

Sección
en Español
adentro

 HART

HARTplus

Paratransit Rider's Guide

Effective January 2009



HARTinfo Line 813.254.4278

TDD 813.626.9158

www.goHART.org

Table of Contents

Welcome to HARTplus	1
Service Description	1
HARTplus Service Area, Eligibility and Application	2
Service Hours and Trip Scheduling Procedure	6
Holidays	6
Trip Reservations	8
Trip Cancellations and No Shows	10
Medical Will Call	11
Mobility Devices, Service and Non-Service Animals ...	13
Personal Care Attendants and Companions	14
Passenger Responsibilities	15
Driver Responsibilities	17
Transporting Packages and Oxygen	17
Fares	18
Travel Training Program	19
Glossary of Commonly Used Terms	20
Sección En Español	21

Welcome to HARTplus

Welcome to HARTplus. The information contained in this HARTplus Paratransit Rider's Guide has been developed to help new and existing riders become acquainted with the HARTplus program and to provide the necessary guidelines required to use the service effectively.

If you have questions regarding the information contained in this guide, please contact the HARTplus administrative office at (813) 623-5835.

HART's Paratransit Service is called HARTplus Service Description

In accordance with the Americans with Disabilities Act (ADA), HARTplus paratransit service is provided by HART for the purpose of delivering transportation services to individuals who, because of a functional disability (physical, cognitive or other), cannot access or use the public fixed-route transportation system.

There are two types of HARTplus services:

HARTaccess: This service is available to people whose disability prevents them from getting to a bus stop or using HART buses. An accessible vehicle will pick up eligible riders at their point of origin and drop them off at their destination.

HARTlink: This service is available to people who can ride HART buses, but cannot get to or from a bus stop due to geographic or man-made barriers, or because of their disability. A HARTplus vehicle will pick up and take patrons to a designated accessible bus stop to make a connection with a HART bus route.

HARTplus Service Area, Eligibility and Application Service Area

Federal regulations define the ADA paratransit service area as being within 3/4 of a mile on either side of a local bus route. Express service is not included in the paratransit service area.

Paratransit Eligibility

The HARTplus family of services is available for people with physical, cognitive, visual or other disabilities that physically prevent them from using HART's fixed-route bus system.

Disability in and of itself does not create eligibility for HARTplus services.

To use HARTplus services, you must complete an application (see application process below). Applications are available by contacting Customer Service via the HARTinfo Line **at (813) 254-4278 or by request at any HART transit center, the administrative offices and online at www.goHART.org.**



Certification Period

HART has implemented a three-year maximum certification period of eligibility for paratransit services. Patrons must re-apply prior to the expiration of eligibility. Prior eligibility does not automatically mean re-certification.

If a HARTplus re-certification notice and new application are not received within 30 days of eligibility expiration, please contact the HARTinfo Line at (813) 254-4278 to request and application. Applications in PDF format can also be downloaded from the HART web site, www.goHART.org.

The following are types of eligibility granted according to the Americans with Disabilities Act of 1990 (ADA) regulation:

Unconditional: An applicant who may never be able to use HART's regular fixed-route bus service unassisted and who does not need HART's approval on travel arrangements.

Conditional: An applicant who is able to use the service under certain stipulated conditions and who will need HART's approval on travel arrangements; otherwise, the applicant must use HART's regular bus system.

Temporary: An applicant who will be able to use HART's service for a limited time. This could be because the applicant is expected to recover or is newly injured/diagnosed.

An applicant with conditional certification may be eligible for some trips but not others. Eligibility is not based on the individual's disability, but rather on the individual's inability to use the fixed-route system, as established by the ADA.

Other transportation may be available for riders who do not meet ADA eligibility requirements. Florida's Transportation Disadvantaged (TD) and Medicaid programs are also available to qualified applicants by calling (813) 272-7272.

Application

Applications are available in alternative formats (large print and Spanish). In-person or telephone assistance in completing applications is available upon request. The application must be completed in its entirety. The professional certification must be completed and signed by a licensed physician, therapist, case worker or other professional who is familiar with the individual's conditions and limitations and has knowledge of the ADA requirements. Incomplete applications will be returned without an eligibility determination. A functional ability assessment may also be required as part of the eligibility determination process. Free transportation to and from the evaluation appointment can be provided upon request. For information about eligibility evaluations, or to request an application, please call the HARTinfo Line at (813) 254-4278.

Appeals Process

If the applicant disagrees with the eligibility that has been granted by HART, the applicant has sixty (60) days from the date of receipt to file an appeal.

The appeal must be received in writing within sixty (60) days. The calculation of the time period will begin five (5) days after the initial determination letter is mailed to the applicant. The applicant will have the opportunity to be heard in person by the appeals committee, and to present additional information and arguments regarding his or her disability and inability to use the regular fixed-route bus service. The appeals committee will consist of the following:

- Operations appeals officer
- A person with a disability who uses HART's paratransit service

- A representative of HART's paratransit department
- A professional specializing in cognitive, mental or physical impairments
- Two additional professionals, if needed

Depending on the nature of the disability, two professionals will be available to participate in the appeals process. To maintain fairness to all, neither professional can be the person who provided verification for the applicant. If a decision is not made within 30 days of the completion of the appeals process, the applicant will be considered "presumptively eligible," and HART will provide service to the applicant until a decision by the appeals committee is issued. The decision of the appeals committee will be final, and the applicant will be notified in writing and by phone (if possible) within seven (7) days of the appeals committee's decision.

Ineligibility

- People who are bedridden and unable to move themselves into a mobility device
- People who cannot control bodily functions
- Mobility device users whose residences have no ramp, requiring the movement of a wheelchair up or down a series of steps
- Anyone who will need medical assistance while in the vehicle
- Riders who can ride HART's regular bus system unassisted

Service Hours and Trip Scheduling Procedure

HART Customer Service Hours

Monday - Friday	6:00 a.m. to 8:00 p.m.
Saturday, Sunday and Holidays	8:00 a.m. to 5:00 p.m.

***See "Trip Reservations" Section for New Reservation Hours**

HARTplus Service Hours

Service may be available during the following hours:

Monday - Friday	4:00 a.m. - 1:30 a.m.
Saturday	5:00 a.m. - 12:00 a.m.
Sunday	6:00 a.m. - 10:30 p.m.

Service hours mirror the local fixed route serving your point of origin and destination. Service is not available on days, times or locations when the corresponding local fixed-route service is not operating.

Holiday service hours may follow a Saturday or Sunday schedule.

