

Agosto del 2024

HARTPlus

Guía del usuario de paratránsito



Línea HARTinfo (813) 254-4278
www.GoHART.org

HARTPlus Paratransit Rider's Guide

ÍNDICE

- BIENVENIDOS A HARTPlus 20
- ENTRENAMIENTO DE VIAJE 20
- REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD DE HARTPlus 21
- HORARIOS DE SERVICIO DE HARTPlus 21
- RESERVACIONES DE VIAJES 22
- PROGRAMA DE BOLETOS DE PREFERENCIA DEL CLIENTE 22
- CONFIRMACIÓN DE VIAJES 23
- VIAJANDO EN HARTPlus 23
- TIEMPO DE VIAJE 23
- PUNTOS DE RECOGIDA: DÓNDE ESPERAR EL TRANSPORTE .. 24
- VENTANA DE RECOGIDA - 30 MINUTOS 25
- LLEGADA DE VEHÍCULOS - REGLA DE LOS CINCO MINUTOS/PLAZO DE TIEMPO 25
- EL VEHÍCULO ESTÁ ATRASADO - SIGUIENTE PASO 25
- UTILIZANDO SILLAS DE RUEDAS U OTROS APARATOS DE MOVILIDAD 26
- VIAJES POR SUSCRIPCIÓN 26
- TIEMPOS DE VIAJE NEGOCIADOS 27
- AUSENCIAS (No-Show) 27

HARTPlus Paratransit Rider's Guide

CANCELACIONES	27
AUSENCIA - SUSPENSIÓN DE SERVICIOS.....	28
PROCESO DE APELACIÓN DE LA SUSPENSIÓN POR AUSENCIA	28
VIAJAR CON PCA/INVITADOS/ANIMALES DE SERVICIO.....	29
VIAJANDO CON PAQUETES - LÍMITE DE DOS PAQUETES	30
VIAJANDO CON TANQUES DE OXÍGENO	30
TARIFAS de HARTPlus	30
EXPIRACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN	31
PROCESO DE RECERTIFICACIÓN	31
ELEGIBILIDAD CONDICIONAL.....	32
PROCESO DE APELACIÓN PARA LA DETERMINACIÓN DE LA ELEGIBILIDAD	32
NO SE DISCRIMINA POR RAZÓN DE DISCAPACIDAD.....	33
VISITANTES EN EL SERVICIO HARTPlus	33
REGLAS DE COMPORTAMIENTO	34
ASISTENCIA DEL OPERADOR de HARTPlus	35
NÚMEROS DE TELÉFONO ÚTILES DE HARTPlus	35
DIRECCIÓN FÍSICA DE HARTPlus.....	35
PÁGINA WEB DE HART	35

HARTPlus Paratransit Rider's Guide

BIENVENIDOS A HARTPlus

El servicio de paratransito HARTPlus es un servicio de transporte público de puerta a puerta para personas con discapacidad que no pueden utilizar los autobuses de ruta local de HART. HARTPlus es un servicio de transporte compartido operado con vehículos accesibles que cumplen con la Ley de Discapacidades (ADA). El servicio está disponible a una milla y media en ambos lados de cada ruta de autobús local. El servicio exprés no está incluido en el área de servicio HARTPlus.

ENTRENAMIENTO DE VIAJE

HART ofrece entrenamiento para viajar a las personas con discapacidades que desean usar los autobuses públicos. Viajar en autobús le da la libertad de establecer su propio horario sin tener que hacer reservaciones o preocuparse por la disponibilidad de transporte. El Programa de Entrenamiento de Viaje de HART es gratuito para cualquier persona que quiera utilizar el autobús de ruta fija. La participación en el entrenamiento para los servicios de autobús no lo descalifica para los servicios de Paratransit. Para más información, llame al Servicio de Atención al Cliente de HART al (813) 254-4278.

HARTPlus Paratransit Rider's Guide

REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD DE HARTPlus

El servicio HARTPlus está disponible para personas con discapacidades que les impiden utilizar los servicios de autobús de ruta fija de HART. Una discapacidad en sí misma no significa que sea elegible para los servicios de HARTPlus. Las aplicaciones están disponibles poniéndose en contacto con el Servicio de Atención al Cliente en el (813) 254-4278 o en línea en www.GoHART.org. Las solicitudes también pueden recogerse en el Centro de Tránsito de Marion y en el Centro de Tránsito del Área Universitaria.

