

**SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA
COMUNIDAD**

P.O. BOX 612

CORSICANA, TEXAS 75151

(903) 872-2405

(800) 834-1924

TRANSPORTACION PÚBLICA RURAL

GUIA DEL PASAJERO

Marzo 2017

Tabla de contenido

Proveedor De Servicios	3
Elegibilidad Para El Servició	3
Politica	4
Reservaciones	4
Política de Cancelación	4-5
Responsabilidades Del Cliente	5
Ausentismo	5-6
Sillas de rueda De Pasajeros y Otras Ayudas Para La Movilidad	6
Inmovilidad	6
Desorientación.....	7
No Comprensión	7
Impedimento de Comunicación.....	7
Cuidado Personal	7-8
Niños	8
Animales de Servicio	8
El Comportamiento Del Cliente	9
Asistencia del conductor de CTS.....	9
Accidentes/Incidentes/Quejas.....	9-10
Procedimiento De Quejas	10-11
Terminación De Los Servicios	12
Sistema de Seguridad	12
Tarifas	13
Definiciones	14-15
Vacaciones Observadas	15
Notas.....	16

Proveedor De Servicios

Servicio de tránsito comunitario (CTS) funciona como un componente de Community Services, Inc. (CSI) Horario de operación es de 5:00a.m a 5:30 p.m. Lunes al Sábado, excepto días festivos. Reservaciones de 8:00a.m.-4:00p.m. Lunes al Viernes. CTS proporciona servicio de respuesta a la demanda. Vehículos de CTS están equipados de ADA. CTS tiene una política de acera a acera. Todos los servicios de publicidad se hacen en formatos accesibles (es decir, letra grande, TDD, Braille, cinta de audio) "bajo petición"

Elegibilidad Para El Servicio

Servicios de transporte de CTS fueron desarrollados para proporcionar transporte eficiente seguro y eficiente para el público en general y a las personas con necesidades especiales como especificado por Americans with Disabilities Act (ADA) y como se define por contratos en los que CTS puede ingresar de vez en cuando.

El objetivo de CTS es implementar y mantener un sistema de transporte eficaz para servir al público en general.

Politica

Es la política de CTS para servir a las personas sin distinción de raza, religión u origen nacional.

Reservaciones

Para organizar un viaje, los clientes necesitan llamar a CTS al (903) 872-2405 o gratis al 1 800 834 1924. Usted debe estar preparado para proporcionar su nombre, las direcciones de todos los puntos de levante y dejada, la hora de su cita y cualquier alojamiento especial que puede necesitar. Si usted no da la dirección correcta se le regresara a su casa y cobraremos el viaje. Recordatorio: CTS tiene un límite de tres 3 bolsos con un límite de peso máximo de 25lb por bolso. Un paquete de sodas o aguas se considera como un bolso.

Los clientes deben llamar a CTS para reservar antes del viaje deseado. Si se requiere un viaje de regreso, debe programarse al mismo tiempo.

TODAS LAS RESERVAS SON SEGÚN LA DISPONIBILIDAD

Política de Cancelación

CTS requiere dos (2) horas de aviso antes del tiempo de levantar. Notificaciones de menos de dos horas se considera ausente. Tres ausencias en 30 días

resultaran en suspensión durante 30 días. Esto incluye recogidas programadas y regreso de viajes.

Responsabilidades Del Cliente

Se espera que el cliente este' listo y espere justo dentro de la puerta de entrada u otra ubicación al menos 30 minutos antes, de lo acordado. Los clientes que sean incapaces de cumplir con el autobús de CTS en la ubicación u hora programada se espera que llame a CTS con dos horas de anticipación. En el evento que CTS sea incapaz de recoger al cliente en el tiempo que acordó CTS hará todo lo posible para avisar al cliente de este cambio. Tiempo de recoger será de 60 a 90 minutos antes de la hora de la cita. Viaje de regreso será 15 a 60 minutos después de notificar al mensajero. Cliente es responsable de todos los artículos personales que olvide en el vehiculó de CTS y el cliente es responsable de recoger los artículos en la oficina de CTS.

Ausentismo

CTS esperara 5 minutos después de la llegada del vehiculó en cada punto de recogida programada para el cliente. El cliente con más de 5 minutos de retraso o no cumple con el viaje por cualquier razón se considera cancelado automáticamente. Tres faltas en

un periodo de 30 días resultaran en suspensión por treinta días. Continuación de la suspensión por ausentismo puede resultar que los servicios sean terminados permanentemente.

