a mobility device up or down steps or along gravel areas.
- Drivers are not permitted to lift passengers.
- Drivers are not allowed to exit vehicle to assist or enter upon property (fences or porches) unless animals are restrained to avoid possibility of biting.
- Drivers have the discretion to assign seats and determine mobility device placement when necessary for the efficiency and/or safety of the operation.

## **H. Rules for Passenger Conduct**

Rules of conduct on City And Rural Rides Transit Vehicles are the same as the laws governing conduct in public places.

- The driver and all passengers are required to use seat belts. If a passenger refuses to wear his or her seat belt, the driver should call the dispatch office for further instructions.
- 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 the passenger is unable to wear a shoulder or lap belt due to medical reason, then they must provide proof of a physician's statement. Services will not be denied if the mobility device cannot be secured using the existing securement system, explain to the passenger it is not secured. For their safety give them the option to transfer to a seat.
- If a passenger is unable to fit within the seat belt due to size, then an extension will be utilized. If an extension is unavailable at the time of transport, the driver will ask the passenger to sit in the furthest back seat possible for their safety before transporting. They will notify dispatch and submit a supply request so that a seat belt extension can be ordered.
- Beverages and food are allowed in spill proof/sealed containers. Passengers may bring a packed lunch for long trips.

No person shall, while interacting with a C.A.R.R. employee and/or as a passenger on any vehicle that is operated by C.A.R.R. as a public conveyance, do any of the following acts:

1. Smoke or possess any lighted or smoldering pipe, cigar, or cigarettes. Tobacco and smokeless tobacco including but not limited to electronic cigarettes, vaping, and dip/chew;
2. Consume alcohol;
3. Intentionally deface, damage, write upon, or soil any part of the vehicle;
4. Spit, urinate, or defecate in or upon any vehicle;
5. Throw, deposit or place paper, bottles, cans or any other garbage or solid waste in or upon a vehicle;
6. Throw any object of any kind within a vehicle or out any door or window of a vehicle;
7. Play audio or video devices, unless played through headphones so that it is inaudible to other passengers and the driver;
8. 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;
9. Stand or walk around in a vehicle while it is in motion;
10. Possess any explosives or carry any corrosive acid or flammable liquid not in a sealed container;
11. Possess firearms, with the exception of law enforcement officers;
12. Bring any laundry on board unless it is in an enclosed bag;
13. Intentionally interfere or conduct any unnecessary conversation with the driver, so that the driver's

attention will not be diverted from the safe operation of the vehicle

14. Use profane or abusive language toward the C.A.R.R. employee or other passenger or act in a hostile or threatening manner while on board the vehicle;
15. Board intoxicated;
16. Present a significant risk to the health or safety of others;
17. Bring on board any baggage or articles which, due to their size, would restrict free movement of passengers;
18. 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 them for health reasons);
19. Permit unauthorized passengers or hitchhikers;
20. Board with unreasonable personal hygiene;
21. Conduct any unnecessary conversations of a personal nature that could be viewed as offensive or harassment.
22. Conduct any unnecessary contact with self, driver and/or a passenger that could be viewed as offensive or harassment.

CTRTD may refuse to transport or may eject any persons violating the provisions contained above. If assistance is required, the driver should contact Dispatch or appropriate member of management.

#### **I. Monitoring and Surveillance**

For our customers' safety and security, activities on and around CARR vehicles and facilities may be 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, incidents/accidents, various training components to include customer service, and aiding in investigations as necessary. Drivers are to immediately notify the Information Technology Specialist, if unavailable then their immediate supervisor with any issues related to video surveillance equipment.

## **J. Special Circumstances**

1. **Transportation of Children** – All children who are under eight years of age are required to be restrained in an approved child passenger safety seat unless the child is at least 4 feet, 9 inches in height as State law mandates. The passenger must provide the car seat. Children under 1 year of age should have child safety restraint rear-facing seat. Passengers traveling with infants, as their escorts will be required to provide their own infant carrier approved for use in vehicles. The passenger will be responsible for placing the infant into the carrier and securing the carrier with a safety belt.

The passenger and escort must both be ready at the door when the vehicle arrives. The infant will not be allowed to ride up the lift with a passenger utilizing a mobility device. The infant's car seat will be secured by a safety belt to the vehicle seat during transport.

The minimum age for a child to travel alone aboard C.A.R.R. is fifteen (15) years of age. Children under the age of fifteen (15) must have an adult (18 years or older) attendant accompany them during transport. The General Manager may grant exceptions. If appointment necessitates that an adult attendant serve as personal care attendant such

as medical and dental appointments then the condition will warrant a free ride for attendant.

**2. Accommodation of Mobility Devices –**

C.A.R.R. 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 when measured two inches above the ground. City And Rural Rides will make every reasonable effort to accommodate various models available to passengers. However, due to the increasing size and weight of such equipment, some limitations will be necessary in order to ensure the safe transport of the mobility device and passengers.

**3. Personal Care Attendants –**

C.A.R.R. allows a personal care attendant to accompany a passenger at no additional charge when such an attendant is required to utilize the C.A.R.R. service. Passengers are required to supply their own attendants at their own expense. 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 required. The passenger's attendant may accompany the passenger at no cost.

**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, then the passenger's attendant may accompany the passenger at no cost.



**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, then the passenger's attendant may accompany the passenger at no cost.

**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, then the passenger's attendant may accompany the passenger at no cost.

**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 C.A.R.R. 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.

Personal care attendants are required to specifically assist the passenger. This assistance includes, but is not limited to, the following duties:

- Assisting the passenger from his/her door to the bus and back again;
- Opening doors;
- Pushing mobility device to and from the vehicle;
- Transfer assistance from mobility device to a seat;
- Carrying packages; and
- Communicating with the driver (if passenger is unable).

If an attendant does not specifically perform some type of assistance for the passenger, then that individual is not considered an escort and is charged the normal fare. Attendants are not to assist in mobility device boarding or securement; this is the driver's responsibility.

**4. Service Animals & Accommodation of Animals** – C.A.R.R. requires all animals to be secured in a pet travel carrier with the exception of service animals as described below.

It is the policy of C.A.R.R. 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 C.A.R.R. C.A.R.R. 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. Handler maintains full responsibility of service animal.