También se requiere una evaluación de la capacidad funcional como parte del proceso de determinación de la elegibilidad. Ofrecemos transporte gratuito de ida y vuelta a la esta entrevista si lo solicita.

La determinación de la elegibilidad se completará dentro de los 21 días siguientes a la finalización del proceso de solicitud. Si no se determina la elegibilidad dentro de los 21 días siguientes a la finalización, el servicio temporal comienza el día 22, llamando al Servicio de Atención al Cliente de HART.

HORARIOS DE SERVICIO DE HARTPlus

Las horas de servicio reflejan el autobús local de ruta fija que sirve su punto de origen y destino. El servicio HARTPlus no está disponible en los días, horas o lugares en los que el servicio local de ruta fija correspondiente no está operativo.

Las horas de servicio en días feriados pueden seguir un horario de sábado o domingo. Contacte el Servicio de Atención al Cliente para obtener información sobre las horas específicas de servicio.

HARTPlus Paratransit Rider's Guide

RESERVACIONES DE VIAJES

Las reservaciones de viajes se pueden hacer hasta tres días de anticipación. Las citas se pueden hacer los siete días de la semana, de 8 a.m. 5 p.m. Por favor, asegúrese de tener la dirección y el horario correctos antes de hacer la reservación.

Para reservar un viaje, llame al servicio de atención al cliente de HART al (813) 254-4278.

Esté preparado para proporcionar la siguiente información:

1. Nombre y apellido
2. Fecha del viaje
3. La hora a la que desea que le recojan o la hora a la que debe llegar a su destino.
4. Dirección completa de donde quiere ser recogido y destino, incluyendo el número de apartamento, el número de oficina y el código de puerta o de seguridad, la identificación del edificio, el código postal y el número de teléfono.
5. Si viaja con un asistente personal (PCA), un animal de servicio o un dispositivo de asistencia, como una silla de ruedas, un scooter, un andador, un bastón, un tanque de oxígeno, etc.

PROGRAMA DE BOLETOS DE PREFERENCIA DEL CLIENTE

HART trabaja con proveedores de transporte para ofrecer servicio en el mismo día a nuestros clientes. Si está interesado en el servicio en el mismo día, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de HART para obtener detalles e información sobre el proveedor actual.

HARTPlus Paratransit Rider's Guide

CONFIRMACIÓN DE VIAJES

Los viajes se confirmarán en el momento en que usted programe su(s) reservación(es). Dado que no podemos procesar cambios en el mismo día, le pedimos que verifique las fechas, los horarios y las direcciones antes de finalizar la llamada para confirmar la información de su viaje.

VIAJANDO EN HARTPlus

Los participantes deben presentar su identificación de HARTPlus y pagar la tarifa exacta o con un cupón válido de HARTPlus al subir a los vehículos.

TIEMPO DE VIAJE

El tiempo de viaje en HARTPlus es comparable a la cantidad de tiempo que se tardaría en hacer el mismo viaje utilizando nuestro autobús de ruta fija con conexiones. La duración en promedio del viaje puede ser de 60 minutos o más, y un viaje puede superar o no ese promedio dependiendo de las circunstancias.

HARTPlus Paratransit Rider's Guide

PUNTOS DE RECOGIDA: DÓNDE ESPERAR EL TRANSPORTE

Los operadores le asistirán hasta y desde la entrada de un edificio. Los operadores deben mantener vista del vehículo en todo momento, y no se les permite entrar más allá del portal o del nivel del suelo de cualquier edificio. Si un pasajero necesita más ayuda en el lugar de recogida, un acompañante o un asistente personal (PCA) debe viajar con el pasajero para ayudarlo.

El servicio puerta a puerta no incluye lo siguiente:

- Ayudar a los pasajeros en rampas o escaleras de movilidad inseguras o muy inclinadas
- Entrando más allá de la Puerta principal de un edificio
- Abrir o cerrar las puertas o activar o desactivar las alarmas de la casa

Si un pasajero no puede ser dejado solo (como resultado de su edad, discapacidad o impedimento), se requiere que un acompañante o asistente de cuidado personal reciba al pasajero a la llegada del vehículo. Carga y descarga de artículos personales.