Holidays

Service hours may vary on the following holidays:

- Martin Luther King, Jr. Day
- Memorial Day
- Independence Day
- Labor Day
- Veterans Day
- Day after Thanksgiving
- Day after Christmas

There is no service on the following holidays:

- New Year's Day
- Thanksgiving Day
- Christmas Day

Subscription Trips and Trip Reservations

Subscription Trips

A subscription trip is defined as travel that will be repeated at the same times and days of the week for a specific purpose (work, education, medical treatment, etc.). This trip must be made a minimum of once a week. Patrons are required to book this trip for a one-week period before it is eligible to become a subscription trip. Any changes in frequency or time to a subscription trip will result in an additional week call-in period for those modifications to become a subscription.

***To minimize call volume and wait times, patrons are encouraged to establish a subscription on trips they frequently make daily reservations for.**

HARTplus patrons must cancel trips that are booked for these days, but they will not be recorded as subscription cancellations.

New Year's Day	January
Martin Luther King, Jr. Day	January
Memorial Day	May
Independence Day	July
Labor Day	September
Veterans Day	November
Thanksgiving Day	November
Day After Thanksgiving	November
Christmas Eve	December
Christmas Day	December

Trip Reservations

To make a trip reservation, call the HARTinfo Line at (813) 254-4278.

****New Reservation Hours**

Reservations are accepted during the following hours only:

Monday - Friday 8:00 a.m. to 6:00 p.m.

Saturday and Sunday 8:00 a.m. to 5:00 p.m.

Reserving a Trip

Trip reservations can be made up to three (3) days in advance.

When reserving a trip with a customer service representative, please be prepared to provide the following information:

1. Your assigned personal ID number
2. First and last name
3. Telephone number
4. Date of travel
5. Requested appointment time
6. Complete pick-up address, including an apartment number, suite number, gate or security code, building identification, zip code and telephone number.
7. Complete destination address, including building, suite or apartment number, zip code and telephone number. These addresses can include work, school, doctors' offices, etc.
8. If a personal care attendant (PCA), service animal and/or companion/child will accompany the rider.
9. Advise the customer service representative if you are traveling with an assistive device, such as a wheelchair, scooter, walker, cane, oxygen tank, etc.

Each individual trip (to and from) must be reserved with a customer service representative. If you require additional travel for that day (return trip, etc.), please relay that information to the customer service representative.

Patrons must schedule, cancel or change all transportation themselves unless documentation received by HART identifies another individual to do so.

Pick-up Window

The scheduled pick-up time has a window of 30 minutes on either side. This "pick-up window" has a 30-minute standard, though we will strive to keep it closer to 15 minutes. For example, if a patron has a pick-up time of 9:00 a.m., they must be ready for pick-up between 8:30 a.m. and 9:30 a.m. Remember that once a vehicle arrives, patrons are expected to board within five minutes.

HARTplus provides patrons with next day service. **Same day service is not available.**

Travel arrangements can be made up to three (3) days in advance.

Travel Time

Your on-board travel time will vary depending on factors such as the distance between the point of origin and destination, scheduled pick-ups and/or drop-offs of other patrons, and circumstances beyond our control such as traffic, weather, or road closures.

Note: Provisions made for real-time scheduling (scheduling trips based on local bus schedules) may extend your on-board travel time.

Negotiated Trip Times

Occasionally, the exact time you wish to travel may not be available. In that case, the customer service representative may offer you other choices that may be up to one hour earlier or one hour later than the time you wish to travel. If you need to arrive at your destination by a specific time, tell the customer service representative; they will attempt to give you a pick-up time that will get you to your destination on time. If your travel time is more flexible, you may be offered a negotiated trip time. The sooner you call to book your trip, the more likely your desired travel time will be available.

Cancellations and No-Shows

Trip Cancellations



To cancel a trip reservation or subscription, call the HARTinfo Line at (813) 254-4278 with the trip date and time you wish to cancel. Please cancel any trip you do not intend to take. Due to the large volume of trips provided per day, it is very important that HART be made aware immediately of any changes to your scheduled trips. By canceling trips the same day, service demands are impacted and trip costs and service may be affected. **Cancellations must be called in two or more hours before the scheduled pick-up time.** Trips cancelled less than two hours before the scheduled pick-up time will result in a no-show.

No-Shows

You will be considered a no-show if you reserve a ride but do not meet the vehicle within five minutes of its arrival within your pre-scheduled pick-up window, or if you cancel your trip less than two hours before the scheduled pick-up time.

You may be suspended from paratransit service after three (3) no-shows without prior cancellation in a 30-day period. A second suspension (three more no-shows) in a six-month period may result in an additional van service suspension of 60 days. If more than two suspensions occur in a six-month period, van service will be cancelled for up to one year.

Tips to Avoid No-Shows

- Give the customer service representative your correct pick-up address and location
- Remember that your ride may arrive within 30 minutes before or after your scheduled pick-up time
- Wait in a location where you can clearly see the vehicle
- Cancel any trips ahead of time if your schedule changes
- Make sure your timepiece is accurate

Appeals Process for No-Shows

Appeals for no-shows must be requested in writing within ten (10) days of receiving HART's notification of suspension letter.

Medical Will-Call

Medical will-call requests are allowed for HARTplus patrons who have a scheduled pick-up time and require more or additional time at medical appointments.

Please note: Medical will-call requests are a courtesy extended by HART and not a requirement of providing ADA services. Changing trip pick-up times for medical will-calls is disruptive to the service. Out of courtesy for fellow patrons, please schedule return trips from medical appointments with sufficient time for you to be seen and be on time for your pick-up.

- Will-call pick-ups are based on availability. (Patrons may experience an extended wait time for a will-call pick-up based on van operator availability.)
- Medical will-calls will be for the HARTplus patron only.
- The patron must call the HARTinfo Line at (813) 254-4278 and advise the customer service representative of the requested later pick-up time. If patron can not identify a specific time for the later pick-up, the patron will be instructed to call when appointment has been completed.
- When the customer service representative receives the call from the patron, they will call HARTplus dispatch and notify them of a will-call pick-up.
- Dispatch will assess the current service requirements and either give an estimated time of pick-up or inform the customer service representative that they will dispatch a van as soon as one is available.
- Patrons with subscription trips to medical appointments that frequently call for medical will-call will be contacted to have their scheduled return pick-up time adjusted.

Mobility Devices, Service Animals and Non-Service Animals

HARTplus does not provide wheelchairs or mobility devices. People who use wheelchairs or mobility devices must provide their own.

Mobility devices (wheelchairs and scooters) cannot be more than 30 inches wide and 48 inches long, must be measured two (2) inches from the ground, and cannot weigh more than 600 pounds when occupied. Mobility devices that exceed these established ADA standards will not be transported. Please be sure that wheelchairs or other mobility devices are maintained according to the manufacturer's specifications.

A HARTplus representative will determine whether steps at a residence can be safely navigated. If there are multiple steps, unsafe steps or an unsafe ramp, transportation cannot be provided. Any mobility device that is in poor condition and difficult to maneuver will not be transported.

