



Estimado Cliente,

Gracias por su consulta sobre el Servicio Especial Prioritario (PSS) de Franklin Transit Authority (FTA). Este servicio de prioridad de reserva para el servicio de puerta a puerta a las personas que reúnen los requisitos de elegibilidad según los criterios establecidos por la Ley de Estadounidenses con Discapacidad (Paratransito Complementario ADA). Le rogamos que lea detenidamente el material adjunto y cumplimiento íntegramente la Solicitud para que Franklin Transit pueda determinar si usted reúne los requisitos para el Servicio Especial Prioritario, Paratransito Complementario según la ADA.

Por lo general, las personas que residen dentro de $\frac{3}{4}$ de milla en todas las direcciones de una ruta fija publicada por Franklin Transit demuestran una barrera para utilizar el servicio de ruta fija porque no pueden viajar hacia y desde las paradas de autobús, subir o bajar del autobús, o entender cómo montar y utilizar el sistema fijo calificarán para este servicio.

FTA ofrece un servicio puerta a puerta prioritario a menos de $\frac{3}{4}$ de milla del servicio de ruta fija.

Si necesita ayuda para rellenar el formulario o tiene alguna pregunta, póngase en contacto con el director de Transporte de la oficina de Franklin Transit Authority en el 615.628.0260, o envíe un correo electrónico a mjohnston@tmagroup.org. Esta carta y la solicitud también están disponibles en letra grande.

Una vez que haya rellenado la solicitud, pida a un profesional de la salud o de rehabilitación autorizado que rellene y firme la última página. **La información que proporcione en la solicitud es confidencial**

Las solicitudes completadas se tramitarán en un plazo de 21 días a partir de su recepción. Se le notificara por escrito de su elegibilidad.

Atentamente,

Mike Johnston
Director de transporte

FRANKLIN TRANSIT AUTHORITY

SOLICITUD DE SERVICIO ESPECIAL PRIORITARIO

INFORMACION DEL SOLICITANTE

Nombre: _____

Dirección: _____ Apt. # _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Teléfono / TDD Número (Día): _____ (Noche): _____

Dirección de correo electrónico: _____ Número de Seguro Social.: _____

Fecha de Nacimiento: _____ / _____ / _____ [] Masculino
[] Femenino

Lenguaje primario: [] Inglés [] Español [] Signo [] Otro: _____

Formatos accesibles: [] Letra normal [] Letra grande [] Braille

[] Cinta de audio [] Otro _____

Si esta solicitud ha sido completada por una persona distinta del solicitante, por favor completar la siguiente información.

Nombre: _____

Dirección: _____

Correo Electrónico: _____

Numero de teléfono (día): _____ (noche): _____

Firmado: _____ Fecha: _____

En caso de emergencia: Por favor enumere los nombres de dos personas, incluyendo profesionales de apoyo, organismos u otras personas familiarizadas con su discapacidad que FTA pueda ponerse en contacto:

Nombre: _____ Trabajo # _____ Casa

Dirección: _____

Relación: _____

Nombre: _____ Trabajo # _____ Casa

Dirección: _____
Relación: _____

SOBRE SU DISCAPACIDAD

1. Describa la discapacidad que te impide utilizar el sistema de ruta fija parte del tiempo o todo el tiempo

2. Explique como la discapacidad le impide utilizar el servicio de forma independiente:

3. Las condiciones que describe, son: Permanente Variables día a día ¿Temporales? En caso afirmativo, ¿Cuál es la duración prevista?

4. ¿Tiene sensibilidad al frío definida médicamente? Si No
En caso afirmativo, ¿Por encima o por debajo de qué temperatura?

Explíquelo: _____

5. ¿Tiene sensibilidad al calor definida médicamente? Si No
En caso afirmativo, ¿por encima o por debajo de qué temperatura?

Explíquelo: _____

6. ¿Le afectan otras condiciones climáticas? (viento, atardecer/oscuridad, y/o deslumbramiento) que pueda afectar su discapacidad?
 Si No Si, explique: _____

7. ¿Tiene problemas de visión? Si No En caso afirmativo o algunas veces, explique: _____

8. ¿Su respiración se ve afectada por las condiciones climáticas o ambientales?
 Si No A veces En caso afirmativo o a veces, por favor explique:

9. ¿Cambia el grado de discapacidad después del tratamiento médico?
 Si No A veces En caso afirmativo o a veces por favor explique:

10. Otros comentarios o información adicional relativa a la discapacidad:

VIAJANDO HACIA / DESDE LA PARADA DE AUTOBUS

1. ¿Puede localizar paradas de autobús, destinos, localidades y/o cruces de calles de forma independiente? Si No A veces
Si la respuesta es No o A veces, explique: _____

2. ¿Puede viajar de forma independiente por la noche? Si No A veces
Si la respuesta es No o A veces, explique: _____

3. ¿Puede desplazarse de forma segura e independiente ¼ de milla (4 manzanas)?
 Si No A veces Si la respuesta es No o A veces, explique: _____

4. ¿Puede desplazarse de forma segura e independiente 60 metros?
 Si No A veces Si la respuesta es No o A veces, explique: _____

5. ¿Puede llegar y volver a la parada de autobús de su barrio de forma independiente? Sí No A veces

Si la respuesta es No o A veces, explique: _____

6. ¿Puede salir y volver a sus destinos habituales (paradas de autobús locales) de forma independiente? Sí No A veces

Si la respuesta es No o A veces, explique: _____

7. ¿Puede esperar fuera sin ayuda o soporte durante treinta (30) minutos?