**5. Carry-On Packages** – Passengers shall limit their carry-on packages to not more than the equivalent of five (5) brown paper grocery bags or ten plastic bags per person. An attendant may travel to assist with the loading/unloading of packages. Oversized packages will be refused for transport. Packages must be limited to no larger

than a brown paper grocery bag. No one package shall weigh more than 20 pounds. Passengers must make other arrangements for delivery of any item larger than specified. Drivers may assist with carry-on packages.

**6. 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. Drivers will inspect each cylinder to assure that it is free of cracks or leaks, including around the valve area and pressure relief device. Drivers will also listen for leaks. 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 C.A.R.R. is a “shared-ride” service; passengers must often ride while other passengers are picked up and dropped off. Cylinders will be secured to prevent movement and leakage. They will not be placed in aisle or sources of heat or potential sparks. Under no circumstances should smoking or open flames (cigarette lighter or matches) be permitted in the passenger compartment when medical oxygen is present.

**7. Traveling under Awnings** – Drivers will complete a visual inspection outside the vehicle. Know the clearance to ensure safe passage.

**8. Backing Policy** – CTRTD Operators are instructed to avoid BACKING UP if possible.

## **K. Service Suspensions and Terminations**

**1. Cancellations** – It is requested that passengers notify the dispatch office of any necessary cancellations at least two (2) hours prior to the scheduled trip. This allows the dispatch office to reassign that time to another passenger whose service request was previously denied. A cancellation is considered “late” if it is made less than two (2) hours prior to the trip (example: after 7:00 a.m. for those trips scheduled before 9:00 a.m.)

To encourage proper and timely cancellations, cancellations will be treated as no shows if not called within the time frame listed above.

**2. No Shows** – Central Texas Rural Transit District has implemented a No Show Policy for its Public Transit System known as City And Rural Rides (C.A.R.R.). A no show is defined as any instance in which a passenger does not keep their scheduled ride and fails to notify the C.A.R.R. office at least two hours prior to scheduled pick up time. Implementation of this policy has become necessary due to the rapidly increasing number of no shows. We have determined that no show trips affect not only the transit system, but also other customers. Our drivers make every effort to pick up all passengers on a timely basis, and when one of our customers is not there the drivers are required to spend time seeking out the person. This delay has caused our drivers to fall behind their anticipated daily schedules and has caused unnecessary delay for other passengers attempting to get to their scheduled destinations.

If a passenger no-shows from his/her origin, C.A.R.R. will not return to complete the trip. If a passenger later determines that they need a return trip, then they must call C.A.R.R. to attempt to schedule. C.A.R.R. will attempt to return at the earliest time possible, within service hours,

depending upon vehicle availability. No guarantees of return are made. The General Manager or his designee reserves the right to authorize a driver to return for a pick up if circumstances warrant.

The No-Show Policy for all Public Transportation customers will be as follows:

- a) Two no-shows within a one month period will result in a letter of notification and the passenger being placed on no-show status.
- b) A third no-show within a one month period will result in a review of past services provided and a customer's record on no-shows. This review could result in a letter of notification that riding privileges on City And Rural Rides has been suspended.
- c) If determined preventable, no-show will result in suspension of services for 1 week.
- d) A second occurrence of three no-shows within a one month period will result in a 2 week suspension.
- e) A third occurrence of three no-shows within a one month period will result in a month suspension.
- f) Suspension periods cannot be split or otherwise divided or altered without approval by the General Manager.

No-shows for billed customers will be submitted to funding source for reporting purposes.

**3. Other Suspensions** – Passengers who in the judgment of the General Manager, demonstrates tendencies toward violent or destructive behavior through threats, verbal and/or physical behavior, shall have their C.A.R.R. service eligibility terminated.

**4. Appeals of Suspensions and Terminations** – Passengers may appeal their suspensions or terminations by

written notification as outlined in Section IV Complaint Procedures.

The CTRTD Board of Directors and the General Manager shall have the discretion to alter the penalty as dictated by circumstances.

### **III. Complaint Procedures**

As a recipient of Medical Transportation and Public Transportation funds, administered by the Texas Department of Transportation, 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 person who believes they have been denied the benefits of, excluded from participation in, or subject to discrimination on the grounds of race, color, or national origin by CTRTD has a right to file a formal complaint. For more information regarding Title VI Civil Rights or to request a Title VI Complaint Form, please call 1-800-710-2277 or visit [www.cityandruralrides.com](http://www.cityandruralrides.com).

#### **Public Transit Passenger Complaint Procedure**

In the event of a complaint, 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 CARR representative will request written detail of 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 complainant is satisfied with the resolution. The General Manager will be notified upon receipt of all complaints, and the Mobility Manager or an assigned staff member will conduct an investigation. 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 days after receipt of the complaint. A copy of the complaint and action taken will be forwarded to the funding source offices as required, and a copy will be kept on file at the CTRTD Administrative office.

In the event, the complainant is not satisfied with the decision and action taken by the Mobility Manager, the complainant should notify the General Manager in writing at the below listed address.

J.R. Salazar, General Manager  
Central Texas Rural Transit District – City And  
Rural Rides  
P.O. Box 712, Coleman, TX 76834  
1(800)710-2277 or Email:  
[jrs@cityandruralrides.com](mailto:jrs@cityandruralrides.com)

The General Manager will review all information regarding the complaint and shall have the discretion to form an impartial panel of reviewers to assist him – comprised of: Transit District Board members, or public and private social service representatives. Following a review of the complaint, the General Manager shall inform the complainant of the findings of the review panel or his decision and action to be taken regarding complaint. A decision regarding the complaint will be rendered and a

written response issued to the complaint no later than ten days after the General Manager receives the complaint.

**Medical Transportation Passenger under HHSC  
Complaint Procedure**

Customers must contact HHSC at 1-877-633-8747, Monday thru Friday, 8:00 a.m. – 5:00 p.m. 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 via the Access2Care Portal within the specified time frame following receipt of complaint. A copy will be kept on file at the CTRTD Administrative office.

CTRTD personnel will at no time, follow up on a complaint directly with the complainant. CTRTD shall ensure that its staff shall not retaliate or give the appearance of retaliation against an individual who has submitted a complaint against CTRTD or submitted a negative comment on the recipient survey.

**IV. 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 on 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 is able to call another person with a TTY. Deaf persons 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.

### **Cost of the Relay User**

Relay Texas allows you to place local calls at no charge. Long distance calls within Texas are priced at rates lower than the usual rate, if the contracted carrier is used for billing.