Service animals are not considered pets and are allowed on vehicles transporting their owners. Please let HART staff know that a service animal will be used. Service animals do not occupy seats; they must be leashed and kept on the floor of the vehicle. Riders are responsible for the behavior and hygiene needs of service animals. Service animals will be denied transport if seriously disruptive.

Small non-service animals are allowed on all transit vehicles. Pets must be contained in secure, clean, hand-held, and leakproof cages. The cage/carrier must be small enough to fit on owner's lap. During times when the transit system is likely to be crowded, passengers are asked not to transport pets.

Any change in patron status to include a service animal or a change in the type or size of a mobility aid device must be reported to HART immediately.

Personal Care Attendants and Companions

Personal Care Attendant

A personal care attendant (PCA) is a person traveling as an aide to facilitate travel of a person with a disability. The reservation for a PCA must be made at the time of the patron's original trip request. A PCA does not pay a fare when riding with a patron. The patron must indicate at the time of the eligibility determination whether or not he/she travels with a PCA. Professional verification of the requirement for a PCA must be included with the application. If a patron requires the assistance of a PCA after the eligibility process has been completed, written verification from a professional is required. During the eligibility interview, it will be determined by HART that the patron requires the assistance of a PCA in order to safely use van service. If a PCA is required, trips will not be provided to the patron without the PCA present. When reserving a trip, the patron must also reserve a seat for their PCA. Both the PCA and the rider must be picked up and dropped off at the same addresses. PCAs will not be provided transportation unless they are accompanying the certified patron. **The HARTplus driver cannot function as a PCA.**

Companions and Children

A companion or child can travel with a patron by paying the same fare as the patron and on a space-available basis. When reserving a trip, the patron must also reserve a seat for a companion and/or child. The companion and/or child and the patron must be picked up and dropped off at the same addresses. Florida law requires that all children under the age of four or weighing less than 50 pounds must be properly restrained in a child safety seat. **HART DOES NOT PROVIDE CHILD SAFETY SEATS.**

Transporting Unescorted Children

To ride unescorted, children must be older than four years; at least 42 inches tall; and able to travel unsupervised. All children four years old or younger must be accompanied by an adult and must be transported in an appropriate child safety seat. All ADA eligible riders and companions, including children, must pay the required fare.

Passenger Responsibilities

- HART has a list of common-sense guidelines designed to ensure safety and comfort for all riders, and for the driver.
- Avoid distracting the driver or annoying other passengers with inappropriate behaviors. Standing up while the vehicle is moving, fighting, throwing objects, pushing, shouting, spitting, hitting or using abusive language are not allowed. Some behaviors may be grounds for immediate suspension from HARTplus services.

- Have someone travel with you if you have difficulty or are unable to travel independently, or if you need more assistance than the driver is permitted to provide.
- Maintain acceptable standards of personal hygiene.
- No smoking, eating, drinking, littering or playing of a radio, Walkman, CD player, or MP3's are permitted in the vehicle.
- Expect to share your ride. Others may be picked up or dropped off before or with you.
- Seat belts must be worn for safety, in accordance with Florida law; passengers in mobility devices must also wear seat belts. Patrons are to remain seated while the vehicle is in motion.
- Individual drivers or vans cannot be requested.
- Patrons cannot change schedules or locations while being transported.
- On grocery shopping trips, each shopper is allowed two (2) bags only, due to limited storage space on the vehicle. Patrons must be able to carry/load personal belongings onto and/or off the vehicle.
- Fares are to be paid at the time of boarding. If the fare is not paid at time of boarding, transportation will not be provided. Fares cannot be negotiated or changed by drivers or dispatch. If there is a fare dispute, patrons must pay the fare and contact Customer Service at (813) 254-4278 for investigation and resolution.
- Riders may not transport explosives, acids, flammable liquids or materials hazardous to themselves, the driver or other riders.

Driver Responsibilities

- HARTplus drivers are to adhere to the same standards of common courtesy and personal hygiene as those asked of passengers.
- Treat riders with respect and courtesy.
- Wear a visible name tag.
- Stay within the "line-of-sight" of their vehicle.
- Try to keep on schedule for the convenience of all riders.
- When requested, assist riders when boarding or exiting the vehicle.

Drivers may not:

- Enter a patron residence.
- Perform any personal care assistance for a patron, including assisting the patron to dress.
- Lift or carry a patron.
- Carry/load bags or personal belongings onto and/or off the vehicle for the patrons.
- Maneuver patrons or mobility devices up or down steps.
- Accept tips or gratuities.
- Call patron home or cell phone.

Transporting Packages and Oxygen

Drivers are not required to assist riders with personal belongings. Remember that other riders, many of whom travel with large mobility devices, share HARTplus vehicles. Space is not available for bulky or numerous items. **If a patron requires the use of oxygen, it must be identified, inspected and evaluated at the certification interview. Any change in the size or number of oxygen storage container(s) identified during the certification process must be reported to HART prior to making a trip reservation. Any change in patron status regarding the use of oxygen must be reported to HART immediately.**

Fares

HARTplus fares may be up to two times the regular bus fare amount. Paratransit fares may be modified based on action by the HART Board of Directors. Fares are to be paid to the driver at the time of boarding. Drivers do not make change, so please be prepared with the exact fare or use a pre-paid HARTplus 10-Ride fare card. All fare cards must be shown to the operator at time of boarding. All other cash fares are paid in the farebox at time of boarding.

For more information about HARTplus fares, including current rates, call the HARTinfo Line at (813) 254-4278 or visit our website, www.goHART.org.

Using Regular HART Bus Service

HART encourages you to use the regular bus system if and when you are able to.

Some benefits of riding the regular bus system are:

- You don't have to make a reservation.
- Patrons may be eligible for a HART discount ID, enabling them to ride the bus for a reduced rate. HARTplus patrons are eligible for the discounted fare on the bus.
- HART buses are 100% wheelchair accessible and are equipped with ramps for easy walk-on boarding.
- You have more choices and independence to go anywhere the regular buses go.
- You have the flexibility to use the regular bus for some trips and HARTplus for others.

Travel Training Program

If you do decide to try HART bus service, HARTplus has developed a free program to help our patrons learn to use the system. A professional trainer will provide personal and small group instruction at no charge to teach patrons how to use HART's regular fixed-route bus service.

A HART trainer will give you step-by-step instructions on how to use the transit guide, how to read a passenger schedule and how to successfully ride the bus. Your trainer will even accompany you on your first bus ride. You'll get route schedules, a transit guide and informational brochures to get you acquainted with HART.

All Conditional ADA patrons are encouraged to participate in HART's Travel Training program as part of the HARTlink program. Any resident or visitor to Hillsborough County is eligible for HART's Travel Training program.