Sillas de rueda De Pasajeros y Otras Ayudas Para La Movilidad

Vehículos CTS son capaces de dar cabida a más sillas de ruedas que no superen 30" de ancho, 48" de longitud y no excedan el límite de peso de ADA cuando está ocupado. Clientes son responsables por el buen estado de funcionamiento de sus dispositivos de movilidad. CTS no se hace responsable de cualquier dispositivo de movilidad que se encuentra en una condición de trabajo insegura como frenos rotos, rotas las ruedas, etc.

Inmovilidad

Si el cliente tiene movilidad propia, o si movilidad propia es posible pero existe el riesgo de lesiones físicas, y necesita la asistencia de una PCA para proporcionar movilidad o disminuir el riesgo de lesiones, un cliente puede solicitar un PCA a montar sin coste alguno. El cliente es responsable de la PCA de.

Desorientación

Si el cliente, debido a un impedimento visual o mental, es incapaz de orientarse adecuadamente a sí mismo y navegar para llegar a su destino, de un cliente puede solicitar un PCA a montar sin costo alguno. El cliente es responsable de la PCA de.

No Comprensión

Si el cliente debido a la deficiencia mental, es incapaz de desempeñar adecuadamente los procesos mentales necesarios para manejar acciones comunes, un cliente puede solicitar un PCA a montar sin costo alguno. El cliente es responsable de la PCA de.

Impedimento de Comunicación

Si el cliente es incapaz de transmitir o recibir comunicaciones debido a problemas sensoriales o mentales eficazmente, y si los problemas impiden que el cliente use el servicio un cliente puede solicitar un PCA a montar sin costo alguno. El cliente es responsable de la PCA de.

Cuidado Personal

Operador de PCA para ayudar específicamente al cliente con cuidado diario personal. Algunas de las cosas que ayudará una PCA son listados a

continuación: asistencia al cliente de su puerta en el vehículo de CTS y hacia atrás, abriendo puertas, empujar sillas de ruedas, llevar paquetes, comunicación con el conductor (si el cliente es imposible), cuidado personal. A cliente puede solicitar un AAC a montar sin coste alguno. El cliente es responsable de la PCA de. CTA debe estar junto al cliente todo el tiempo para pasear gratis.

Niños

Niños y jóvenes están obligados a ser acompañados por un adulto (21 años o más de edad). Niños de 7 años de edad y menos de 4'9 "están obligados a estar en un asiento de seguridad. La escolta y el niño pagan la tarifa regular.

Animales de Servicio

CTS permite a los clientes viajar con animales de servicio. Todos los demás animales están obligados a estar contenidos en una caseta de viajes para mascotas aprobada. El animal debe permanecer en la caseta durante todo el viaje. Caseta debe permanecer con el cliente. La caseta no puede usar un asiento.

El Comportamiento Del Cliente

Para asegurar la seguridad y comodidad de todos los clientes y el conductor de las siguientes actividades están prohibidas en todos los vehículos. Las personas que se dedican a estas actividades podrán ser negadas servicio: fumar/cigarrillos eléctricos, comer y beber, radios personales sin audífonos, comportándose de manera violenta o gravemente perjudicial, en posesión de drogas ilegales, armas, causando daños al vehículo.

Asistencia del conductor de CTS

El conductor de CTS ayudará a todos los clientes cuando embarque y salga del vehículo. Conductor asegurará sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad, asistirá con cinturones de seguridad, cobrará la tarifa adecuada. Ayudará en la carga y descarga de 3 bolsas de comestibles. Los conductores no se les permiten llevar los paquetes a los clientes a casa o ayudar al cliente a su ubicación. Los conductores no pueden aceptar regalos o propinas.

Accidentes/Incidentes/Quejas

Las denuncias deben notificarse tan pronto como sea posible después del incidente para asegurar el manejo

adecuado. Al presentar una queja por favor proporcione la siguiente información.

Las quejas pueden dirigirse a: gestión de CTS por teléfono (903) 654-2821

1. Descripción Del Incidente o Queja
2. Su nombre (nombre opcional)
3. fecha y hora del incidente
4. ubicación del incidente
5. número del vehiculó u nombre del conductor, si es posible.

Personal de CTS está disponible para resolver problemas y para proporcionar información sobre servicios de CTS. Preguntas, quejas y sugerencias pueden dirigirse a: CTS por teléfono 903 872-2405, dirección: P.O. Box 612 Corsicana, TX 75151

TxDot Public Transportation 1 512 374 5233

FTA 1 817 978 0550

Procedimiento De Quejas

1. La persona agraviada debe pedir una conferencia con el Gestión quien hará todos los esfuerzos para resolver la preocupación. Si estos esfuerzos resultan infructuosos.