### **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**

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

### **Other Useful Contact Information**

Texas Commission for the Deaf and Hard of Hearing

P.O. Box 12904

Austin, Texas 78711

(512)407-3250 – Voice

(512)407-3251 – TTY

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

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



# Distrito de Tránsito Rural Central de Texas

P.O. Box 712, Coleman, TX 76834  
325-625-4491 | 1-800-710-2277

## Paseos por la ciudad y rurales *Manual del Pasajero*



5310, 5311, Proveedor de Transporte Médico bajo  
Comisión de Salud y Servicios Humanos de Texas

Servir a los siguientes condados:

Brown	Callahan	Coleman
Comanche	Eastland	Erath
Nolan	Runnels	Shackelford
Stephens	Rural Taylor	

Revisión 08/13/20

## Tabla de contenidos

<u>I. General</u> .....	31
<u>II. Operaciones</u> .....	32
<u>A. General</u> .....	32
<u>B. Horas</u> .....	32
<u>C. Estructura de tarifas</u> .....	33
<u>D. Inclemencias del tiempo</u> .....	36
<u>E. Tipo de servicio</u> .....	36
<u>F. Solicitar servicio</u> .....	36
1. <u>Programación anticipada</u> .....	38
2. <u>Horario en el mismo día</u> .....	38
<u>G. Cabalgando C.A.R.R.</u> .....	39
<u>H. Reglas para la conducta de los pasajeros</u> .....	41
<u>I. Monitoreo y Vigilancia</u> .....	45
<u>J. Circunstancias Especiales</u> .....	46
1. <u>Transporte de niños</u> .....	46
2. <u>Alojamiento de dispositivos de movilidad</u> .....	47
3. <u>Asistentes de Cuidado Personal</u> .....	47
4. <u>Animales de servicio y alojamiento de animales</u> .....	49
5. Paquetes de equipaje de mano.....	50
6. Oxígeno medicinal para uso personal.....	50
7. Viajar bajo toldos.....	51
8. <u>Política de respaldo</u> .....	51
<u>K. Suspensiones y terminaciones de servicio</u> .....	52
1. <u>Cancelaciones</u> .....	52
2. <u>No- Espectáculos</u> .....	52
3. <u>Otras suspensiones</u> .....	54
4. <u>Apelaciones de suspensiones y despidos</u> .....	54
<u>III. Procedimiento de queja</u> .....	54
Procedimiento de Reclamación de Pasajeros de Tránsito Público.....	52
<u>Pasajero de Transporte Médico bajo el Procedimiento de Quejas de HHSC</u> .....	57
<u>IV. Comunicación Asistida</u> .....	57

## V. General

### A. Misión

Es la misión del Distrito Central de Tránsito Rural de Texas (City And Rural Rides) diseñar implementos y mantener un sistema de transporte eficiente y eficaz para los residentes de Brown, Callahan, Coleman, Comanche, Eastland, Erath, Nolan, Runnels, Shackelford, Stephens y los condados rurales de Taylor.

### B. Política

City And Rural Rides sirve a una gran población diversa de personas con diferentes edades (niños, adolescentes, adultos y ancianos), desafíos físicos, situación económica y financiera, y orígenes étnicos.

El Distrito Central de Tránsito Rural de Texas se asegurará de que ninguna persona sea excluida de la participación, se le nieguen los beneficios de, o de otra manera sea objeto de discriminación bajo cualquier programa o actividad emprendida por CTRTD, únicamente por la razón de su raza, color, religión, sexo, origen nacional, edad, discapacidad o cualquier otro carácter protegido por la ley. EL CTRTD asegura el pleno cumplimiento del Título VI de las Leyes de Derechos Civiles de 1964, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y el artículo 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 en su forma enmendada (artículo 504), la Ley de Restauración de Derechos Civiles de 1987 y los estatutos regulaciones en todos los programas y actividades.

### **c. Objetivos**

Los objetivos específicos de C.A.R.R.:

1. Para proporcionar la demanda de respuesta de transporte de bordillo a bordillo a los residentes de su área de servicio con servicio puerta a puerta disponible cuando se solicita durante la programación avanzada.
2. Mantener un personal capacitado para la operación y control del sistema.

## **VI. Operaciones**

### **A. General**

Se establecieron las siguientes políticas y procedimientos operativos para los paseos urbanos y rurales.

### **B. Horas**

C.A.R.R. operará una flota de vehículos y vehículos suplementarios contratados según lo aprobado por el Consejo de Administración del CTRTD. Los vehículos estarán operativos de 7:30 a.m. a 5:30 p.m., de lunes a viernes y para los Servicios de Transporte Público. El Servicio de Transporte Público no se ofrece en fines de semana.

Los servicios no estarán disponibles en los siguientes días festivos:

Día de Año Nuevo	Independencia	Día
Día después de Acción de Gracias		
Día de Martin Luther King	Día Laboral	
Nochebuena	Buen Viernes	Día de los Veteranos
Navidad		
Día Conmemorativo		Día de Gracias



Los viajes del programa de Transporte Médico se proporcionarán según lo aprobado por el Transporte Médico HHSC en todos los días excepto El Día de Acción de Gracias, el Día de Christmas 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 destinatario se trasladen al domingo debido a un día festivo. El horario de operación para la entrega del servicio de transporte será de lunes a sábado para permitir el transporte de los destinatarios (ambulatorio y no ambulatorio) para la llegada a citas para los servicios elegibles del programa y volver a destino autorizado en el completion de lacita de servicio. Las citas médicas para los beneficiarios pueden programarse a partir de las 5:30 a.m. y tan tarde como 7:00 p.m.

El horario de oficina de CTRTD es de lunes a viernes de 5:00 a.m. a 8:00p.m. hora local (incluyendo el horario del almuerzo). Las oficinas pueden estar dote de personal con equipos de esqueletos para todas las demás vacaciones de la agencia y los supervisores están de guardia las 24 horas del día y pueden ser contactados en caso de un problema del operador.

### **c. Estructura de tarifas**

**Efectivo:** Se cobrará una tarifa por cada viaje de ida a todos los pasajeros elegibles y sus acompañantes, con la excepción de los asistentes de cuidado personal requeridos, que pueden viajar con un pasajero elegible sin costo alguno. Fares se basan en ununa

manera de viaje. Esto significa que cada vez que el vehículo es embarcado, la tarifa debe ser pagada en efectivo, o cash, basado en el horario de tarifas. Los controladores no pueden realizar cambios. Todas las tarifas must ser pagado sólo por el cambio exacto. Si la demanda de viaje lo permite, un cliente puede solicitar un viaje adicional para obtener un 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 ese viaje y el viaje se notificará como un no show. En este momento, no se aceptan tarjetas de crédito.