Sí No A veces Si la respuesta es No o A veces, explique:

8. ¿Puede esperar afuera sin ayuda o apoyo más de treinta (30) minutos?

Sí No A veces Si la respuesta es No o A veces, explique: _____

9. ¿Cuánto tiempo puede esperar a que llegue un autobús? _____ minutos

10. ¿Puede viajar por superficies “planas” con buen tiempo?

Sí No A veces Si la respuesta es No o A veces, explique: _____

11. ¿Puede viajar por “pendientes ligeras” en buen tiempo?

Sí No A veces Si la respuesta es No o A veces, explique:

12. ¿Puede ir y volver de la parada de autobús público más cercana?

Sí No A veces Si la respuesta es No o A veces, explique: _____

13. ¿Podría esperar en una parada de autobús si hubiera asientos o un refugio?
 Si No A veces Si la respuesta es No o A veces, explique: _____

14. ¿Podría esperar en una parada de autobús si no hubiera asientos o refugio?
 Si No A veces Si la respuesta es No o A veces, explique: _____

SUBIDA Y BAJADA DEL AUTOBÚS

1. ¿Puede subir y bajar tres (3) escalones de 12 pulgadas de forma segura e independiente? Si No A veces Si la respuesta es No o A veces, explique: _____

2. ¿Puede subir, bajar o viajar en un autobús accesible para sillas de ruedas sin ayuda? Si No A veces
Si la respuesta es No o A veces, explique: _____

3. ¿Puede agarrar asideros o barandillas, monedas o tickets? Si No A veces Si la respuesta es No o A veces, explique: _____

4. ¿Puede subir o bajar de un vehículo si dispone de un elevador o reclinator que baja la parte delantera del vehículo? Si No A veces
Si la respuesta es No o A veces, explique: _____

5. ¿Puedo subir y bajar del autobús sin ayuda?
 Si No A veces Si la respuesta es No o A veces, explique: _____

PRESTACION DE SERVICIO

1. ¿Utiliza silla de ruedas o patineta? Si No
Si la respuesta es Si, ¿Qué anchura tiene la silla de ruedas o la patineta?
_____ pulgadas
¿Cuánto pesa cuando está ocupado? _____ libras.

Esta información no se utiliza para determinar la elegibilidad para el Servicio Especial Prioritario. Es responsabilidad del solicitante conocer las dimensiones del dispositivo de movilidad y si supera o no la definición de silla de ruedas común.

La Ley de Estadounidenses con Discapacidad de 1990 define una silla de ruedas común como **no más de 30 pulgadas de ancho, y 600 libras cuando esta ocupado.**
Si su dispositivo de movilidad supera estas dimensiones, la ADA no garantiza un servicio especial prioritario.

2. ¿Utiliza alguna de las siguientes ayudas para la movilidad o equipos especializados cuando viaja? Marque todas las que procedan.

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Bastón | <input type="checkbox"/> Animal de servicio | <input type="checkbox"/> Tablero de comunicación |
| <input type="checkbox"/> Bastón blanco | <input type="checkbox"/> Silla de ruedas eléctrica | <input type="checkbox"/> Silla eléctrica grande |
| <input type="checkbox"/> Andador | <input type="checkbox"/> Scooter eléctrico (3 ruedas) | (supera la ADA) |
| <input type="checkbox"/> Muletas | <input type="checkbox"/> Silla de ruedas manual | <input type="checkbox"/> Otra ayuda: _____ |

3. Si utiliza silla de ruedas o scooter, ¿lo hará en Tránsito a la Demanda (TODD)? Si No A veces
Si la respuesta es Si o A veces, por favor explique: _____

4. ¿Puede esperar treinta (30) minutos en la parada de autobús con su dispositivo de movilidad?
 Si No A veces
Si la respuesta es No o A veces, por favor explique: _____

5. ¿Necesita que le acompañe un asistente (cuidado personal, guía vidente) para viajar con usted? Un asistente puede ayudarlo con cualquier necesidad personal o de viaje, como cruzar la calle, subir escaleras, etc.
 Si No A veces Si la respuesta es Si o A veces, por favor explique que tipo de asistencia le presta esta persona

6. ¿Usted viaja con niños menores de 10 años?
[] Si [] No [] A veces

CERTIFICACION DEL SOLICITANTE

Yo, el solicitante, confirmo que toda la información proporcionada en esta aplicación es verdadera a mi leal saber y entender.

Yo entiendo que:

- Mi aplicación será devuelta **si no está completa**
- El propósito de esta solicitud es para determinar la elegibilidad de recibir el Servicio Especial Prioritario.
- Mi solicitud esta sujeta a un revisión y verificación y la declaración falsa de cualquier información material dará lugar a la cancelación de mi certificación.
- Una declaración falsa es este documento puede dar lugar al rechazo de mi solicitud de Servicio Especial Prioritario (PSS).
- El incumplimiento de las políticas y procedimientos de utilización del Servicio Especial Prioritario puede ser motive de suspensión o cancelación de mi derecho a participar en el programa.
- La información aquí contenida será tratada confidencialmente, a menos que le ley exija lo contrario.
- El Grupo TMA, en nombre de Franklin Transit Authority, se reserva el derecho de solicitar información adicional a su discreción.

Acepto divulgar la información solicitada a The TMA Group, en nombre de Franklin Transit Authority. Estoy de acuerdo en notificar a The TMA Group si ya no necesito el Servicio Especial Prioritario por cualquier razón, incluyendo un cambio en mi capacidad para utilizar el servicio de ruta regular.