Glossary of Commonly Used Terms

Accessibility: To freely move in and out of functional spaces of a building or public facility or on public transportation.

Accessible Vehicle: A vehicle with stairs and wheelchair lift or ramp and wheelchair security device.

ADA: Americans with Disabilities Act of 1990.

Certification: Process of determination used to consider an individual's eligibility for HARTplus ADA van service.

Eligibility: Establishes the disabled individual's capability to use HART's fixed-route bus system.

Fixed-Route: HART's standard bus route.

HARTplus: HART's paratransit vehicle service.

HARTlink: Utilizing a combination of door-to-door vehicle and fixed-route bus service to complete travel.

HARTaccess: Door-to-door van service.

Paratransit: Any form of transportation other than the regular public bus system used for the transportation of the disabled (i.e. taxi, van, wheelchair-equipped vehicle).

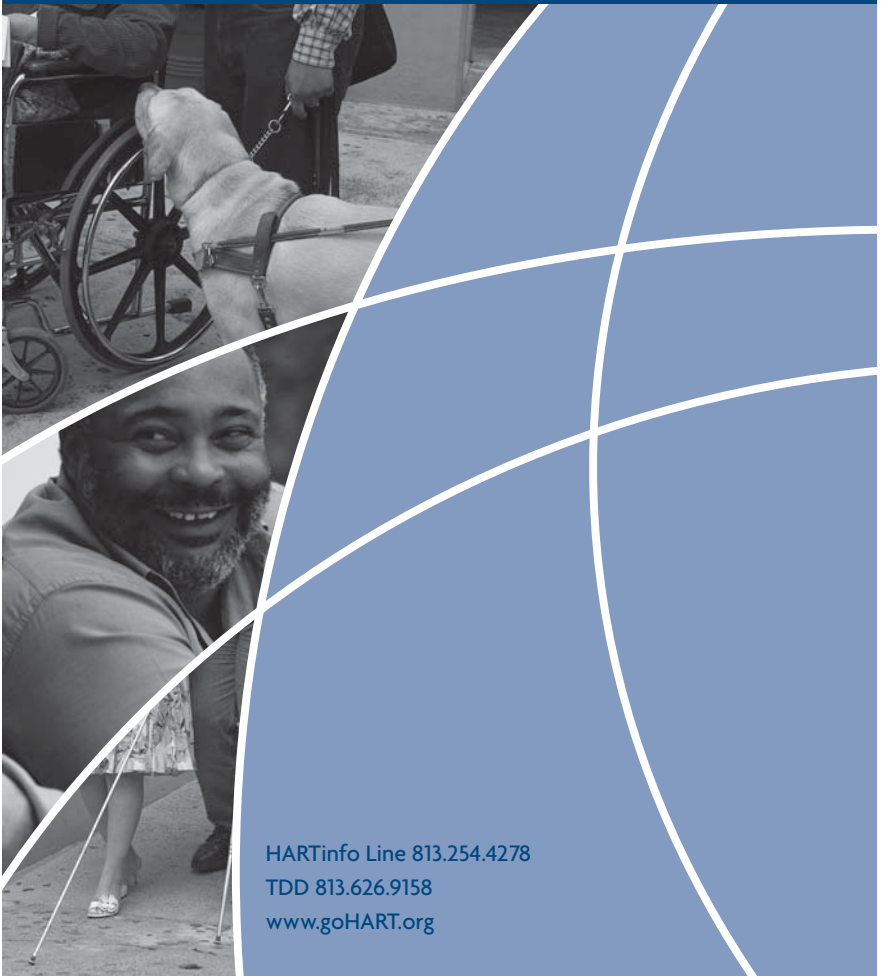
Subscription Trip: A subscription trip is defined as travel that will be repeated at the same times and days of the week for a specific purpose (work, education, medical treatment, etc.). This trip must be made a minimum of once a week.



HARTplus

Guía del usuario del servicio paratransito

Efectivo enero del 2009



HARTinfo Line 813.254.4278
TDD 813.626.9158
www.goHART.org

Contenidos

Bienvenidos a HARTplus.....	23
Descripción del servicio.....	23
Área, elegibilidad y uso de servicio de HARTplus.....	24
Horas de servicio y procedimiento para programar los viajes	28
Días de fiesta.....	28
Reservaciones de viajes	30
Cancelaciones y cuando no se presenta la persona. . . .	32
Llamadas para cuidado médico	33
Aparatos de movilidad, animales de servicio y animales que no proveen servicio.....	35
Personas de cuidado personal y acompañantes	36
Las responsabilidades del pasajero.....	38
Responsibilidades del Chofer	39
Transportar paquetes y oxígeno	40
Tarifas	40
Programa de Entrenamiento para Viajar.....	42
Glosario de Términos Comúnmente Usados	43
Servicios de HART	44

Bienvenidos a HARTplus

La información que contiene ésta Guía para Pasajeros HARTplus Paratransit se ha desarrollado para ayudar a los pasajeros nuevos y actuales a familiarizarse con el programa HARTplus y para proveer las guías necesarias que se requieren para utilizar el servicio efectivamente.

Si usted tiene preguntas sobre la información que se encuentra en ésta guía, favor de contactar la oficina administrativa de HARTplus al (813)623-5835.

El servicio Paratransit de HART se llama HARTplus

Descripción del servicio

De acuerdo al Acta para Americanos con Impedimentos (ADA) el servicio paratransit HARTplus está provisto por HART con el propósito de brindar servicios de transportación a individuos que por una incapacidad funcional (física, cognitiva u otra) no pueden tener acceso al uso del sistema de transportación pública con ruta fija.

Hay dos tipos de servicio HARTplus:

HARTaccess: Acceso HART, éste servicio está disponible a las personas cuyos impedimentos no les deja llegar a una parada de autobuses o utilizarlos. Un vehículo accesible puede recoger los pasajeros elegibles en su punto de origen y llevarlos a su destino.

HARTlink: Este servicio está disponible para las personas que pueden viajar en los autobuses HART, pero no pueden llegar a un autobús o a una parada debido a barreras geográficas o hechas por el hombre, o debido a su impedimento. Un vehículo HARTplus les puede recoger y llevar a los pasajeros a una parada de autobús accesible para hacer una conexión con una ruta de autobuses HART.

Área, elegibilidad y uso de servicio de HARTplus

Área de servicio

Las regulaciones federales definen el área de servicio ADA paratransit como que debe estar dentro de $\frac{3}{4}$ de milla en cada lado de la ruta local del autobús. El servicio express no se incluye en el área de servicio paratransit.

Eligibilidad Paratransit

La familia de servicios HARTplus está disponible para las personas con impedimentos físicos, cognitivos, visuales u otros impedimentos que les previenen físicamente el usar el sistema de ruta fija de los autobuses HART.