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

**Pases de tarifa prepagados:** CTRTD vende pases de tarifa prepagados. Esta opción permite que laer para pagar los viajes por adelantado. Como incentivo para comprar pases prepagados vendidos en incrementos de \$20.00,rs reciben \$4.00 de viajes gratis. Cuando utilice un billete de tarifa prepagada, los conductoresalidate la cantidad de tarifa adecuada. Los billetes no se pueden canjear por dinero en efectivo. CTRTD no se hace responsable de los boletos perdidos o robados.

**Transporte médico bajo HHSC:** CTRTD proporciona servicios de transporte a instalaciones médicas incluyendo consultorios médicos, dentista, hospitales, etc. Los beneficiarios de Medicaid pueden calificar para los servicios de Transporte Médico título XIX, para determinar los clientes deben ponerse en contacto conHHSC en1-877-633-8747, de lunes a viernes, de 8:00 am – 5:00 pm. Debido a los requisitos del contrato, no se pueden realizar paseos públicos generales entre los viajes aprobados por HHSC.

**American Medical Response (AMR):** AMR sirve como la Organización de Transporte Administrado para HHSC y administra los servicios de Transporte Médico proporcionados por CTRTD para los participantes en la Región 3. Para información de viaje y "¿Dónde está mi viaje?" los participantes deben comunicarse 1-866-849-2062, de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 p.m.

**D. Inclemencias del tiempo**

Si existen inclemencias climáticas, CTRTD puede con la aprobación del servicio general Manager reprogramar o cancelar. Los empleados deben presentarse a trabajar a menos que se le informe lo contrario Supervisor directo o de envío. CTRTD intentará informar a los pasajeros mediante el uso de estaciones de radio locales, estaciones de televisión y a través de llamadas IVR.

**E. Tipo de servicio**

Servicio de respuesta a la demanda. C.A.R.R. ofrece un servicio de demanda de bordillo a bordillo. Se ofrece servicio de puerta a puerta bajo petición previa.

**F. Solicitar servicio**

Las solicitudes de servicio solo serán aceptadas por C.A.R.R. de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes. Cada viaje de origen y regreso se registrará por separado, y cada dirección se registrará como un viaje de ida. El viaje deberá estar programado para mostrar la hora requerida para estar en destino. Los pasajeros son responsables de llamar al número de teléfono gratuito de CARR cuando estén listos para la recogida; para solicitar el viaje de regreso a casa (RTO) o para continuar viajes programados adicionales. Los RTO se aceptan hasta las 5 p.m. en todos los condados. Los pasajeros deben tener en cuenta el tiempo de viaje al solicitar RTO. La solicitud debe permitir suficiente

tiempo de viaje, o el pasajero puede ser requerido para encontrar otros medios de transporte.

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

- |                              |                            |
|------------------------------|----------------------------|
| 1. Nombre del pasajero       | 6. Contactos de emergencia |
| 2. Fecha de nacimiento       | 7. Nombre del destino      |
| 3. Dirección                 | 8. Dirección de destino    |
| 4. Número de teléfono        | 9. Hora de solicitud       |
| 5. Necesidades de asistencia | 10.                        |

Necesidad de llamada de cortesía

Las llamadas de cortesía para el pasajero de tránsito público deben cumplir con los siguientes requisitos: reside en una instalación de vida asistida, la puerta principal no es accesible por el conductor u otro según lo determinado por el Gerente de Movilidad y se anotará bajo necesidades de asistencia.

1. **Programación anticipada** – Una solicitud de servicio a pedido debe hacerse al menos un día hábil antes de las 3:30 p.m. antes del tiempo de viaje deseado. Los viajes deben ser programados en el orden deseado para completar; los viajes no se pueden reorganizar el día del viaje. Los recorridos se programan en función de los asientos, el vehículo y la disponibilidad de la capacidad.

2. **Horario en el mismo día** – La solicitud de servicio en el mismo día se aceptará de 8:00 a.m. a 3:30 p.m. de lunes a viernes. El despachador intentará programar tanto el origen como el viaje de regreso a los horarios existentes utilizando los siguientes criterios:

- a) El vehículo debe tener espacio disponible para asientos/dispositivos de movilidad.
- b) El vehículo debe estar cerca/ubicación del origen y destino para atender la solicitud sin interrumpir a los pasajeros ya programados.
- c) El tiempo debe estar disponible para permitir que el viaje se acomode sin interrumpir a los pasajeros ya programados.
- d) El despachador puede rechazar la solicitud de servicio en el mismo día si no se puede trabajar en el horario existente o de lo contrario causa problemas operativos para C.A.R.R.

Se informará al pasajero, al aceptar el mismo día, que puede haber un tiempo de espera considerable para un vehículo de regreso durante los períodos pico.

### **G. Cabalgando C.A.R.R.**

City And Rural Rides es un sistema de transporte público, que ofrece paseos para muchos pasajeros cada día. Los conductores no pueden estar en tres o cuatro puntos de recogida a la vez y deben dar tiempo para asegurarse de que el cliente lo hace de origen a destino por hora de cita programada. Por lo tanto, los pasajeros deben estar listos para la recogida y permitir el tiempo de viaje para el transporte al destino. Para los viajes programados locales, los pasajeros deben estar listos al menos una hora y 45 minutos antes de la hora de llegada requerida en el destino. En el caso de que un usuario tenga que estar listo antes, El Despacho se pondrá en contacto con los pasajeros por teléfono en cuanto a la hora aproximada de recogida. CARR intentará dejar pasajeros no más de 1 hora antes de la hora solicitada. Es responsabilidad del pasajero de transporte público asegurarse de que el destino de entrega solicitado permitirá la entrada anticipada. Los conductores pueden dejar pasajeros de transporte público independientemente de las inclemencias del tiempo y/o la entrada.

Cuando el pasajero llame para la recogida de regreso, CARR hará todo lo posible para recogerlos dentro de 1 hora de su llamada.