Firmado _____ Fecha _____

Nombre impreso del solicitante _____

Nombre impreso del preparador _____

Si el preparador representa a una agencia, escribe aquí el nombre de la agencia:

_____ Teléfono # _____

Nombre impreso del padre, madre o tutor legal _____

Firma del padre, madre o tutor legal _____

Dirección _____

Teléfono # _____ Fecha _____

En un plazo de 21 a partir del recibimiento de esta aplicación, se le notificara por escrito el estatus de su elegibilidad. En la notificación también se le explicara el motivo de la determinación.

Cualquier persona a la que se le deniegue la elegibilidad o se le conceda una elegibilidad condicional podrá presentar una solicitud de apelación por escrito al director ejecutivo de TMA Group en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la notificación. El servicio Especial Prioritario no se presentara durante el proceso de apelación a menos que el proceso de apelación no pueda concluirse en un plazo de 30 días.

DIVULGACION DE INFORMACION

Para evaluar adecuadamente esta solicitud The TMA Group, en nombre de Franklin Transit Authority, puede ponerse en contacto con sus profesionales sanitario o de rehabilitación para confirmar la información solicitada.

Nota: Si es posible, indique el nombre de un profesional que esté familiarizado con su discapacidad concreta y que también comprenda su capacidad o incapacidad para viajar utilizando el sistema de transporte público. Puede ser:

- Un especialista en rehabilitación
- Un asesor de vida independiente
- Un trabajador social
- Un psicólogo
- Un asesor de rehabilitación profesional
- Un asesor de salud mental
- Terapeuta ocupacional o fisioterapeuta
- Médico o enfermero diplomado

El siguiente profesional de la salud o de rehabilitación esta familiarizado con mi discapacidad y por lo presente queda autorizado a proporcionar a The TMA Group, en nombre de Franklin Transit Authority, cualquier información necesaria para confirmar la información contenida en esta solicitud o para aclarar las limitaciones de mi discapacidad

Firma _____ Fecha _____

En caso de que solicite elegibilidad para para tránsito o servicio especial prioritario en otra comunidad, por la presente autorizo a The TMA Group en nombre de Franklin Transit Authority a divulgar la información de mi solicitud a dicha agencia..

Firma _____ Fecha _____

CERTIFICACION PROFESIONAL

El formulario de autorización adjunta ha sido enviado por _____ . La Ley de Estadounidenses con Discapacidad de 1990 (ADA) exige a las empresas de transporte público que proporcione a las personas con discapacidad un acceso complementario y comparable a sus servicios de ruta regular.

El solicitante puede ser considerado elegible para los servicios de transporte de la ADA para todos los viajes que solicite, o elegible (en función de si capacidad funcional) para algunas solicitudes de viaje, pero no para otras, o capaz de utilizar los servicios de ruta regular.

NOTA: Todos los vehículos de ruta regular de Franklin Transit Authority están equipados con un elevador para personas que utilizan silla de ruedas o no pueden subir escalones.

La información que nos proporcione nos permitirá tomar una determinación adecuada para cada solicitud de viaje. Toda la información es confidencial. Gracias por su ayuda.

Capacidad en la que conoce al solicitante: _____

Condición física y cognitiva que impida funcionalmente el uso de vehículos equipados con ascensor:

¿Esta condición es temporal? ___ No ___ Si, Por _____ semanas

He revisado toda la información contenida en esta solicitud, y por la presente certifico que toda la información es verdadera y correcta a mi leal saber y entender.

Excepciones adicionales: _____

Nombre y cargo impreso

Firma _____ **Fecha** _____

Clínica/Agencia

_____ **Teléfono** _____

Dirección _____ **Ciudad** _____ **Código postal** _____

Licencia, registro o certificación profesional # _____

SERVICIO PRIORITARIO PREGUNTAS MAS FRECUENTES

Q. ¿Qué es el Servicio Prioritario? (PS)?

A. El servicio prioritario de la FTA ofrece a las personas que cumplan los requisitos dentro de un radio de $\frac{3}{4}$ de milla de la ruta fija publicada la posibilidad de reservar un servicio de recogida flexible en nuestras rutas fijas, recibir reservas prioritarias al programar el servicio de Transporte a la Demanda, servicio de origen a destino y tarifas reducidas.

Q. ¿Qué tengo que hacer para que me tengan en cuenta para los Servicio Especiales Prioritarios?

- Solicite una solicitud de Servicios Prioritarios. Las solicitudes están disponibles.
 - En la oficina de Franklin Transit Authority, 708 Columbia Avenue, Franklin, o
 - En el sitio web www.franklintransit.org, o
 - Por correo o fax llamando al 615-790-0604.
- Complete la solicitud con la verificación de un profesional medico, de rehabilitación o de atención de la salud y envíela a Franklin Transit Authority, 708 Columbia Avenue, Franklin TN 37064.

Q. ¿Cómo se determina la elegibilidad para el Servicio Especial Prioritario?

- The TMA Group revisará su solicitud y su certificación profesional para determinar si está o no incapacitado funcional o cognitivamente para utilizar el sistema de rutas regulares. Se puede renunciar a la certificación profesional:
- Si tiene más de 70 años o reside en una Residencia Asistida/Hogar de Ancianos.
- Si usted ya está certificado elegible por un programa de paratransito en cualquier parte de los Estados Unidos.

