



Documento del Programa de Servicio Especial Prioritario (PSS)



ESTIMADO(A) CLIENTE:

Gracias por su interés en el Servicio Especial Prioritario (Prioritized Special Service, PSS) de la Autoridad de Tránsito de Franklin (Franklin Transit Authority, FTA). Este servicio otorga prioridad de reservación para el servicio de puerta a puerta a las personas que cumplen con los criterios de elegibilidad establecidos por la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA, paratransito complementario). Lea detenidamente los materiales adjuntos y complete la Solicitud en su totalidad para que Franklin Transit pueda determinar si usted es elegible para el Servicio Especial Prioritario, el servicio de paratransito complementario conforme a la ADA.

Por lo general, califican para este servicio las personas cuya residencia se encuentra dentro de $\frac{3}{4}$ de milla en cualquier dirección de una ruta fija publicada de Franklin Transit, o cuyo viaje tiene tanto el origen como el destino dentro de ese mismo radio de $\frac{3}{4}$ de milla, y que demuestran una barrera para usar el servicio de ruta fija porque no pueden trasladarse hacia y desde las paradas de autobús, subir o bajar del autobús, o comprender cómo viajar y utilizar el sistema de ruta fija.

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

Si necesita ayuda para completar el formulario o tiene preguntas, comuníquese con Mike Johnston, Director de Tránsito y Coordinador de la ADA, en la oficina de Franklin Transit Authority llamando al 615 628 0260, o por correo electrónico a mjohnston@tmagroup.org. Esta carta y la solicitud también están disponibles en letra grande.

Después de completar la solicitud, pida a un profesional de la salud o de rehabilitación con licencia que complete y firme la última página. La información que usted proporcione en la solicitud es confidencial.

Las solicitudes completas se procesarán dentro de los 21 días posteriores a su recepción. Se le notificará por escrito sobre su estado de elegibilidad.

Atentamente,

Mike Johnston

Director de Tránsito y Coordinador de la ADA

708 Columbia Avenue, Franklin, TN 37064 • (615) 790-0604 • www.franklintransit.org

FRANKLIN TRANSIT AUTHORITY — SOLICITUD DE SERVICIO ESPECIAL PRIORITARIO

Información del solicitante

Nombre: _____

Dirección: _____ Apto. #: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Teléfono / Número TDD (día): _____ (noche): _____

Correo electrónico: _____ Número de Seguro Social: _____

Fecha de nacimiento: ____/____/____ ☐ Masculino ☐ Femenino

Idioma principal: ☐ Inglés ☐ Español ☐ Señas ☐ Otro: _____

Formatos accesibles: ☐ Letra estándar ☐ Letra grande ☐ Braille ☐ Audio ☐ Otro: _____

Si esta solicitud fue completada por una persona distinta del solicitante, complete la siguiente información:

Nombre: _____

Dirección: _____

Correo electrónico: _____

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

Firmado: _____ Fecha: _____

En caso de emergencia: indique los nombres de dos personas, incluidos profesionales de apoyo, agencias u otras personas familiarizadas con su discapacidad, a quienes FTA pueda contactar:

Nombre: _____ Tel. trabajo: _____ Tel. casa: _____

Dirección: _____

Relación: _____

Nombre: _____ Tel. trabajo: _____ Tel. casa: _____

Dirección: _____

Relación: _____

Acerca de su discapacidad

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

Si corresponde, describa: _____

2. Explique cómo la discapacidad le impide usar el servicio de forma independiente:

Si corresponde, explique: _____

3. Las condiciones que usted describe son:

☐ Permanentes ☐ Varían de un día a otro ☐ Temporales

Si corresponde, si son temporales, indique la duración prevista:

4. ¿Tiene sensibilidad al frío definida médicamente?

☐ Sí ☐ No

Si corresponde, si la respuesta es Sí, indique por encima o por debajo de qué temperatura y explique:

5. ¿Tiene sensibilidad al calor definida médicamente?