Cuando el conductor llega al lugar de recogida, no está obligado a esperar más de cinco (5) minutos para el pasajero de transporte público, diez (10) minutos para el pasajero del transporte médico HHSC. Los conductores tocarán, golpearán y pedirán el despacho para hacer una llamada de cortesía para el pasajero de la HHSC si el número de teléfono está disponible.

Los conductores dejarán una tarjeta de no presentación en la casa del pasajero si se puede hacer de forma segura y confidencial. Una tarjeta de no presentación simplemente notificará al pasajero que CTRTD llegó y salió de la ubicación de recogida.

El servicio no se puede prestar si el vehículo no puede acceder a la ubicación de origen o destino o si la ubicación no proporciona un pasaje seguro para el vehículo o un acceso seguro al vehículo y/o desde el vehículo por parte del pasajero. El conductor intentará hacer adaptaciones razonables y si no es posible, entonces llamará inmediatamente a la oficina de Despacho para obtener más instrucciones en tal caso. Las calzadas empinadas, los árboles/extremidades colgantes bajas, las aceras deterioradas, las situaciones de respaldo inseguras, etc. pueden dar lugar a la denegación de servicio.

Para aumentar la eficiencia, C.A.R.R. es un servicio de "paseo compartido"; los pasajeros a menudo deben viajar mientras otros pasajeros son recogidos y dejados. Los artículos personales deben permanecer bajo la custodia del pasajero; ningún artículo debe dejarse desatendido en el vehículo CARR en ningún momento.

- Los conductores no son responsables de objetos perdidos, robados o dañados.
- No se permite a los conductores bloquear/desbloquear la puerta del pasajero.
- Los conductores pueden proporcionar servicio puerta a puerta cuando se les solicite en el momento de la



programación avanzada, pero no se les permite entrar en la casa de un pasajero.

- No se permite a los conductores maniobrar un dispositivo de movilidad hacia arriba o hacia abajo o a lo largo de las áreas de grava.
- No se permite a los conductores levantar pasajeros.
- Los conductores no pueden salir del vehículo para ayudar o entrar en la propiedad (cercas o porches) a menos que los animales sean restringidos para evitar la posibilidad de morder.
- Los conductores tienen la discreción de asignar asientos y determinar la colocación del dispositivo de movilidad cuando sea necesario para la eficiencia y / o seguridad de la operación.

#### **H. Reglas para la conducta de los pasajeros**

Las normas de conducta sobre los vehículos urbanos y rurales Transit son las mismas que las leyes que rigen la conducta en lugares públicos.

- El conductor y todos los pasajeros deben usar cinturones de seguridad. Si un pasajero se niega a usar su cinturón de seguridad, el conductor debe llamar a la oficina de despacho para obtener más instrucciones.
- Se debe demostrar que la prueba de la declaración de un médico de la incapacidad de un pasajero para usar el cinturón de seguridad renuncia a este requisito.

- Los pasajeros que utilicen dispositivos de movilidad deberán tener su dispositivo de movilidad correctamente asegurado con un sistema de retención de seguridad de amarre de seis puntos, incluidos los cinturones de hombro y de vuelta. Si el pasajero no puede usar un cinturón de hombro o de regazo debido a una razón médica, entonces debe proporcionar una prueba de la declaración de un médico. Los servicios no serán denegados si el dispositivo de movilidad no se puede asegurar utilizando el sistema de seguridad existente, explique al pasajero que no está asegurado. Por su seguridad, denles la opción de transferirse a un asiento.
- Si un pasajero no puede caber dentro del cinturón de seguridad debido al tamaño, se utilizará una extensión. Si una extensión no está disponible en el momento del transporte, el conductor le pedirá al pasajero que se sente en el asiento trasero más lejano posible por su seguridad antes de transportarlo. Notificarán el envío y enviarán una solicitud de suministro para que se pueda solicitar una extensión del cinturón de seguridad.
- Se permiten bebidas y alimentos en recipientes sellados/a prueba de derrames. Los pasajeros pueden llevar un almuerzo para viajes largos.

Ninguna persona, mientras interactúe con un empleado de C.A.R.R. y/o como pasajero en cualquier vehículo operado por C.A.R.R. como transporte público, realice cualquiera de los siguientes actos:

- 1.** Fumar o poseer cualquier pipa, cigarro o cigarrillos encendidos o ardientes. Tabaco y tabaco sin humo, incluidos, entre otros, cigarrillos electrónicos, vapeo sin mocos y masticaciones;
- 2.** Consumir alcohol;
- 3.** Desfigurar, dañar, escribir o ensuciar intencionalmente cualquier parte del vehículo;
- 4.** Escupir, orinar o defecar en o sobre cualquier vehículo;
- 5.** Tirar, depositar o colocar papel, botellas, latas o cualquier otra basura o residuos sólidos en o sobre un vehículo;
- 6.** Lanzar cualquier objeto de cualquier tipo dentro de un vehículo o fuera de cualquier puerta o ventana de un vehículo;
- 7.** Reproducir dispositivos de audio o vídeo, a menos que se reproduzca a través de auriculares para que sea inaudible para otros pasajeros y el conductor;
- 8.** Llevar cualquier mascota o animal a un vehículo que no sea un animal de servicio que acompañe a una persona con una discapacidad, o a un animal en una jaula o en una porta mascotas estándar aprobado;
- 9.** Párese o camine en un vehículo mientras está en movimiento;
- 10.** Poseer cualquier explosivo o llevar cualquier ácido corrosivo o líquido inflamable que no esté en un recipiente sellado;
- 11.** Poseer armas de fuego, con excepción de los agentes de la ley;

- 12.** Lleve cualquier ropa a bordo a menos que esté en una bolsa cerrada;
- 13.** Interferir intencionalmente o llevar a cabo cualquier conversación innecesaria con el conductor, de modo que la atención del conductor no se desviará de la operación segura del vehículo
- 14.** Utilizar lenguaje profano o abusivo hacia el empleado de C.A.R.R. u otro pasajero o actuar de manera hostil o amenazante mientras está a bordo del vehículo;
- 15.** Placa intoxicada;
- 16.** Presentar un riesgo significativo para la salud o la seguridad de los demás;
- 17.** Llevar a bordo cualquier equipaje o artículo que, debido a su tamaño, restrinja la libre circulación de pasajeros;
- 18.** Lleve a bordo gasolina o un recipiente de gasolina o cualquier tipo de material peligroso.  
(Los respiradores y los suministros portátiles de oxígeno pueden ser transportados y utilizados a bordo por una persona que los necesite por razones de salud);
- 19.** Permitir pasajeros o autoestopistas no autorizados;
- 20.** Tablero con higiene personal irrazonable;
- 21.** Llevar a cabo conversaciones innecesarias de carácter personal que puedan considerarse ofensivas o de acoso.
- 22.** Llevar a cabo cualquier contacto innecesario con uno mismo, el conductor y / o un pasajero que pueda ser visto como ofensivo o acoso.