Se determinará si usted es:

- Elegible para el Servicio Prioritario
- Elegible para el Servicio Prioritario con Condiciones o
- No elegible para el Servicio Especial Prioritario (el servicio de acera a acera sigue estando disponible para usted por orden de llegada y sujeto a la disponibilidad de plazas.

Nota: los usuarios elegibles recibirán una carta de elegibilidad y una tarjeta de identificación.

Cualquier persona a la que se le deniegue la elegibilidad o a la que se conceda una elegibilidad condicional podrá presentar una solicitud de apelación verbal o por escrito al director ejecutivo The TMA Group en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la notificación. Tiene la oportunidad de ser oído y presentar información y argumentos relativos a su situación y estatus.

También puede solicitar que su argumento sea escuchado por otro directivo de la agencia que no sea el directivo que tomó la decisión inicial. El Servicio Especial Prioritario no se prestará durante el proceso de recurso, a menos que éste no pueda concluirse en un plazo de 30 días.

Q. ¿Cuándo sabré si tengo derecho a un servicio puerta a puerta prioritario?

A. En un plazo de 21 días a partir de la fecha de recepción de su solicitud debidamente cumplimentada y de la verificación profesional, el Grupo TMA le notificará por escrito su condición de elegibilidad.

Q. ¿Qué pasa si mi solicitud de Servicio Prioritarios es denegada?

A. Cualquier persona a la que se le niegue la elegibilidad o se le conceda una elegibilidad condicional puede presentar una solicitud verbal o escrita al director ejecutivo The TMA Group para una apelación dentro de los 60 días siguientes a la fecha de la notificación. Tiene la oportunidad de ser escuchado y presentar información y argumentos relativos a su situación y estatus. También puede solicitar que su argumento sea escuchado por otro directivo de la agencia que no sea el directivo que tomó la decisión inicial. El Servicio Especial Prioritario no se presentará durante el proceso de recurso, a menos que éste no pueda concluirse en un plazo de 30 días.

Q. ¿Qué ocurre si no puede optar a los servicios prioritarios?

A. El servicio de ruta regular es accesible en silla de ruedas, y Franklin Transit ofrece formación para enseñarle a utilizar el sistema. Además, Transit on Demand (TODD) sigue a su disposición mediante reserva para el servicio de acera a acera, sujeto a la disponibilidad de asientos.

Q. ¿Puede cambiar mi elegibilidad para los Servicios Prioritarios?

A. Sí, si la naturaleza o gravedad de su discapacidad cambia o la accesibilidad del servicio de la ruta regular cambia, entonces su estado de elegibilidad podría cambiar.

Q. ¿Durante cuánto tiempo es válida mi certificación de Servicio Especiales Prioritarios?

A. La certificación de Servicios Especiales Prioritario puede renovarse cada tres años, salvo que la certificación se Servicio Especial Prioritario Temporal sea válida durante el periodo de tiempo establecido en el momento de la certificación. Dicha certificación temporal podrá prorrogarse previa verificación por escrito del medico u otro profesional autorizado en la que se explique la necesidad de la prorroga y el período de tiempo sugerido para la misma.

Q. ¿Qué es la formación para viajes?

A. La formación para viajes prepara a las personas con discapacidad para viajar de forma segura e independiente por el sistema de rutas regulares. El personal formado puede trabajar con usted de forma individual o en grupo para enseñarle las habilidades de viaje necesarias para seguir una ruta concreta de la forma más segura y directa.

Q. ¿Cómo puede ayudarme la formación para viajes?

A. Las personas discapacitadas que se benefician de la formación para viajes adquieren la libertad de elegir el tipo de transporte que desean tomar.

Q. ¿Hay asientos designados para personas con discapacidad?

A. Si, hay lugares designados en los vehículos para personas con discapacidad y sujeciones para sillas de ruedas

Q. ¿Con quién debo ponerme en contacto para obtener más información?

A. Puede ponerse en contacto con The TMA Group al 615-790-0604, en horario de 8:30 a.m. a 4:00 p.m., lunes a sábados .

SERVICIO PRIORITARIO NORMAS DE USO

1. Sea puntal y tenga a disposición del conductor la tarifa exacta o el ticket comprado con antelación. Si esto no es posible, podemos organizar la compra del ticket en Transit Center.
2. Si utiliza una silla de ruedas y no hay una rampa en su casa, alguien debe estar allí para ayudarlo a subir o bajar las escaleras.
3. Cancele su cita llamando al 615 628-0260 si no puede viajar a la hora programada. Esto evitará que se le considere un “no show” Un patrón excesivo de “no show” puede conducir a acciones hasta e incluir la suspensión temporal de sus privilegios de conducción.
4. Se permite llevar a bordo comestibles y paquetes ligeros. Estos artículos deben ser capaces de sentarse en su regazo (límite de 4 bolsas)
5. Se requiere un comportamiento cortés de todos los pasajeros. Franklin Transit se reserva el derecho de negar el servicio a cualquier persona que represente un peligro para la seguridad del conductor y una amenaza para la seguridad de los demás pasajeros del vehículo
.
6. Se permiten las botellas de oxígeno portátiles personales.
7. No se permite comer ni beber (a menos que esté médicamente justificado).
8. No se permite fumar en ningún vehículo de tránsito.
9. No distraer al conductor mientras el vehículo está en ruta.
10. Sugerencias, recomendaciones, o quejas pueden ser enviados a The Franklin Transit Manager, 708 Columbia Ave., Franklin TN 37064, Teléfono: 615 790-0604; mjohnston@tmagroup.org

SERVICIO PRIORITARIO RECOGIDA DESVIADA O TRANSITO A LA DEMANDA (TODD)

Estoy certificado, ¿y ahora qué?