HARTPlus Paratransit Rider's Guide

VENTANA DE RECOGIDA - 30 MINUTOS

HARTPlus tiene una ventana de recogida de 30 minutos. Esto significa que usted debe estar listo 30 minutos antes de la hora citada. Por ejemplo, si está programado para ser recogido a las 10 de la mañana, el vehículo de HARTPlus puede llegar desde las 9:30 de la mañana.

LLEGADA DE VEHÍCULOS - REGLA DE LOS CINCO MINUTOS/PLAZO DE TIEMPO

Los operadores de Paratransit esperarán cinco minutos para que el usuario suba al vehículo. Si un pasajero no sube al vehículo dentro del tiempo de espera de cinco minutos, el operador marcará al pasajero como no presentado y se irá del lugar. HART no está obligado a llamar al pasajero cuando llegue el vehículo o antes de irse del lugar de recogida; se espera que los pasajeros estén listos para subir al vehículo a su llegada.

EL VEHÍCULO ESTÁ ATRASADO - SIGUIENTE PASO

Si el vehículo no ha llegado a la hora citada, llame al Servicio de Atención al Cliente al (813) 254-4278.

HARTPlus Paratransit Rider's Guide

UTILIZANDO SILLAS DE RUEDAS U OTROS APARATOS DE MOVILIDAD

HARTPlus hará todo lo posible por acomodar las sillas de ruedas estándar, los scooters y otros aparatos de movilidad. Los vehículos HARTPlus pueden acomodar sillas de ruedas y otros aparatos de movilidad que tengan de entre 30" y 33" de ancho y entre 50" y 63" de largo. Todos los vehículos HARTPlus tienen un límite de peso máximo de 800 libras.

Nota: A los aparatos de movilidad más grandes que estas normas se les puede negar el servicio a bordo de los vehículos HARTPlus.

Seguridad al Embarque

Los operadores harán todo lo posible para asegurar las sillas de ruedas y los scooters estándar. Si una silla de ruedas o un scooter excede el tamaño normal, el operador puede pedir al pasajero que se transfiera a un asiento, ya que puede ser difícil asegurar al pasajero dentro del aparato de movilidad. Es decisión del pasajero trasladarse o permanecer en su aparato de movilidad.

VIAJES POR SUSCRIPCIÓN

Un viaje de suscripción se define como un viaje que tendrá lugar durante más de 30 días, y que se repite en las mismas horas y días de la semana. Una vez que el pasajero hace la solicitud, se requiere que reserve este viaje a petición durante un período de dos semanas antes de que pueda convertirse en un viaje de suscripción. Los cambios en la frecuencia o en el horario de un viaje de abono darán lugar a un periodo de solicitud de una semana adicional para que dichas modificaciones se hagan efectivas. No se pueden hacer más de dos cambios en un periodo de 30 días. Las cancelaciones frecuentes/excesivas y el no presentarse podrían dar lugar a la cancelación de la suscripción. Las suscripciones retenidas por más de 90 días están sujetas a cancelación.

HARTPlus Paratransit Rider's Guide

TIEMPOS DE VIAJE NEGOCIADOS

En ocasiones, la hora exacta a la que desea viajar puede no estar disponible. En ese caso, un representante puede ofrecerle otras opciones hasta una hora antes o una hora después de la hora a la que desea viajar. Si necesita llegar a su destino a una hora exacta, dígaselo al representante. Si su tiempo de viaje es más flexible, es posible que le ofrezcan una hora de viaje negociada.

AUSENCIAS (No-Show)

Un caso de ausencia ocurre cuando usted:

- No aborda el vehículo dentro de los cinco minutos posteriores a su llegada del vehículo
- Viola las regulaciones de HART y como resultado no es transportado.
- No cancela los viajes al menos dos horas antes del inicio de la Ventana de recojida.