CTRTD puede negarse a transportar o puede expulsar a cualquier persona que viole las disposiciones contenidas anteriormente. Si se requiere asistencia, el conductor debe ponerse en contacto con Dispatch o con el miembro adecuado de la administración.

#### **I. Monitoreo y Vigilancia**

Para la seguridad de nuestros clientes, las actividades en y alrededor de los vehículos e instalaciones CARR pueden ser registradas visual y auditivamente.

Las cámaras protegen a los pasajeros y empleados de los dangers sirviendo como disuasorios, ayudando en el monitoreo y capacitación de los empleados con respecto a situaciones de emergencia, incidents/accidentes, diversos componentes de capacitación para incluyen servicio al cliente, y ayudar ain investigaciones según sea necesario. Los conductores deben notificar inmediatamente al Especialista en Tecnología de la Información, si no está disponible, entonces su supervisor inmediato con cualquier problema relacionado con el equipo de videovigilancia.

## **J. Circunstancias Especiales**

**1. Transporte de niños** – Todos los niños menores de ocho años deben ser retenidos en un asiento de seguridad de pasajeros infantiles aprobado a menos que el niño tenga al menos 4 pies, 9 pulgadas de altura como lo exige la ley estatal. El pasajero debe proporcionar el asiento del coche. Los niños menores de 1 año deben tener un asiento orientado hacia atrás con restricciones para niños. Pasajeros que viajen con bebés, ya que sus escoltas deberán proporcionar su propio portaequipajes aprobado para su uso en vehículos. El pasajero será responsable de colocar al bebé en el portaequipajes y asegurar el portaequipajes con un cinturón de seguridad.

El pasajero y el escolta deben estar listos en la puerta cuando llegue el vehículo. No se permitirá que el bebé suba al ascensor con un pasajero que utilice un dispositivo de movilidad. El asiento del bebé se asegurará por un cinturón de seguridad al asiento del vehículo durante el transporte.

La edad mínima para que un niño viaje solo a bordo de C.A.R.R. es de quince (15) años de edad. Los niños menores de quince años (15) deben tener un asistente adulto (18 años o más) que los acompañe durante el transporte. El Director General puede conceder excepciones. Si la cita requiere que un asistente adulto sirva como asistente de cuidado personal, como citas médicas y dentales, entonces la condición merecerá un viaje gratuito para el asistente.

2. **Alojamiento de dispositivos de movilidad** – C.A.R.R. acomodará dispositivos de movilidad que caben dentro de las mediciones de la plataforma de elevación / rampa, que no excedan 30 pulgadas de ancho y 48 pulgadas de longitud cuando se midan dos pulgadas por encima de la tierra. City And Rural Rides hará todos los esfuerzos razonables para acomodar varios modelos a disposición de los pasajeros. Sin embargo, debido al aumento del tamaño y peso de dichos equipos, serán necesarias algunas limitaciones para garantizar el transporte seguro del dispositivo de movilidad y de los pasajeros.

3. **Asistentes de Cuidado Personal** – C.A.R.R. permite a un asistente de cuidado personal acompañar a un pasajero sin cargo adicional cuando dicho asistente está obligado a utilizar el servicio c.A.R.R. Los pasajeros deben suministrar a sus propios asistentes a su propio costo. Por lo general, las siguientes condiciones garantizarían un asistente sin tarifas:

**Inmovilidad** – Los pasajeros que utilizan un dispositivo de movilidad deben ser móviles 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, un cuidado personal asistente será requerido. El asistente del pasajero puede acompañar al pasajero sin costo alguno.

**Desorientación** – Si el pasajero, debido a una discapacidad visual o mental, no puede orientarse adecuadamente y navegar hasta llegar a un destino en

particular, y si la asistencia de un asistente superaría el problema, entonces el asistente del pasajero puede acompañar al pasajero sin costo alguno.

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

**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 impiden que el pasajero utilice el servicio, entonces el asistente del pasajero puede acompañar el pasajero sin costo alguno.

**Otros** – Otros pasajeros deteriorados no incluidos en estas directrices generales también pueden ser elegibles si, en opinión de un médico con licencia, el pasajero no podría utilizar C.A.R.R. sin la ayuda de un asistente. Las razones que apoyan este dictamen deben ser claramente expuestas por escrito por un médico y presentadas al Gerente General. El Gerente General tiene la determinación final de la necesidad de asistentes de cuidado personal.

Los asistentes de cuidado personal están obligados a ayudar específicamente al pasajero. Esta asistencia incluye, pero no se limita a, los siguientes deberes:

- Ayudar al pasajero desde su puerta hasta el autobús y volver de nuevo;
- Apertura de puertas;



- Empujar el dispositivo de movilidad hacia y desde el vehículo;
- Transferir asistencia desde un dispositivo de movilidad a un asiento;
- Llevar paquetes; Y
- Comunicarse con el conductor (si el pasajero no puede).

Si un asistente no realiza específicamente algún tipo de asistencia para el pasajero, entonces ese individuo no se considera un acompañante y se le cobra la tarifa normal. Los asistentes no deben ayudar en el embarque o la seguridad de dispositivos de movilidad; esta es la responsabilidad del conductor.

**4. Animales de servicio y alojamiento de animales** – C.A.R.R. requiere que todos los animales estén asegurados en una porta viajes para mascotas, con la excepción de los animales de servicio como se describe a continuación.

Es la política de C.A.R.R. permitir que los animales de servicio acompañen a su dueño sin restricciones. Bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, un animal de servicio significa cualquier perro guía, perro de señal u otro animal que se requiere para ayudar al propietario y que está entrenado individualmente para hacer trabajo o realizar tareas en beneficio de una persona con visión deteriorada , alertando a las personas con discapacidad auditiva a intrusos o sonidos que proporcionan una protección mínima o trabajos de rescate, tirando de un dispositivo de movilidad o recuperando elementos caídos.