Programa su(s) viaje(s) llamando al **(615) 628-0260**. Para personas con discapacidad auditiva marque al 711.

Para programar un viaje

Un asistente de servicio al cliente está disponible de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:00 p.m. excepto días festivos. Los domingos no hay servicio.

Cuando programe un viaje, el Asistente de Atención al cliente necesitará saber:

- Su nombre, dirección y número de teléfono.
- La dirección de sus lugares de recogida y entrega. Las direcciones de destino comunes, como centros comerciales, no son necesarias, ya que nuestro despachador proporcionará esos detalles. Todos los detalles sobre su viaje que sean útiles
- La fecha y hora en que desea que le recojamos y le dejemos, tanto para el viaje de ida como para el de vuelta.

Tipos de solicitudes de servicio

Existen tres tipos básicos de solicitudes de servicio:

- **Recogida con desviación flexibles** Tiene a su disposición el servicio de recogida en rutas publicadas. Deberá reservar con antelación y solicitar que le recojan y le dejen en lugares situados a menos de $\frac{3}{4}$ de milla de las rutas publicadas. La tarifa para una recogida con desviación flexible es de cincuenta centavos (.50), más otros cincuenta centavos (.50) para la recogida reservada por un total de un dólar (1.00).
- **Servicio TODD (Transit on Demand) – servicio prioritario**
El servicio puede solicitarse el día anterior y hasta dos semanas antes del viaje solicitado, sujeto a disponibilidad en la solicitud del mismo día. La tarifa del Servicio Prioritario de Transporte a Demanda es de dos dólares (\$2.00).

El conductor no entrara es su domicilio ni en el lugar de destino. Un Asistente de Cuidados Personales (PCA) puede acompañarle sin coste adicional. Los conductores le permitirán llevar hasta cuatro (4) bolsas ligeras de comestibles o de la compra.

- Los conductores nunca podrán entrar en su domicilio.

- **Solicitud de servicio de suscripción**

El servicio de suscripción está pensado para personas que necesitan viajar al mismo lugar a la misma hora repetidamente; por ejemplo, al trabajo, al colegio o a diálisis. Una suscripción le permite llamar una vez y establecer su horario, en lugar de llamar para cada viaje. El servicio de suscripción sólo está disponible si programa seis (6) o más viajes a la semana al mismo lugar y a la misma hora. (Recuerde que las solicitudes de 3 viajes de ida y vuelta equivalen a 6 viajes)

Si utiliza el servicio de suscripción y su horario cambia, deberá volver a solicitarlo. Llame al The TMA Group al 628-0260 para solicitar el servicio de suscripción. Si el servicio de suscripción no se puede concertar inmediatamente, puede llamar durante el horario laboral habitual y programar los viajes que desee de forma individual.

Viajes de vuelta (regreso a casa)

El viaje de vuelta debe programarse al hacer la reserva.

Asistente de cuidados personales (PCA)

Puede llevar consigo un Asistente Personal autorizado sin cargo adicional.

El PCA debe tener el mismo punto de destino que usted. Por favor, informa al Asistente de Atención al Cliente al hacer su reserva si va a llevar un PCA CON USTED.

Acompañantes

Podrá llevar un acompañante en cada viaje con un costo de \$1,00 por viaje si el origen y el destino de viaje se encuentran dentro de un radio de $\frac{3}{4}$ de milla del servicio de ruta regular. Fuera de esta zona, el viaje de ida y vuelta cuesta \$6,00. Por favor, informa al Asistente de Atención al Cliente si va a viajar con un acompañante al hacer la reserva.

Cancelación de viajes

- Usted es responsable de la cancelación de su viaje.
- Notifíquelo al Asistente de Atención al Cliente a más tardar una (1) hora antes de la hora programada para el viaje.
- El exceso de "No Shows" según lo determinado por The TMA Group y Franklin Transit puede iniciar acciones diseñadas para intentar corregir el problema. Si no se llega a una solución, The TMA Group y Franklin Transit podrán tomar medidas que incluyan la suspensión de los privilegios de transporte. Si desea apelar la suspensión, puede hacerlo enviando una carta de apelación por escrito al director ejecutivo, The TMA Group, Franklin Transit 708 Columbia Ave, Franklin TN 37064.

- Si no puede ser recogido a su hora reservada, y no puede informarnos con antelación, por favor llame a la oficina del Despacho para que sepamos si necesita una recogida de vuelta. El conductor esperara un mínimo de cinco (5) minutos después de su hora reservada o cinco (5) minutos después de su hora de llegada si llega después de su hora reservada antes de solicitar el despacho para pasar a la siguiente cita. Haremos todo lo posible por ponernos en contacto con usted para confirmar que necesita el transporte. Puede intentar reprogramar su reserva para el mismo día, sujeto a disponibilidad.

Seguridad

Por su seguridad, permanezca sentado y le recomendamos que se abroche el cinturón de seguridad hasta que llegue a su destino y el vehículo se detenga por completo.