El impedimento como tal no crea elegibilidad para los servicios HARTplus.

Para utilizar los servicios HARTplus, usted debe completar una solicitud (favor de ver el proceso de solicitud a continuación). Las solicitudes están disponibles contactando Servicio al Consumidor por medio de HARTinfo Line **al (813) 254-4278 o pidiéndola en cualquier centro de tránsito de HART, las oficinas administrativas y en la computadora visitando www.goHART.org**



Periodo de certificación

HART ha implementado una certificación de un máximo de 3 años de periodo de elegibilidad para los servicios paratransit. Los pasajeros deben solicitar de nuevo antes de que expire su elegibilidad. Elegibilidad previa no significa una re-certificación automática.

Si no se recibe un aviso de recertificación HARTplus y una nueva solicitud antes de los 30 días de la expiración de la elegibilidad, favor de contactar al HARTinfo Line (línea de información HART) al (813) 254-4278 para pedir una solicitud. Las solicitudes en formato PDF también se pueden obtener en la página web de HART, www.goHART.org

Los siguientes son los tipos de elegibilidad otorgados de acuerdo a la regulación del Acta para los Americanos con Impedimentos del 1990 (ADA):

Incondicional: An applicant who may never be able to use HART's regular fixed-route bus service unassisted and who does not need HART's approval on travel arrangements.

Condicional: Una persona que aplique quien puede que nunca pueda utilizar el servicio de ruta fija regular de HART sin asistencia y que no necesita la aprobación de HART para los arreglos de viaje.

Temporera: Una persona que solicita y es capaz de usar el servicio bajo ciertas condiciones estipuladas y quien necesita la aprobación de HART para los arreglos de viaje; de otra manera, el solicitante debe utilizar el sistema de autobuses regular de HART.

Un solicitante con una certificación condicional puede ser elegible para algunos viajes pero no para otros. La elegibilidad no está basada en el impedimento individual, sino en la incapacidad de que el individuo no pueda usar el sistema de ruta fija, según está establecido por el ADA.

Otra transportación podría estar disponible para pasajeros que no cumplen los requisitos de elegibilidad de ADA. Los programas de Transporte en la Florida con impedimentos (TD) y Medicaid también están disponibles para los solicitantes que cualifiquen llamando al (813)272-7272.

Solicitud

Las solicitudes están disponibles en diferentes formatos (letra grande y en español). Hay ayuda disponible para

llenar la solicitud en persona o por teléfono si se solicita. La solicitud debe completarse completamente. La certificación profesional debe completarse y firmarse por un médico licenciado, terapeuta, trabajador del caso o por otro profesional que esté familiarizado con las condiciones del individuo y sus limitaciones y que tenga conocimiento de los requisitos del ADA. Las solicitudes incompletas serán devueltas sin determinar la elegibilidad. Una revisión de habilidad funcional podría ser requerida como parte del proceso de determinación de la elegibilidad. Se puede dar transportación gratis de y hacia el lugar de evaluación para la cita si se solicita. Para información sobre las evaluaciones de elegibilidad o para pedir una solicitud, favor llamar a HARTinfo Line al (813) 254-4278.

Proceso de apelación

Si el solicitante no está de acuerdo con la elegibilidad que se le otorga por HART, tiene 60 días de la fecha de recibo para archivar una apelación.

La apelación debe recibirse por escrito en 60 días. El cálculo del periodo de tiempo comenzará (5) días luego del envío de la carta con la determinación inicial al solicitante. El solicitante tendrá la oportunidad de ser escuchado en persona frente al comité de apelaciones y puede presentar información adicional y argumentos acerca de su impedimento y de que no puede utilizar el servicio de autobús regular con ruta fija. El comité de apelaciones consiste de las siguientes personas:

- Oficial de apelaciones de operación
- Una persona con un impedimento que utilice el servicio paratransit de HART

- Un representante del departamento paratransit de HART
- Un profesional especializado en impedimentos cognitivos, mentales o físicos
- Dos profesionales adicionales, si se necesitan

Dependiendo de la naturaleza del impedimento, dos profesionales estarán disponibles para participar en el proceso de apelación. Para mantener imparcialidad para todos, ninguno de los dos profesionales puede ser la persona que dió la veriificación para el solicitante. Si no se toma una decisión en 30 días del momento de completar el proceso de apelación, el solicitante se considerará "presuntamente elegible" y HART le proveerá servicio al solicitante hasta que exista una decisión del comité de apelación. Las decisiones del comité de apelación serán finales, y el solicitante será notificado por escrito y por teléfono (si es possible) dentro de 7 días de la decisión del comité de apelación.

No elegibles

- Personas que están en cama y no pueden moverse ellos mismos en un aparato para darles movilidad
- Personas que no pueden controlar funciones del cuerpo
- Personas que utilizan un aparato de movilidad cuyas residencias no tienen rampas, requiriendo el mover una silla de ruedas hacia arriba o hacia abajo en una serie de escalones
- Cualquiera que necesite asistencia médica mientras esté en un vehículo
- Pasajeros que pueden viajar en el sistema de autobuses regular de HART sin asistencia

Horas de servicio y procedimiento para programar los viajes

Horario de Servicio al consumidor HART

Lunes a viernes de 6:00 a.m. a 8:00 p.m.

Sábado, domingos y días feriados de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

***Favor de ver la sección de "reservaciones de viajes" para las horas nuevas de las reservaciones**

Horas del servicio HARTplus

El servicio puede estar disponible durante las siguientes horas:

Lunes a viernes 4:00 a.m. - 1:30 a.m.

Sábado 5:00 a.m. - 12:00 a.m.

Domingo 6:00 a.m. - 10:30 p.m.

Las horas de servicio representan la ruta local fija sirviendo su punto de origen y destino. El servicio no está disponible en los días, horas o localizaciones cuando el servicio local de ruta fija correspondiente no está operando

El horario de servicio durante días de fiesta puede seguir un itinerario de sábados o domingos.

Días de fiesta

Las horas de servicio pueden variar en los días de fiesta a continuación:

- Día de Martin Luther King Jr.
- Día del Veterano
- Día de la Recordación
- Día después de Acción de Gracias
- Día de la Independencia
- Día después de Navidad
- Día del Trabajo

No hay servicio durante los siguientes días de fiesta:

- Año Nuevo
- Día de Navidad
- Día de Acción de Gracias

Horario de Servicio al Cliente durante días festivos es de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

Viajes con suscripción y reservaciones para viajes

Viajes con suscripción

Un viaje con suscripción es definido como viaje que será repetido a las mismas horas y días de la semana para un propósito en específico (trabajo, educación, tratamiento medico, etc.) éste viaje debe hacerse una vez a la semana como mínimo. Los viajeros deben reservar el viaje una semana antes de que sea elegible como viaje de suscripción. Cualquier cambio en la frecuencia o el horario de un viaje de suscripción resultará en una espera adicional de una semana para ser llamados para aquellas modificaciones que quieren hacerse suscripciones.