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 permite la imposición de requisitos de seguridad legítimos que son necesarios para el funcionamiento seguro de C.A.R.R. C.A.R.R. generalmente puede requerir el uso de un portaaviones de viaje para mascotas seguro para cualquier animal que, en opinión del Gerente General o su designado, sea un peligro para la salud o la seguridad, independientemente del entrenamiento o la función que el animal sirva para su propietario. El manipulador mantiene toda la responsabilidad del animal de servicio.

**5. Paquetes de equipaje de mano** – Los pasajeros limitarán sus paquetes de mano a no más del equivalente a cinco (5) bolsas de papel marrón o diez bolsas de plástico por persona. Un asistente puede viajar para ayudar con la carga/descarga de paquetes. Los paquetes de gran tamaño serán rechazados para el transporte. Los paquetes deben limitarse a no más grandes que una bolsa de papel marrón. Ningún paquete pesará más de 20 libras. Los pasajeros deben hacer otros arreglos para la entrega de cualquier artículo mayor de lo especificado. Los conductores pueden ayudar con los paquetes de equipaje de carga.

**6. Oxígeno médico para uso personal** – El oxígeno se transportará sólo cuando sea médicamente necesario. Estará en un cilindro mantenido de acuerdo con las instrucciones del fabricante. Las instrucciones y precauciones del fabricante generalmente se imprimen en una etiqueta conectada al cilindro. Los conductores inspeccionarán cada cilindro para asegurarse de que está libre de grietas o fugas, incluyendo alrededor del área de

la válvula y el dispositivo de alivio de presión. Los conductores también escucharán fugas. Los cilindros con fugas, antonadas, engullidas o deshuesadas no serán transportados. Los cilindros se limitarán en la medida necesaria para el viaje del día. Sin embargo, los pasajeros deben considerar que C.A.R.R. es un servicio de "viaje compartido"; los pasajeros a menudo deben viajar mientras otros pasajeros son recogidos y dejados. Los cilindros se fijarán para evitar el movimiento y las fugas. No se colocarán en el pasillo ni en fuentes de calor ni en posibles chispas. En ningún caso se debe permitir fumar o abrir llamas (encendedor de cigarrillos o fósforos) en el habitáculo cuando haya oxígeno médico.

**7. Viajar bajo toldos** – Los conductores complete una inspección visual fuera del vehículo. Conozca el aclaramiento para garantizar un paso seguro.

**8. Política de respaldo** – Se indica a los operadores de CTRTD que eviten el BACKING UP si es posible.

## **k. Suspensiones y terminaciones de servicio**

**1. Cancelaciones** – Se solicita que los pasajeros notifiquen a la oficina de despacho de las cancelaciones necesarias al menos dos (2) horas antes del viaje programado. Esto permite a la oficina de envío reasignar ese tiempo a otro pasajero cuya solicitud de servicio fue denegada previamente. Una cancelación se considera "tarde" si se realiza menos de dos (2) horas antes del viaje (ejemplo: después de las 7:00 a.m. para aquellos viajes programados antes de las 9:00 a.m.)

Para fomentar cancelaciones correctas y oportunas, las cancelaciones se tratarán como no muestran si no se llaman dentro del plazo indicado anteriormente.

**2. No-Espectáculos** – Central Texas Rural Transit District ha implementado una Política de No Espectáculo para su Sistema de Transporte Público conocido como City And Rural Rides (C.A.R.R.). Un no show se define como cualquier caso en el que un pasajero no mantiene su viaje programado y no notifica a la oficina de C.A.R.R. al menos dos horas antes de la hora de recogida programada. La aplicación de esta política se ha vuelto necesaria debido al rápido aumento del número de no muestra. Hemos determinado que ningún show trips afecta no sólo al sistema de tránsito, sino también a otros clientes. Nuestros conductores hacen todo lo posible para recoger a todos los pasajeros sobre una base oportuna, y cuando uno de nuestros clientes no está allí los conductores están obligados a pasar tiempo buscando a la persona. Este retraso ha hecho que nuestros conductores se detengan a sus

horarios diarios anticipados y ha causado retrasos innecesarios para otros pasajeros que intentan llegar a sus destinos programados.

Si un pasajero no aparece de su origen, C.A.R.R. no volverá a complete el viaje. Si un pasajero determina más tarde que necesita un viaje de regreso, entonces debe llamar a C.A.R.R. para intentar programar. C.A.R.R. intentará regresar lo antes posible, dentro del horario de servicio, dependiendo de la disponibilidad del vehículo. No se realizan garantías de devolución. El Gerente General o su designado se reserva el derecho de autorizar a un conductor a regresar para una recogida si las circunstancias lo justifican.

La Política de No más Espectáculo para todos los clientes de Transporte Público será la siguiente:

- g)** Dos no-espectáculos dentro de un período de un mes darán lugar a una carta de notificación y el pasajero se coloca en estado de no presentación.
- h)** Un tercer no-espectáculos dentro de un período de un mes dará lugar a una revisión de los servicios proporcionados anteriores y el registro de un cliente en no-espectáculos. Esta revisión podría dar lugar a una carta de notificación de que se han suspendido los privilegios de conducción en City And Rural Rides.
- i)** Si se determina prevenible, no presentarse resultará en la suspensión de los servicios durante 1 semana.
- j)** Una segunda ocurrencia de tres no-espectáculos dentro de un período de un mes dará lugar a una suspensión de 2 semanas.

- k) Una tercera ocurrencia de tres no-espectáculos dentro de un período de un mes dará lugar a una suspensión del mes.
- l) Los períodos de suspensión no pueden dividirse ni dividirse ni modificarse sin la aprobación del Director General.
- m) Los no más espectáculos para los clientes facturados se enviarán a la fuente de financiación para fines de presentación de informes.

**3. Otras suspensiones** – Los pasajeros que, a juicio del Director General, demuestren tendencias hacia un comportamiento violento o destructivo a través de amenazas, comportamiento verbal y/o físico, tendrán su elegibilidad para el servicio C.A.R.R. terminado.

**4. Apelaciones de suspensiones y despidos** – Los pasajeros pueden apelar sus suspensiones o terminaciones mediante notificación escrita como se describe en los Procedimientos de Reclamación de la Sección IV.

El Consejo de Administración del CTRTD y el Director General tendrán la facultad discrecional de modificar la sanción según lo dictan las circunstancias.