**SERVICIO ESPECIAL PRIORITARIO
TARIFAS**

Ruta fija regular
(Mayores, Medicare y Discapacitados) **\$0.50 por viaje**

TODD (Tránsito a la Demanda)
(incluye pase para todo el día/el mismo día)
Zona 2 (3/4 de milla de trolley ruta) **\$3.00 por viaje**
\$5.00 por viaje ida y

vuelta

Zona 2 (3/4 – 2 1/2 miles de trolley ruta \$4.00 por por viaje
\$6.00 por viaje
ida/vuelta

Los conductores pueden aceptar la tarifa exacta en metálico o billete(S). Un libro de diez boletos está disponible por \$10 o un libro de 31 boletos está disponible por \$25. Los talonarios de billetes pueden adquirirse en Transit Center, 708 Columbia Avenue, Franklin, o en la oficina del conductor.

**NÚMEROS DE TELEFONO IMPORTANTES DE LA AUTORIDAD DE
TRANSITO DE FRANKLIN**

TODD (Transit on DemanD) 615 628-0260

Servicio al cliente 615 790-0604

Director de transporte 615 628-0263

Guía del Usuario del Servicio Prioritario de Franklin Transit Recordatorios y Consejos útiles

Cómo reservar un viaje del Servicio Prioritario.

Una vez que usted es elegible para el Servicio Prioritario (ADA Paratransit), puede solicitar un viaje. Para reservar un viaje, llame al transit center al (615) 628 0260. Nuestro personal le guiará a través del proceso de reserva de un viaje. Le pedirán la siguiente información, por favor tenga esta información lista cuando llame.

1. Su primer nombre y su apellido.
2. La fecha y el día de la semana en que necesita montar.
3. La dirección de la calle donde necesita que le recojan.
4. La dirección de la calle a la que vas y el número de teléfono (si lo tienes y cualquier punto de referencia que pueda ayudar a encontrar el lugar). Si vas a ir a un centro grande que tenga varias entradas (como un centro comercial o un centro médico grande), indica el punto exacto donde quieres que te dejen.
5. La hora a la que le gustaría llegar (la hora de la cita, si procede).
6. La hora a la que estará listo para que le recojan para el viaje de la vuelta (si procede).
- 7 Si utiliza algún tipo de ayuda para la movilidad, como silla de ruedas, andador, scooter, o si necesitara utilizar el ascensor.
8. Si va a viajar con usted un asistente personal o acompañantes.
9. Si va a viajar con usted un niño menor de cinco años.
10. Si va a viajar con usted un animal de servicio.
11. Cualquier otra información que considere que debemos conocer para atenderle con seguridad y comodidad.

Nuestro personal introducirá esta información en el sistema informático de programación que identificará un vehículo disponible para atenderle. Es posible que se le ponga en espera mientras se identifica la mejor opción de viaje.

Consejos de programación: Aunque es difícil saber de antemano exactamente cuando estarás listo para el viaje de vuelta, es muy importante programar la hora con la mayor exactitud posible. Deje algo de tiempo extra si no está seguro. Si

acude a la consulta de un médico o a otra cita médica, informe a la persona que le ha concertado la cita de que va a utilizar el servicio de Franklin Transit. Pregúntele cuánto tiempo durará la cita. Esto le ayudará a fijar la hora de regreso con nuestro personal. Si tiene una cita a las 9:00 AM, puede decirle al personal de Franklin Transit que le gustaría llegar a más tardar a las 8:20 AM. Del mismo modo, deje tiempo para llegar al lugar donde el vehículo le recogerá para su viaje de vuelta. Por ejemplo, si usted trabaja hasta las 5:00 PM, debe pedir al personal del centro de llamadas de transporte que le recojan a las 5:15 PM. Si no se le puede recoger para regresar antes de una hora determinada (por ejemplo, no se le puede recoger en el trabajo hasta las 17:15), comuníquese al personal del centro de llamadas de transporte. Si no tiene una hora concreta de recogida y puede ser flexible con sus horarios de viaje, hágase saber.

Su hora de llegada y su periodo de disponibilidad

Una vez que haya facilitado la información sobre el viaje, el personal de transporte le ofrecerá las opciones de viaje. Haremos todo lo posible para ajustarnos a las horas de recogida y entrega que haya solicitado. Sin embargo, dado que este servicio es un servicio de transporte compartido y puede ser necesario programar a otros clientes en el mismo vehículo, puede ser necesario llevarle antes a su cita o recogerle para un regreso más tarde de lo solicitado.

Para garantizar que las opciones de programación que se ofrecen satisfacen las necesidades de los clientes, Franklin Transit ha establecido las siguientes directrices para el proceso de programación del Servicio Prioritario ADA.

- Se hará todo lo posible para programar su viaje de manera que no llegue más de 60 minutos antes o después de la hora de bajada solicitada.
- Se hará todo lo posible para programar la recogida de vuelta no antes ni después de 60 minutos de la hora solicitada.
- Se hará todo lo posible para programar los viajes de manera que la duración del trayecto sea comparable a la que se tardaría en hacer el viaje en un autobús de ruta fija.

La hora real de recogida ofrecida y aceptada por usted será su “hora de llegada”. El vehículo del Servicio Prioritario puede llegar hasta 15 minutos después de su “hora recogida”. Esto se denomina “ventana de 30 minutos”. Este margen de tiempo es necesario para agrupar viajes y para adaptarse a condiciones de tráfico inesperadas, condiciones meteorológicas u otros retrasos y cambios de horario. Es importante que usted esté listo para encontrarse con el vehículo Paratransit durante esta ventana de tiempo de 30 minutos.

Consejos de programación: Cuando llame para programar viajes, tenga un bolígrafo y papel a mano para que pueda anotar su hora de recogida y la ventana de 30 minutos cuando usted necesita estar listo para el autobús. Si va a programar varios viajes, tenga a mano todos los horarios.