Si no dispone de transporte alternativo, contacte el Servicio de Atención al Cliente, que podrá enviar un vehículo a su dirección en un plazo de 2 horas, según la disponibilidad.

CANCELACIONES

Las cancelaciones en el mismo día, deben hacerse hasta dos horas antes del inicio de su ventana de tiempo, de lo contrario recibirá un No-Show.

Para cancelaciones y consultas, los representantes del servicio de atención al cliente están disponibles de lunes a viernes de 5 a.m. hasta las 9 p.m., y los fines de semana y días feriados de las 6 a.m. hasta las 8 p.m. Para cancelaciones fuera de horario, llame al (813) 384-6418.

HARTPlus Paratransit Rider's Guide

AUSENCIA - SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

Cuando acumule cuatro o más ausencias y el resultado calculado de viajes/ausencias sea del 15% o más dentro de un período de 30 días, recibirá un aviso de suspensión, y se le suspenderá el servicio durante siete días. Una segunda suspensión (cuatro o más ausencias y el resultado calculado de viajes/ausencias es del 15% o más) en un período de seis meses puede dar lugar a una suspensión adicional del servicio de transporte por 14 días. Si se producen más de dos suspensiones en un periodo de seis meses, el servicio de transporte se cancelará durante 21 días.

Nota: Si se comprueba que la ausencia se debe a circunstancias ajenas al cliente. La ausencia será excusada y eliminada.

PROCESO DE APELACIÓN DE LA SUSPENSIÓN POR AUSENCIA

Un pasajero tiene derecho a apelar la suspensión del servicio, la terminación del servicio o la pérdida de los privilegios de suscripción llamando o escribiendo a la oficina de HARTPlus al

Número de teléfono: (813) 384-6312

Dirección postal: HARTPlus
1211 North Marion Street
Tampa, Florida 33602

HARTPlus Paratransit Rider's Guide

VIAJAR CON PCA/INVITADOS/ANIMALES DE SERVICIO

Asistente de Cuidado Personal (PCA)

Un asistente de cuidado personal (PCA) puede acompañarle sin costo adicional. Su expediente debe indicar que es elegible para que un PCA viaje con usted, y debe reservar espacio para el PCA cuando programe su viaje.

Invitados

Un acompañante puede viajar con usted pagando la tarifa normal de HARTPlus por viaje. Debe reservar espacio para su invitado, ya sea adulto o niño. Espacio para más de un invitado están sujetos al “espacio disponible” cuando reservan los viajes. Los niños de cuatro años o menos deben ir acompañados por un adulto que haya pagado. La ley de la Florida exige que todos los niños menores de cuatro años o que pesen menos de 50 libras estén correctamente sujetos en un asiento de seguridad para niños.

HART NO PROPORCIONA ASIENTOS DE SEGURIDAD PARA NIÑOS.

Animales de servicio

Los animales de servicio pueden acompañarle si se indica esta necesidad en su expediente. Al programar un viaje, informe al Servicio de Atención al Cliente si un animal de servicio le acompañará en el viaje.

Mascotas

Los animales pequeños están permitidos en todos los vehículos de transporte. Las mascotas deben estar contenidas en jaulas seguras, limpias, portátil e impermeables. La jaula/transporte debe ser lo suficientemente pequeña como para caber en el regazo del propietario. En los momentos en que el sistema de transporte puede estar lleno de gente, se pide a los pasajeros que no transporten mascotas.

HARTPlus Paratransit Rider's Guide

VIAJANDO CON PAQUETES - LÍMITE DE DOS PAQUETES

Los bultos de mano están limitados a dos bolsas o bultos de tamaño similar que puede llevar el pasajero a bordo de los vehículos HARTPlus. Los operadores no ayudan a los pasajeros con sus pertenencias. Los pasajeros pueden mantener los carros de viaje cargados si el carro cabe completamente entre el asiento junto al pasajero y el respaldo frente a ese asiento. Los clientes deben doblar los carritos de viaje si no caben entre el asiento y el respaldo del asiento en frente para mantener los pasillos y las salidas despejados en el vehículo. Los pasajeros deben doblar sus propios carros de supermercado cuando sea necesario.