***Para minimizar el volumen de llamadas y los periodos de espera, se recomienda a los consumidores que establezcan una suscripción en los viajes para los cuales hacen reservaciones diarias.**

Los viajeros de HARTplus deben cancelar los viajes que están reservados para los siguientes días, pero no contarán como una cancelación en la suscripción.

Año Nuevo	Enero
Día de Martin Luther King Jr.	Enero
Día de la Recordación	Mayo
Día de la independencia	Julio
Día del Trabajo	Septiembre
Día del Veterano	Noviembre
Día de Acción de Gracias	Noviembre
Día después de Acción de Gracias	Noviembre
Nochebuena	Diciembre
Navidad-	Diciembre

Reservaciones de viajes

Para hacer una reservación para viaje, favor llamar a la línea HARTinfo al (813) 254-4278.

****Nuevas horas para reservaciones**

Se aceptan reservaciones solamente durante las siguientes horas:

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Sábados y domingos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Reservando un viaje

Las reservaciones de viaje se pueden hacer hasta con tres (3) días de anticipación.

Cuando se reserve un viaje con un representante de servicio al cliente, favor de estar preparado para dar la siguiente información:

1. Su número asignado de ID personal
2. Nombre y apellido
3. Número de teléfono
4. Fecha de viaje
5. La fecha que quiere hacer la cita
6. La dirección completa de dónde se va a recoger, incluyendo número de apartamento, número de suite, código de seguridad o del portón de entrada, identificación del edificio, código postal y número de teléfono.
7. La dirección completa del destino, incluyendo el edificio, suite o el número de apartamento, código postal y número de teléfono. Estas direcciones pueden incluir el lugar de empleo, la escuela, oficinas de doctor, etc.
8. Indicar si una persona de cuidado personal (PCA), un animal de servicio y/o un acompañante/niño va a acompañar el pasajero.
9. . Indique al representante de servicio al cliente si usted está viajando con un aparato de asistancia, tal como silla de ruedas, scooter, andador, bastón, tanque de oxígeno, etc.

Cada viaje individual (de y hacia) debe reservarse con un representante de servicio al cliente. Si usted requiere viajes adicionales para ese día (viaje de regreso, etc.) favor de dar la información al representante de servicio al cliente.

Los clientes pasajeros deben programar, cancelar o cambiar toda la transportación ellos mismos a menos que la documentación recibida por HART identifique que otro individuo lo puede hacer.

Ventana de recogido

El recogido programado tiene una ventana de 30 minutos en ambos lados. Esta "ventana" tiene 30 minutos estándar, aunque trataremos de mantenerlo cerca de los 15 minutos. Por ejemplo, si un pasajero tiene una hora de recogido de las 9:00 a.m. debe estar listo entre las 8:30 a.m. y las 9:30 a.m. Recuerde que una vez llega el vehículo, se espera que el viajero esté a bordo en cinco minutos.

HARTplus provee a los viajeros con servicio para el próximo día. **Servicio para el mismo día no está disponible.**

Los arreglos para viajar se pueden hacer hasta tres (3) días de adelanto.

Tiempo de viaje

Su tiempo de viaje a bordo va a variar dependiendo de factores tales como la distancia entre el punto de origen y el destino, los recogidos y el dejar los otros pasajeros programados y circunstancias que no están bajo nuestro control tales como el tráfico, el tiempo o carreteras cerradas

Nota: Las provisiones hechas para el programar el horario real (programar viajes basados en los itinerarios de los autobuses locales) podrían extender su tiempo de viaje a bordo.

Horario de viaje negociado

Ocasionalmente, el horario exacto de viaje que usted desea puede que no esté disponible. En ése caso, el representante de servicio al cliente puede ofrecerle otras opciones que pueden ser hasta una hora más temprano o más tarde que la hora que usted desea viajar. Si usted debe llegar a su destino a una hora específica, dígaselo al representante de servicio al cliente; quien va a tratar de darle una hora de recogido que le deje en el destino a tiempo. Si su horario de viaje es más flexible, usted podría recibir una oferta de negociar su horario de viaje. Mientras más temprano llame, existe más posibilidad de que el horario de viaje que desee esté disponible.

Cancelaciones y cuando no se presenta la persona



Cancelaciones de viajes

Para cancelar una reservación de viaje o una suscripción, favor de llamar la línea HARTinfo al (813) 254-4278 con la fecha y el horario de viaje que desea cancelar. Por favor, cancele cualquier viaje que no planea hacer. Debido al gran volume de viajes que se proveen por día, es muy importante que HART sepa inmediatamente cualquier cambio en sus viajes programados. Al cancelar los viajes el mismo día, las demandas de servicio son impactadas y los costos de viaje y servicio se podrían afectar. **Las cancelaciones de deben avisar dos horas o más antes de la hora de recogido.** Los viajes cancelados con menos de dos horas antes de la hora programada para recogido resultarán en el caso de que la persona no se presenta a la cita.

Cuando la persona no se presenta

Usted se considera como una persona que no se presenta a la cita si reserve un viaje pero no llega al vehículo dentro de 5 minutos de su llegada dentro de su itinerario pre-programado, o si cancela su viaje con menos de 2 horas antes de la hora programada para ser recogido.

Usted puede ser suspendido de los servicios paratransit después de tres (3) veces de no presentarse sin cancelación previa en un periodo de 30 días. Una segunda suspensión (tres veces más sin presentarse) en un periodo de 6 meses puede resultar en la suspensión del servicio del van de 60 días. Si ocurren más de dos suspensiones en un periodo de 6 meses, se cancelará el servicio del van por hasta un año.

Ideas para prevenir el no presentarse a la cita

- Favor de dar al representante de servicio al cliente su dirección de recogido correcta y la localización
- Recuerde que su viaje puede llegar dentro de los 30 minutos antes o después de la hora programada de llegada
- Espere en una localización donde usted puede ver claramente el vehículo
- Cancele cualquier viaje antes de tiempo si tiene cambio en su itinerario
- Asegúrese que su reloj esté con la hora correcta

Proceso de apelación para cuando no se presenta la persona

Las apelaciones para cuando no se presenta la persona deben requerirse por escrito dentro de diez (10) días de recibir la carta de HART notificando suspensión.

Llamadas para cuidado médico

Solicitudes para cuidado médico son permitidas a los viajeros de HART que tienen programada una hora de recogido y requieren más o tiempo adicional en las citas médicas.