Servicio de suscripción

Si necesita que le lleven al mismo sitio, a la misma hora, al menos una vez a la semana, el servicio de suscripción puede ser una buena opción para usted. Este servicio le permite programar estos viajes con una sola llamada. A continuación, se le incluirá automáticamente en el horario cada semana. Pregunte al personal del centro de llamadas de transporte sobre esta opción.

Si recibe el servicio de suscripción, es importante que nos comunique inmediatamente si no necesita transporte un día determinado. De esta manera podremos hacer el cambio en nuestros horarios. Por ejemplo, si tiene un servicio de suscripción para ir al colegio todos los días laborables, manténganos informados de los días festivos y vacaciones en los que no haya colegio. Esto nos ayudará a evitar viajes innecesarios o conexiones perdidas. Puede poner su viaje de suscripción en "espera" durante un máximo de tres meses. Cuando esté listo para que su servicio de suscripción sea retirado de la "espera", llame al centro de llamadas de transporte con antelación para restablecer el servicio.

Como cambiar un viaje programado

Si sus planes cambian y necesita ajustar el horario de su viaje, llame al centro de llamadas de transporte al (615 628 0260). Recuerde que transit center esta abierto de lunes a viernes (excepto festivos) de 8:30 AM a 4:30 PM. Si llama los domingos o días festivos para cambiar la solicitud un viaje para el día siguiente solamente, un contestador automático tomara la información y le devolveremos la llamada a la mañana siguiente para confirmar su viaje. Si no tiene noticias nuestras, de por hecho que su viaje se ha programado a la hora solicitada.

Cuando llega el vehículo del servicio prioritario

El conductor del servicio de transito conducirá el vehículo hasta el bordillo de la acera, frente a la dirección de recogida que usted haya indicado. El vehículo podría llegar hasta 15 minutos antes de su hora de llegada y hasta 15 minutos después de su hora de llegada. Le rogamos que este preparado cuando llegue el vehículo para que el conductor de Franklin Transit pueda cumplir el horario de todos los clientes. El conductor de Franklin Transit no está autorizado a tocar la bocina para avisarle que el vehículo ha llegado. Por lo tanto, espere en una zona donde puede ver u oír la llegada del vehículo.

Si cree que puede resultarle difícil saber cuando llega el vehículo del servicio de transito (debido a su discapacidad o al lugar donde lo recogen), háganoslo saber. Trabajaremos con usted para averiguarle como podemos avisarle de la llegada de los vehículos, si es posible.

Tenga en cuenta que el vehículo puede llegar en cualquier momento dentro del plazo de 30 minutos establecido y que solo puede esperarle cinco minutos después de la recogida acordada. Si usted no esta listo, el conductor puede tener que irse para evitar molestias a otros clientes.

EJEMPLO: Su viaje programado para las 9:00AM. Esto significa que usted debe estar listo para que el vehículo llegue en cualquier momento entre las 8:45AM y las 9:15AM (la ventana lista). Si el vehículo llega a las 9:05AM, el conductor lo esperara lo esperara hasta las 9:10AM.

Asistencia al conductor de tránsito

El servicio de tránsito prioritario es un servicio de origen a destino. Si lo solicita, los conductores le ayudarán a entrar y salir del vehículo y a abrocharse el cinturón de seguridad. **Los conductores de tránsito no están autorizados a entrar en una residencia privada.** Un conductor de tránsito no estará en su residencia para ayudar con la carga, o ir más allá de la puerta de su destino para ayudarlo. Un conductor de tránsito no operara una silla de ruedas eléctricas, scooter u otra ayuda a la movilidad.

Los conductores de tránsito no están obligados a viajar a través de terreno inseguro, o en condiciones inseguras para ayudar a un cliente. Si su camino de entrada o patio no es seguro debido a la nieve, hielo o suelo roto, entonces el conductor de tránsito no será capaz de ayudarlo a caminar o llevar su carga a su puerta. Además, si el conductor de tránsito percibe que una situación no es segura debido a amenazas a la seguridad personal, no lo asistirá con su viaje hacia y desde el vehículo.

Los conductores de tránsito deben tener el control efectivo del vehículo en todo momento Para garantizarlo, no pueden alejarse mas de 150 pies del vehículo que conducen ni perderlo de vista. Por lo tanto, si la puerta de si residencia o destino esta a mas de 150 pies de distancia o no esta a la vista del vehículo, el conductor de tránsito solo podrá asistirlo hasta el punto de viaje que este dentro de una distancia segura o todavía a la vista del vehículo.

Asistentes personales

Los clientes con discapacidades pueden llevar consigo un asistente personal en todos los vehículos de Franklin Transit. Un asistente personal (PCA) es una persona que usted puede llevar consigo para que le ayude. Un PCA debe subir y bajar del autobús en los mismos lugares y a las mismas horas que usted. Un PCA viaja sin cargo adicional en todos los servicios de Franklin Transit y en el sistema de rutas fijas.

Para que un PCA puede viajar en el servicio ADA Paratransit, debe estar registrado con nosotros como personas que necesita un PCA. Esto se hace como parte del proceso de elegibilidad.

Deberá informar al personal de Franklin Transit cuando programe los viajes que viajará con un PCA. Esto asegura que habrá espacio en el ADA Paratransit.

Vehículo para usted, su PCA y otros clientes programados, y avisa a nuestro personal de transporte y los conductores de Franklin Transit de que un PCA viajará sin cargo.