VIAJANDO CON TANQUES DE OXÍGENO

Si un pasajero requiere el uso de oxígeno, debe ser identificado. Cualquier cambio en el tamaño o el número de contenedores de almacenaje de oxígeno identificados durante el proceso de certificación debe ser informado a HART antes de hacer una reservación de viaje. Cualquier cambio en el estado del pasajero en relación con el uso de oxígeno debe notificarse a HART inmediatamente.

TARIFAS de HARTPlus

Todos los pasajeros, independientemente de su edad, deben pagar la tarifa exacta al abordar. Los operadores no pueden dar cambio. Los cupones de tarifas HARTPlus pueden comprarse en línea en www.GoHART.org, en los centros de tránsito de HART o mediante un formulario de pedido por correo.

Para obtener la información más actualizada sobre las tarifas HARTPlus, llame al servicio de atención al cliente al (813) 254-4278, o visite www.GoHART.org.

Por favor, tome nota: Los conductores no están permitidos en aceptar propinas o gratificaciones.

HARTPlus Paratransit Rider's Guide

EXPIRACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Los participantes elegibles reciben una certificación de servicios por un periodo entre tres y cinco años. El periodo de elegibilidad dependerá de la discapacidad específica del participante y, si es temporal.

PROCESO DE RECERTIFICACIÓN

Se requiere la renovación de la certificación de los servicios para cada participante de HARTPlus antes de que expire su período de elegibilidad. Se recomienda presentar las solicitudes dos meses antes de la fecha de vencimiento. Los pasajeros que vuelvan a certificar completarán una evaluación en persona para identificar sus potenciales, en lugar de las limitaciones en su capacidad para utilizar el servicio de autobús accesible.

El siguiente es un resumen del proceso de certificación:

1. Visite www.GoHART.org para imprimir la solicitud o llame al Servicio de Atención al Cliente para obtener una solicitud al (813) 254-4278.
2. Una vez recibida la documentación original, correctamente completa, nos pondremos en contacto con usted para coordinar una cita en el centro de evaluación.
3. En la evaluación se analizarán sus habilidades para usar los servicios de tránsito.
4. Después de la evaluación, HART le notificará por correo si se le ha aprobado o denegado el servicio y si su servicio será condicional, incondicional o temporal.

HARTPlus Paratransit Rider's Guide

ELEGIBILIDAD CONDICIONAL

La elegibilidad para HARTPlus puede ser “condicional”, lo que significa que el servicio sólo se proporcionará para aquellos viajes en los que se han cumplido las normas de elegibilidad de paratransito de la ADA. Los pasajeros deberán utilizar los servicios de autobús de HART, o encontrar un transporte alternativo, para los viajes que no se consideren elegibles para el paratransito de la ADA.

Nota: Si cambia de dirección, pierde su identificación HARTPlus o cambian sus necesidades de discapacidad, llame al Servicio de Atención al Cliente al (813) 254-4278.

PROCESO DE APELACIÓN PARA LA DETERMINACIÓN DE LA ELEGIBILIDAD

Los solicitantes tienen la oportunidad de apelar, si el solicitante no está de acuerdo con la elegibilidad que ha sido concedida por HART. El apelación debe recibirse por escrito en un plazo de 60 días, que comenzará 5 días después del envío de la carta inicial de determinación. El solicitante tendrá la oportunidad de ser escuchado en persona por un funcionario distinto del que le rechazó, y podrá presentar información y argumentos adicionales sobre la discapacidad y la imposibilidad de utilizar el servicio regular de autobuses de ruta fija.

Los niveles de audiencia de apelación consistirán en lo siguiente:

- Nivel 1 – Gerente de Transportación de Mini bus, Transportación de Mini bus
- Nivel 2* – Gerente de Supervisión de Transporte, Transportación de Autobús

* *Miembro del Comité (Opcional)*

Si no se ha tomado una decisión 30 días después de que se haya completado el proceso de apelación, se considerará que el solicitante es “presuntamente elegible”, y HART le proporcionará el servicio hasta que el comité de apelación tome una decisión.