## **VII. Procedimiento de queja**

Como receptor de fondos de Transporte Médico y Transporte Público, administrados por el Departamento de Transporte de Texas, CTRTD por la presente atestigua que cumplirá con las pautas de elegibilidad y

las prioridades de servicio, según lo estipulado y establecido en el Contratos de la Agencia. Cualquier persona que crea que se le han negado los beneficios, excluido de la participación en, o sujeto a discriminación por motivos de raza, color u origen nacional por parte de CTRTD tiene derecho a presentar una queja formal. Para obtener más información sobre los derechos civiles del Título VI o para solicitar un Formulario de Queja del Título VI, llame al 1-800-710-2277 o visite [www.cityandruralrides.com](http://www.cityandruralrides.com).

### **Procedimiento de Reclamación de Pasajeros de Tránsito Público**

En caso de queja, el reclamante debe comunicarse con la oficina administrativa al (325)625-4491 o 1(800)710-2277 o por correo postal a P.O. Box 712, Coleman, TX 76834.

Una vez recibida la queja, el representante de CARR solicitará detalles por escrito de la queja o tomará una declaración oral del reclamante. 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 por teléfono el autor 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 reclamante está satisfecho con la resolución. El Gerente General será notificado al recibir todas las quejas, y el Gerente de Movilidad o un miembro del personal asignado llevará a cabo una investigación. Al finalizar la investigación, se emitirá

una decisión con respecto a la queja y se emitirá una respuesta por escrito al reclamante a más tardar diez días después de la recepción de la queja. Se enviará una copia de la queja y las medidas adoptadas a las oficinas de fuentes de financiación según sea necesario, y se mantendrá una copia archivada en la oficina administrativa del CTRTD.

En caso de que el reclamante no esté satisfecho con la decisión y las medidas adoptadas por el Mobility Manager, el reclamante deberá notificarlo por escrito al Director General en la dirección indicada a continuación.

J.R. Salazar, Gerente General

Distrito de Tránsito Rural Central de Texas –  
Ciudad y Paseos Rurales

P.O. Box 712, Coleman, TX 76834

1(800)710-2277 o correo electrónico:

[jrs@cityandruralrides.com](mailto:jrs@cityandruralrides.com)

El Gerente General revisará toda la información relacionada con la queja y tendrá la discreción de formar un panel imparcial de revisores para ayudarlo, compuesto por: miembros de la Junta del Distrito de Tránsito, o representantes de servicios sociales públicos y privados. Tras un examen de la reclamación, el Director General informará al reclamante de las constataciones del grupo de revisión o de su decisión y medidas que deban adoptarse en relación con la reclamación. Se emitirá una decisión con respecto a la queja y se emitirá una respuesta por escrito a la queja a más tardar diez días después de que el Gerente General reciba la queja.



## **Pasajero de Transporte Médico bajo el Procedimiento de Quejas de HHSC**

Los clientes deben comunicarse con HHSC al 1-877-633-8747, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Una vez recibido, el Administrador de Movilidad o un miembro del personal asignado investigará la queja hablando con el personal apropiado involucrado en el incidente. Se reenvía una copia al Director General.

Al finalizar, Mobility Manager documenta la respuesta a través del Portal Access2Care dentro del plazo especificado después de la recepción de la queja. Se guardará una copia archivada en la oficina administrativa de CTRTD.

El personal de CTRTD en ningún momento, dará seguimiento a una queja directamente con el reclamante. El CTRTD se asegurará de que su personal no tome represalias ni dé represalias contra una persona que haya presentado una queja contra el CTRTD o haya presentado un comentario negativo sobre la encuesta de los destinatarios.

### **VIII. Comunicación Asístanse**

#### **Audición**

La agencia utiliza Relay Texas para garantizar el acceso a un sistema de telecomunicaciones para sordos (TDD/TTY) para facilitar la comunicación con personas con dificultades auditivas, con discapacidad auditiva y sordos. "Relay Texas", un servicio de telecomunicaciones establecido para los discapacitados sensoriales por la 71a Legislatura de Texas en 1989,

permite a una persona hacer y recibir llamadas desde cualquier parte de los Estados Unidos. El número gratuito se imprimirá en folletos/literatura de la agencia.

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

### **Relay Texas**

Relay Texas proporciona servicio de interpretación telefónica entre personas que pueden oír y las personas sordas, con dificultades auditivas, sorciegas o con discapacidad del habla. Los agentes de Relay Texas tienen computadoras que les permiten escuchar al usuario de voz, así como leer las señales del usuario de TTY. El servicio está disponible para los tejanos las 24 horas del día, los 365 días del año. No hay restricciones impuestas a las llamadas de Relay Texas. La confidencialidad para los usuarios y operadores de relés está garantizada por la Ley de Texas.

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

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

### **Procedimiento de TRS**

El Relay Texas Center cuenta con más de 250 agentes de retransmisión que pueden aceptar llamadas de usuarios de TTY y usuarios que no son de TTY

(personas auditivas 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. Dé 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 relevos no está allí. De este modo, ambas partes llevan a cabo la comunicación de relé.

### **Costo del usuario de retransmisión**

Relay Texas le permite realizar llamadas locales sin cargo. Las llamadas de larga distancia dentro de Texas tienen un precio a tarifas más bajas que la tarifa habitual, si el transportista contratado se utiliza para la facturación.

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

Usuarios no pertenecientes a la TTY (personas auditivas)  
1-800-735-2988

Usuarios de TTY (sordos o con problemas del habla) 1-  
800-735-2989

Usuarios ASCII (sordos o con problemas del habla) 1-  
800-735-2991

Usuarios de VCO (difícil de oír), use su propia voz 1-  
877-VCO1RTX

### **Ciegos o con problemas de visión**

El Distrito tiene sus Políticas y Procedimientos CARR disponibles en Brail, y casetes de cinta con

información del folleto CARR detallada. Esta información está disponible a petición de pasajeros ciegos o con problemas de visión.

**Otra información de contacto útil**

Comisión de Texas para Sordos y Difíciles de Audición  
P. O. Box 12904

Austin, Texas 78711

(512)407-3250 – Voz

(512)407-3251 – TTY

Comisión de Rehabilitación de Texas

6400 Hwy 290 E, #201

Austin, Texas 78723

(512)451-9579

1(800)687-2676

Comisión de Texas para Ciegos

4800 N. Lamar Blvd., Suite #340

Austin, Texas 78756-3178

1(800)252-5204