2. La persona agraviada presentará su queja específica por escrito al Director Ejecutivo de CSI. Deberán hacerse esfuerzos para resolver el problema. Si estos esfuerzos resultan infructuosos.
3. La persona agraviada presentará su queja específica por escrito en una carta al Presidente de la Junta de directores de CSI. Si la persona agraviada necesita ayuda en la preparación de la carta, él o ella puede solicitar asistencia de un miembro del personal de CSI. El Comité de quejas de la Junta revisará la sentencia de apelación por escrito y documentación que se acompaña con la apelación, cualquier información proporcionada por el personal de CSI. Se puede tomar una determinación sobre el recurso basado en la información proporcionada y a su discreción podrá solicitar entrevista con el autor antes de finalizar su decisión en la queja. Tras la deliberación, la Comisión presentará una recomendación por escrito a la Presidenta para la disposición de la Junta de directores de CSI.

Terminación De Los Servicios

Si una persona no siga las directrices y procedimientos que involucran el uso de servicios de CTS, servicio finalizará como sigue.

1. Si es posible, la persona recibirá dos advertencias orales.
2. Si no se logra el cumplimiento después de las dos advertencias orales, la persona recibirá una advertencia escrita indicando en detalle el área de no cumplimiento.
3. Si no se logra el cumplimiento después de la advertencia por escrito, la persona se notificará por escrito que terminar su uso de todo o una parte de los servicios de CTS, con una explicación de motivos de los mismos.

Sistema de Seguridad

Vehículos de CTS están protegidos por sistema de seguridad de audio y vídeo.

Tarifas

\$2.00 con pase de autobús para un viaje dentro de la ciudad

\$4.00 sin pase de autobús para una parada dentro de la ciudad

\$5.00 por cada parada dentro del mismo condado

\$1.00 por milla de condado a condado (Ellis/Navarro)

Si tiene alguna pregunta sobre la tarifa, por favor comuníquese con CTS al 903 872-2405 o llame gratis

1 800 834-1924

CTS no acepta cheques

CTS no tiene cambio (feria)

Usted debe tener el cambio exacto listo para su boleto y pagar antes de entrar en el vehículo de CTS.

CTS NO ESPERARÁ PARA QUE USTED BUSQUE EL BOLETO O EL CAMBIO CORRECTO. SE LE MARCARA FALTA.

Definiciones

ADA: Americans with Disabilities Act de 1990

CSI: Community Services, Inc

CTS: Servicio de tránsito comunitario

Personal Care Attendant (PCA): persona que se requiere por médica o social razón para facilitar el transporte a una persona con discapacidad.

Respuesta A La Demanda: Servicio de respuesta de la demanda es un sistema de transporte caracterizado por enrutamiento flexible y la programación para proporcionar el transporte.

Ayudas Para La Movilidad: Sillas de ruedas, andadores, muletas, bastones, llaves, concentrador de oxígeno portátil, otros dispositivos similares diseñados para su uso por personas con discapacidades de movilidad.

No Show: No show es la falta de notificación de cancelación dos horas previas para recoger a tiempo.

Animal De Servicio: Animal de servicio significa cualquier perro que individualmente está capacitado para trabajar o realizar tareas en beneficio de un individuo con una discapacidad, incluyendo un psiquiátrico, físico, sensorial, intelectual u otra

discapacidad mental. Otras especies de animales salvajes o domésticos, entrenados o inexpertos, no son animales de servicio para los propósitos de esta definición. El trabajo o las tareas realizadas por un animal de servicio deben estar directamente relacionados con la discapacidad del individuo. Ejemplos de trabajos o tareas incluyen, pero no se limitan a ayudar a personas ciegas o con baja visión con navegación y otras tareas, individuos que son sordos o con pérdida auditiva a la presencia de personas o sonidos, proporcionando trabajo no violento de protección o rescate, tirar una silla de ruedas, ayudar a una persona durante una convulsión, alertas de individuos de la presencia de alérgenos de alerta, recuperar los artículos tales como medicina o el teléfono, proporcionando apoyo físico y asistencia con equilibrio y estabilidad a con discapacidad de movilidad, y ayudar a personas con discapacidades psiquiátricas u neurológicas al prevenir u interrumpir comportamiento perjudicial.

Vacaciones Observadas

Día de Martin Luther King

Día del Presidente

Viernes Santo

Memorial Day

4 de Julio

Día del Trabajo

Día de los Veteranos

Día de Acción de Gracias
(Jueves and Viernes)

Noche Buena

Día de la Navidad

Año Nueva