Favor de saber: Los pedidos de llamar durante las citas médicas son una cortesía extendida por HART y no un requisito de proveer los servicios de ADA. Cambiar las horas de recogido para llamar durante las citas médicas presenta interrupciones en el servicio. Debido a la cortesía a los viajeros, favor de programar los viajes de regreso de las citas médicas con tiempo suficiente para que lo puedan ver a tiempo y para estar a tiempo para se recogido.

- Los recogidos con llamadas durante las citas médicas están sujetos a disponibilidad. (Los viajeros pueden experimentar un periodo de espera extendido debido a una llamada durante una cita basado en la disponibilidad del operador del van.
- Las llamadas durante citas médicas son solamente para el viajero de HART.
- El pasajero debe llamar la línea HARTinfo al (813) 254-4278 y avisar al representante de servicio al cliente que requiere una hora de recogido más tarde. Si la persona no puede identificar una hora en específico para el recogido más tarde, se le pedirá que llame cuando complete la cita.
- Cuando el representante de servicio al cliente recibe la llamada del pasajero, llamará al HARTplus dispatch (despacho) y les notificará que el pasajero ha llamado para cambiar la hora de recogido.
- El Dispatch (despacho) verificará los requisitos del momento de servicio y dará ya sea una hora de recogido estimada o le informará al representante de servicio al cliente que enviará un van tan pronto esté disponible.
- Los pasajeros con suscripciones de viaje para citas médicas que llaman frecuentemente serán contactados para hacer un ajuste en el horario de recogido.

Aparatos de movilidad, animales de servicio y animales que no proveen servicio

HARTplus no provee sillas de ruedas o aparatos para proveer movilidad. Las personas que usan una silla de ruedas o necesitan aparatos de movilidad tienen que traerlas consigo.

Los aparatos para movilidad (sillas de rueda y scooters) no pueden tener más de 30 pulgadas de ancho y 48 pulgadas de largo, deben ser medidas (2) pulgadas del piso y no pueden pesar más de 600 libras cuando estén ocupadas. Los aparatos de movilidad que exceden éstos estándares establecidos por ADA no recibirán transportación. Favor de asegurarse que las sillas de ruedas y otros aparatos de movilidad reciben el mantenimiento de acuerdo a las especificaciones del fabricante.

Un representante de HARTplus determinará si los escalones en una residencia pueden utilizarse con seguridad. Si hay varios escalones, escalones que no son seguros o rampas no seguras, no se puede proveer. Cualquier aparato de movilidad que esté en mala condición y sea difícil de manejar no será transportado.

Los animales de servicio no son considerados mascotas y son permitidos en los vehículos que transportan sus dueños. Favor de dejar saber al personal de HART que se va a utilizar un animal de servicio. Los animales en servicio no utilizan asientos, deben tener cadena y mantenidos en el piso del vehículo. Los pasajeros son responsables del comportamiento y de la necesidad de higiene de los animales de servicio. Los animales de servicio no serán transportados si interrumpen seriamente.

Animales pequeños que no proveen servicio son permitidos en todos los vehículos de tránsito. Las mascotas deben estar en una jaula segura, limpia, sin goteras, que se pueda cargar en la mano. La jaula/cargador debe ser lo suficientemente pequeña para mantenerse en la falda del dueño. Durante los momentos cuando el sistema de tránsito esté muy ocupado, se le pedirá a los pasajeros que no transporten mascotas.

Cualquier cambio en el status del pasajero para incluir un animal de servicio o un cambio en el tipo o en el tamaño del aparato para ayudarlo a moverse debe ser reportado a HART inmediatamente.

Personas de cuidado personal y acompañantes

Personas de cuidado personal

A personal care attendant (PCA) is a person traveling as an
Una persona que atiende el cuidado personal (PCA) es una persona viajando como un ayudante para facilitarle el viajar a una persona con impedimentos. La reservación para un PCA debe hacerse al momento que el pasajero hace su solicitud de viaje inicial. Un PCA no paga una tarifa cuando viaja con la persona con impedimento. El pasajero debe indicar al momento de la determinación de elegibilidad si viaja o no con un PCA. Se debe incluir una verificación profesional al requerir un PCA incluido con la solicitud. Si un pasajero requiere la asistancia de un PCA después de haber completado el proceso de elegibilidad, se requiere la verificación por escrito de un profesional. Durante la entrevista de elegibilidad, se va a determinar por HART si el pasajero requiere la asistancia de un PCA para utilizar el

servicio de van con seguridad. Si se requiere un PCA, los viajes no se le darán al pasajero si el PCA no está presente. Cuando se haga una reservación para un viaje, el pasajero debe también reservar un asiento para su PCA. Ambos, el PCA y el pasajero deben ser recogidos y dejados en las mismas direcciones. Los PCA's no serán provistos con transportación a menos que estén acompañando la persona certificada. **El conductor de HARTplus no puede funcionar como un PCA.**

Acompañantes y niños

Un acompañante o niño puede viajar con un pasajero pagando la misma tarifa del pasajero y en base a disponibilidad. Cuando reserve para un viaje, el pasajero debe también reservar un asiento para el acompañante y/o niño. El acompañante y/o niño y el pasajero deben ser recogidos y dejados en las mismas direcciones. La ley de la Florida requiere que todos los niños bajo la edad de 4 años o menos o que pesen menos de 50 libras deben ser sujetos apropiadamente en un asiento de seguridad para niños. **HART NO PROVEE ASIENTOS PARA MENORES.**

Transportando niños sin compañía

Para viajar sin un acompañante, los menores deben ser mayores de 4 años; por lo menos de 42 pulgadas de alto y deben ser capaces de viajar sin supervisión. Todos los menores de 4 años o menos deben estar acompañados de un adulto y deben ser transportados en un asiento de seguridad para menores apropiado. Todos los viajeros elegibles por ADA y sus acompañantes, incluyendo los niños, deben pagar la tarifa requerida.

Las responsabilidades del pasajero

- HART tienen una lista de guías de sentido común diseñadas para asegurar la seguridad y la comodidad de todos los pasajeros y para el chofer.
- Avoid distracting the driver or annoying other passengers Evite distraer al chofer o molestar a otros pasajeros con comportamiento no apropiado. El pararse mientras el vehículo está en movimiento, pelear, tirar objetos, empujar, gritar, golpear o utilizar lenguaje abusivo no está permitido. Algunos comportamientos pueden ser base para la suspensión inmediata de los servicios HARTplus.
- Tenga a alguien que viaje con usted si usted tiene dificultad o si no puede viajar independientemente, o si necesita mayor asistencia que al chofer se le permite dar.
- Mantenga estándares aceptables de higiene personal.
- No se permite fumar, comer, beber, tirar basura o tocar radio, Walkman, escuchar CD's, o MP3's no están permitidos en el vehículo.
- Espere compartir su viaje. Otras personas pueden ser recogidas o dejadas antes o con usted.
- Se deben usar los cinturones de seguridad para estar seguros, de acuerdo con la ley de la Florida; los pasajeros en aparatos para ayudarles en su movilidad también deben usar cinturones de seguridad. Los pasajeros deben permanecer sentados mientras el vehículo esté en movimiento.
- No se pueden requerir choferes individuales o vans.
- pasajeros no pueden cambiar los itinerarios o las localizaciones mientras sean transportados.
- En viajes para ir de compras de alimentos, cada comprador está permitido a llevar dos (2) empaques solamente, debido al área de almacenamiento limitada

en el vehículo. Los pasajeros deben ser capaces de cargar/poner en el autobús sus objetos personales dentro y/o fuera del vehículo.