HARTPlus Paratransit Rider's Guide

NO SE DISCRIMINA POR RAZÓN DE DISCAPACIDAD

HART proporcionará modificaciones razonables a las políticas, prácticas o procedimientos cuando las modificaciones sean necesarias para evitar la discriminación, a menos que las modificaciones (1) alteren fundamentalmente la naturaleza del servicio, programa o actividad, o (2) resulten en cargas financieras y administrativas inadecuadas. Siempre que sea posible, todas las solicitudes de modificación deben hacerse con anticipación. Las modificaciones de emergencia se harán caso por caso.

Las solicitudes de modificación pueden obtenerse llamando o escribiendo a la oficina de HARTPlus al

Número de teléfono: (813) 384-6312

Dirección postal: HARTPlus
1211 North Marion Street
Tampa, Florida 33602

Todos los clientes tienen la posibilidad de apelar cualquier solicitud de modificación negada por HART. Si desea apelar esta decisión de HART, llame o escriba a la oficina de HARTPlus a la dirección o al número de teléfono indicado anteriormente.

VISITANTES EN EL SERVICIO HARTPlus

Los visitantes que viven fuera de la ciudad y que son elegibles para la ADA pueden utilizar los servicios de HARTPlus. Los visitantes pueden presentar la documentación que acredite que son elegibles para el paratransito ADA en la jurisdicción en la que residen o una certificación del visitante de que no puede utilizar el tránsito de ruta fija un día antes del inicio del servicio a

CustomerService@GoHART.org o por fax al (813) 384-6281.

Las reservaciones se pueden hacer con hasta tres días de anticipación.

HARTPlus Paratransit Rider's Guide

REGLAS DE COMPORTAMIENTO

Se pide a los pasajeros que sigan estas normas de conducta para garantizar la seguridad y la comodidad de todos los pasajeros y del operador:

- No se permite conversar en voz alta por teléfono celular
- No se permite comer ni beber a menos que sea médicamente necesario o No está permitido fumar a bordo
- No se permite viajar bajo los efectos del alcohol o de las drogas ilegales
- No se permite el uso de lenguaje o acciones abusivas, amenazantes u obscenas
- No se permite descarga de fluidos corporales ni heridas abiertas
- No se permite la evasión intencional de la tarifa
- No se permite el maltrato físico a otro pasajero, o al operador
- No se permite operar o manipular ningún equipo mientras esté a bordo de un vehículo HARTPlus
- No se permite el uso de radios, ni otros equipos generadores de sonido a bordo de los vehículos
- Por razones de seguridad, limite las conversaciones innecesarias con los operadores cuando el vehículo esté en movimiento

Los pasajeros que violen las normas de conducta están sujetos a penalidades, que pueden incluir la suspensión del servicio.

Nota: Los pasajeros que se involucren en el abuso físico o causen lesiones físicas a otro pasajero u operador pueden estar sujetos a una suspensión inmediata y permanente, y a un posible proceso penal.

HARTPlus Paratransit Rider's Guide

ASISTENCIA DEL OPERADOR de HARTPlus

A petición del cliente, un operador de HARTPlus puede ayudar al cliente desde la puerta exterior de su lugar de recogida hasta la puerta exterior de su destino. Los Operadores HARTPlus no pueden cerrar o abrir puertas, levantar o cargar a un cliente, buscar a un cliente en un edificio, llevar o cargar bolsas o pertenencias personales, llamar al cliente a su casa, o realizar cualquier otra asistencia que deba ser realizada por un asistente de cuidado personal (PCA).

NÚMEROS DE TELÉFONO ÚTILES DE HARTPlus

Esperamos que esta guía responda a algunas de sus preguntas. Si necesita más información, no dude en contactarnos. Estamos aquí para brindar un transporte público seguro, confiable, y eficiente a las personas con discapacidad.

- Servicio de atención al cliente,
entrenamiento de viajes, HART Objetos
perdidos y encontrados y(813) 254-4278
- Elegibilidad de HARTPlus
Cancelación de viajes fuera de horario(813) 384-6418

DIRECCIÓN FÍSICA DE HARTPlus

Hillsborough Area Regional Transit Authority
Marion Transit Center
1211 North Marion Street
Tampa, Florida 33602

PÁGINA WEB DE HART

www.GoHART.org

HARTPlus Paratransit Rider's Guide

NOTAS