Si tiene una discapacidad y desea llevar a un PCA con usted en un autobús de ruta fija de Franklin Transit, solo tiene que informar al conductor al subir que tiene una discapacidad y que lleva a un PCA con usted para que le ayude. Presente al PCA al conductor y pague su billete normal. Su PCA viajará gratis.

Invitados/ acompañantes

Un invitado/acompañante es alguien que usted desea traer para compartir el viaje, no alguien que usted debe traer para asistir; un invitado/acompañante para la tarifa regular.

Uso del elevador eléctrico

Todos los vehículos de Franklin Transit están equipados con elevadores eléctricos que se despliegan por el lateral del vehículo. Estos elevadores están calibrados para cumplir las especificaciones del fabricante.

La definición ADA de silla de ruedas es:

Silla de ruedas significa una ayuda para la movilidad que pertenece a cualquier clase de dispositivo de tres o más ruedas, utilizable en interiores, diseñado o modificado para y utilizado por personas con discapacidad motriz, ya sea operado manualmente o con motor.

Sin embargo, la ADA no exige a los proveedores de transporte que acomoden dispositivos que no estén principalmente diseñados o pensados para ayudar a personas con discapacidades de movilidad (por ejemplo, monopatín, bicicletas, carritos de la compra), aparte de las políticas generales aplicables a todos los pasajeros que puedan intentar introducir tales dispositivos en un vehículo.

La ADA establece que un proveedor de transporte puede negarse a transportar una silla de ruedas/ocupante si el peso combinado supera el de las especificaciones del elevador establecidas por el fabricante o si se demuestra que el transporte de la silla de ruedas es incompatible con los requisitos legítimos de seguridad.

Es responsabilidad del solicitante colaborar con Franklin Transit para determinar las dimensiones y el peso combinado de su dispositivo de movilidad y si supera las especificaciones del elevador. Esta información no se utiliza para determinar la elegibilidad para los Servicios Prioritarios. Se utilizará para determinar si el elevador del vehículo puede acomodar su dispositivo de movilidad

El elevador puede utilizarse para cualquier dispositivo de movilidad que cumpla la definición anterior y no supere las especificaciones del elevador. El elevador también puede ser utilizado por los clientes que lo soliciten y que utilicen un andador, bastón, u otra ayuda para la movilidad o por cualquier persona que considere que subir los escalones de la entrada principal del vehículo es demasiado difícil o peligroso. Todos los conductores de Franklin Transit ha

recibido formación sobre el uso del elevador eléctrico y le explicaran como funciona y como utilizar para garantizar un transporte seguro.

Se recomienda, pero no es obligatorio, que todos los clientes que utilicen sillas de ruedas retrocedan hasta el ascensor. Una vez que la silla de ruedas eléctrica o el dispositivo de movilidad se haya colocado correctamente en el elevador y los frenos estén bloqueados, se pedirá al cliente que apague el motor antes de que el conductor suba o baje el elevador.

Dispositivo de movilidad de ruedas múltiples

Algunos dispositivos de movilidad de ruedas múltiples, como los scooters, son difíciles de sujetar en los vehículos ADA Paratransit. Algunos dispositivos de movilidad de ruedas múltiples también vienen con una advertencia del fabricante de que no deben utilizarse como asientos en vehículos en movimiento. Por lo tanto, el conductor del tránsito puede recomendarle que se traslade a un asiento del vehículo si puede hacerlo. Aunque el conductor no le pedirá que se traslade, le recomendamos encarecidamente que lo haga para que podamos ofrecerle a usted y a los demás pasajeros el viaje más seguro posible.

Política de sujeción de dispositivos de movilidad y cinturones de seguridad

Es responsabilidad del conductor asegurarse de que los dispositivos de movilidad estén bien sujetos. Se requiere que las sillas de ruedas y los dispositivos de movilidad estén asegurados en un sistema de amarre multipunto en todo momento durante el viaje.

Franklin Transit anima a todos los clientes a utilizar los cinturones de seguridad disponibles mientras el vehículo este en movimiento. Hay cinturones combinados de hombre y regazo disponibles en cada estación de sujeción de dispositivos de movilidad. Todos los conductores han recibido formación sobre la forma correcta de abrochar los cinturones de seguridad a todos los clientes y les ayudaran a abrochárselos si así lo solicitan.

Paquetes y artículos personales

Puede llevar una cantidad limitada de bolsas de supermercado, equipaje u otros paquetes o artículos personales en el servicio de ruta fija de Franklin Transit. Para garantizar un espacio adecuado y un viaje seguro para todos los clientes, se le permite llevar en el autobús lo que pueda cargar en un solo viaje (4 bolsas). La carga debe guardarse debajo del asiento, en el suelo delante de su asiento o en su regazo, debe permanecer fuera del pasillo del autobús y no puede ocupar un asiento si este es necesario para un cliente.

Procedimiento de emergencia

En caso de accidente o emergencia, mantenga la calma y siga las instrucciones del conductor.

Si un cliente se pone enfermo o se da cuenta de que otro cliente puede estarlo, debe informar inmediatamente al conductor.

Si un cliente, debido a su discapacidad, debe ser recogido por un PCA u otra persona de apoyo cuando se le deja y el PCA o personas de apoyo no esta allí cuando llegue el vehículo de transito, el cliente será transportado de vuelta al centro de transito (o a otro lugar seguro). En este caso, se notificará al tutor o cuidador del cliente y se le pedirá que venga a recoger al cliente o que haga otros arreglos de transporte. Si no podemos ponernos en contacto con el tutor o cuidador, se avisará a las autoridades competentes.