- Las tarifas deben pagarse al momento de abordar. Si la tarifa no es pagada al momento de abordar, no se proveerá la transportación. Las tarifas no se pueden negociar o cambiar por otros choferes o despacho (dispatch). Si hay una disputa sobre la tarifa, los pasajeros deben pagar la tarifa y contactar a Servicio al Consumidor al (813)254-4278 para investigación y resolución.
- Los pasajeros no pueden transportar explosivos, ácidos, líquidos inflamables o materiales peligrosos a ellos mismos, el chofer o a otros pasajeros.

Responsibilidades del Chofer

- Los choferes de HARTplus deben seguir los mismos estándares de cortesía común e higiene personal que se les pide a los pasajeros.
- Tratar a los pasajeros con respeto y cortesía.
- Usar un emblema con su nombre visible.
- Mantenerse dentro de la línea donde se pueda ver de su vehículo.
- Tratar de mantener el itinerario para la conveniencia de todos los pasajeros.
- Cuando se le pida, asistir a los pasajeros cuando vayan a abordar o salir del autobús.

Los choferes no pueden:

- Entrar a la casa de un pasajero
- Efectuar ninguna asistencia de cuidado personal hacia un pasajero, incluyendo el ayudarlo a vestirse.
- Levantar o cargar a un pasajero
- Cargar o poner empaques o artículos personales dentro y/o fuera del vehículo para los pasajeros.

- Mover a los pasajeros o sus aparatos para ayudar la movilidad subiendo o bajando escalones.
- Aceptar propinas o regalos.
- Llamar al pasajero a la casa o a su número de celular

Transportar paquetes y oxígeno

Los choferes no están requeridos a asistir a pasajeros con sus artículos personales. Recuerde que otros pasajeros, muchos de los cuales viajan con aparatos para ayudar su movimiento grandes, comparten los vehículos de HARTplus. No hay espacio disponible para numerosos artículos o hacer bulto. **Si un pasajero requiere el uso de oxígeno, se debe identificar, inspeccionar y evaluar en la entrevista de certificación. Cualquier cambio en el tamaño o en el número de envases de almacenamiento de oxígeno durante el proceso de la certificación debe ser reportado a HART antes de hacer una reservación de viaje. Cualquier cambio en el estado del pasajero en relación al uso de oxígeno debe ser reportado a HART inmediatamente.**

Tarifas

Las tarifas HARTplus pueden subir hasta dos veces la cantidad de la tarifa de autobús regular. Las tarifas Paratransit pueden ser modificadas basadas en la acción de la Junta de Directores de HART. Las tarifas deben pagarse al momento de abordar al chofer. Los choferes no llevan cambio, así que esté preparado con el cambio exacto o use una tarjeta prepagada de tarifa HARTplus de 10 viajes. Todas las tarjetas de tarifas deben ser mostradas al operador en el momento de abordar. Todas las otras tarifas en efectivo son pagadas en la caja de tarifas al momento de abordar.

Para mayor información sobre las tarifas HARTplus, incluyendo los precios actuales, favor de llamar a la línea HARTinfo al (813) 254-4278 o visite la página web, www.goHART.org

Usando el servicio de autobús regular HART

HART les invita a utilizar el servicio regular de autobuses si y cuando usted pueda hacerlo.

Algunos de los beneficios de utilizar el sistema de autobuses regular son:

- No tiene que hacer una reservación.
- Los pasajeros son elegibles para una ID de HART con descuento, la cual les permite viajar en el autobús por un precio reducido. Los pasajeros de HARTplus son elegibles para la tarifa con descuento en el autobús.
- Los autobuses de HART son 100% accesible a sillas de ruedas y están equipados con rampas para que pueda caminar fácilmente para abordar.
- Usted tiene más alternativas e independencia para ir a cualquier sitio a donde van los autobuses regulares.
- Usted tiene la flexibilidad de utilizar el autobús regular para algunos viajes y HARTplus para otros.

Programa de Entrenamiento para Viajar

Si usted decide probar el servicio de autobuses de HART, HARTplus ha desarrollado un programa gratis para ayudar a que nuestros pasajeros utilicen el sistema. Un entrenador profesional le va a dar servicio personalizado e instrucciones en grupos de pocas personas libre de costo para que los pasajeros aprendan a utilizar el servicio regular de ruta fija de HART.

Un entrenador de HART le dará instrucciones paso a paso sobre cómo leer un itinerario para pasajeros, cómo usar la guía de tránsito y cómo viajar exitosamente en el autobús. Su entrenador hasta le acompañará en su primer viaje de autobús. Usted recibirá itinerarios, una guía de tránsito y folletos con información para familiarizarle con HART.

Todos los pasajeros concionales ADA se invitan a participar en el Programa de Entrenamiento de Viajes de HART.

Glosario de términos utilizados comúnmente

Accesibilidad: Moverse libremente dentro y fuera de espacios funcionales de un edificio o facilidad pública o en transportación pública.

Vehículo accesible: Un vehículo con escalones y con la grúa para subir la silla de ruedas o rampa y un aparato para asegurar la silla de ruedas.

ADA: Acta para Americanos con Impedimentos del 1990.

Certificación: Proceso de determinación utilizado para considerar la elegibilidad de un individuo para utilizar el sistema de autobuses con ruta fija de HART.

Ruta fija: Ruta estándar del autobús HART

HARTlus: Vehículo de servicio HART paratransit.

HARTlink: Utilizar una combinación de vehículo puerta a puerta y el servicio de autobús con ruta fija para completar el viaje.

HARTaccess: Acceso HART, servicio de van puerta a puerta

Paratransit: Cualquier forma de transportación diferente a el sistema público regular de autobuses usado para la transportación de personas con impedimentos (i.e. taxi, van, vehículo equipado con silla de ruedas)

Viaje de subscripción: Un viaje de subscripción es definido como viajar repetidamente a la misma hora y los mismos días de la semana con un propósito en específico (trabajo, educación, tratamiento medico, etc.). Este viaje debe hacerse un mínimo de una vez por semana.