☐ Sí ☐ No

Si corresponde, si la respuesta es Sí, indique por encima o por debajo de qué temperatura y explique:

6. ¿Otras condiciones del clima (viento, anochecer/oscuridad y/o resplandor) afectan su discapacidad?

☐ Sí ☐ No

Si corresponde, explique: _____

7. ¿Tiene una discapacidad visual?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

8. ¿Su respiración se ve afectada por las condiciones del clima o del ambiente?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

9. ¿El alcance de la discapacidad cambia después del tratamiento médico?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

10. Otros comentarios o información adicional relacionada con la discapacidad:

Si corresponde, explique: _____

Traslado hacia y desde la parada de autobús

1. ¿Puede localizar de forma independiente paradas de autobús, destinos, ubicaciones y/o calles transversales?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

2. ¿Puede viajar de forma independiente después del anochecer?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

3. ¿Puede recorrer de forma segura e independiente $\frac{1}{4}$ de milla (4 cuadras)?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

4. ¿Puede recorrer de forma segura e independiente 200 pies?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

5. ¿Puede llegar y regresar de forma independiente a la parada de autobús de su vecindario?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

6. ¿Puede salir y regresar de forma independiente a sus destinos habituales (paradas de autobús locales)?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

7. ¿Puede esperar afuera sin ayuda ni apoyo durante treinta (30) minutos?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

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

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

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

10. ¿Puede desplazarse sobre superficies “planas” cuando hace buen tiempo?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

11. ¿Puede desplazarse por “pendientes leves” cuando hace buen tiempo?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

12. ¿Puede llegar y regresar de la parada de autobús pública más cercana?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

13. ¿Podría esperar en una parada de autobús si hubiera asientos o un refugio?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

14. ¿Podría esperar en una parada de autobús si no hubiera asientos ni refugio?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

Subir y bajar del autobús

1. ¿Puede subir y bajar de forma segura e independiente tres (3) escalones de 12 pulgadas?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

2. ¿Puede subir, viajar o bajar de un autobús accesible para sillas de ruedas sin ayuda?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

3. ¿Puede sujetar manijas o barandales, monedas o boletos al subir o bajar de un autobús?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

4. ¿Puede subir o bajar de un vehículo si cuenta con un elevador o un sistema de inclinación que baja la parte delantera del vehículo?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

5. ¿Puede subir y bajar de un autobús sin ayuda?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

Prestación del servicio

1. ¿Usa silla de ruedas o escúter?

☐ Sí ☐ No. Si la respuesta es Sí: ancho _____ pulgadas. Peso ocupado _____ libras.

Esta información no se utiliza para determinar la elegibilidad para el Servicio Especial Prioritario. Es responsabilidad del solicitante conocer las dimensiones y el peso combinado ocupado del dispositivo de movilidad. La Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990 define una "silla de ruedas común" como aquella que no excede 30 pulgadas de ancho ni 48 pulgadas de largo, y que no pesa más de 600 libras cuando está ocupada. Franklin Transit está obligada a acomodar dispositivos de movilidad que excedan estas dimensiones de silla de ruedas común si el elevador del vehículo y el área de sujeción pueden acomodar físicamente el dispositivo; el servicio solo puede negarse si el peso o el tamaño combinado excede las especificaciones del fabricante del elevador, o si el transporte del dispositivo fuera incompatible con requisitos legítimos de seguridad. Consulte la sección Uso del elevador eléctrico de este documento para más detalles.

2. ¿Usa alguno de los siguientes dispositivos de movilidad o equipos especializados cuando viaja? Marque todos los que correspondan.

☐ Bastón ☐ Animal de servicio ☐ Tablero de comunicación ☐ Bastón blanco ☐ Silla de ruedas eléctrica ☐ Silla eléctrica grande ☐ Andador ☐ Escúter eléctrico (3 ruedas) (excede la ADA) ☐ Muletas ☐ Silla de ruedas manual ☐ Otro dispositivo: _____

3. Si usa silla de ruedas o escúter, ¿la usará en Transit on Demand (TODD)?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

4. ¿Puede esperar treinta (30) minutos en una parada de autobús con su dispositivo de movilidad?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique: _____

5. ¿Necesita un asistente (de cuidado personal, guía vidente) que viaje con usted?

☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Si corresponde, explique el tipo de ayuda que brinda esta persona:

6. ¿Viaja con niños menores de 10 años? ☐ Sí ☐ No ☐ A veces

Certificación del solicitante

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

Entiendo que:

- Mi solicitud será devuelta si no está completa.
- El propósito de esta solicitud es determinar mi elegibilidad para recibir el Servicio Especial Prioritario.
- Mi solicitud está sujeta a revisión y verificación, y que la tergiversación de cualquier información importante llevará a la cancelación de mi certificación.
- Una declaración falsa hecha en este documento puede resultar en el rechazo de mi solicitud para el Servicio Especial Prioritario (PSS).
- El incumplimiento de las políticas y los procedimientos para usar el Servicio Especial Prioritario puede ser motivo de suspensión o cancelación de mi elegibilidad para participar en el programa.
- La información contenida en este documento será tratada de manera confidencial, salvo que la ley exija lo contrario.
- The TMA Group, en representación de la Franklin Transit Authority, se reserva el derecho de solicitar información adicional a su discreción.

Acepto divulgar la información solicitada a The TMA Group, en representación de la Franklin Transit Authority. Acepto notificar a The TMA Group si ya no necesito el Servicio Especial Prioritario por cualquier motivo, incluido un cambio en mi capacidad para usar el servicio de ruta regular.

Firmado: _____ Fecha: _____

Nombre del solicitante en letra de molde: _____

Nombre en letra de molde de quien preparó la solicitud: _____

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

_____ Tel. #: _____

Nombre en letra de molde del padre, madre o tutor legal: _____

Firma del padre, madre o tutor legal: _____

Dirección: _____

Teléfono #: _____ Fecha: _____

Se le notificará por escrito su estado de elegibilidad dentro de los 21 días posteriores a la recepción de esta solicitud. La notificación también explicará el motivo de la determinación.

Toda persona a la que se le niegue la elegibilidad o se le otorgue una elegibilidad condicional puede presentar una solicitud de apelación por escrito ante el Director Ejecutivo de The TMA Group dentro de los 60 días siguientes a la fecha de la notificación. De conformidad con 49 CFR 37.125(g)(3), no se exige brindar el Servicio Especial Prioritario mientras esté pendiente la determinación de la apelación; sin embargo, si no se ha emitido una decisión dentro de los 30 días posteriores a la finalización del proceso de apelación (por ejemplo, la conclusión de una audiencia de apelación), Franklin Transit brindará el Servicio Especial Prioritario a partir de ese momento, hasta que se emita una decisión que niegue la apelación, y a menos que ello ocurra.

Divulgación de información

Para evaluar correctamente esta solicitud, The TMA Group, en representación de la Franklin Transit Authority, puede comunicarse con su profesional de la salud o de rehabilitación para confirmar la información proporcionada.

Nota: De ser posible, proporcione el nombre de un profesional que esté familiarizado con su discapacidad en particular y que también comprenda su capacidad o incapacidad para viajar usando el sistema de transporte público. Esto podría incluir:

- Un especialista en rehabilitación
- Un consejero de vida independiente
- Un trabajador social
- Un psicólogo
- Un consejero de rehabilitación vocacional
- Un consejero de salud mental
- Un terapeuta ocupacional o físico
- Un médico o enfermero(a) registrado(a)

El siguiente profesional de la salud o de rehabilitación está familiarizado con mi discapacidad y por la presente queda autorizado a proporcionar a The TMA Group, en representación de la 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 yo solicite elegibilidad de paratransito o servicio especial prioritario en otra comunidad, por la presente autorizo a The TMA Group, en representación de la Franklin Transit Authority, a divulgar la información de mi solicitud a dicha agencia.

Firma: _____ Fecha: _____

Certificación profesional

El formulario de autorización adjunto ha sido presentado por _____.

La Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA) exige que las empresas de transporte público brinden a las personas con discapacidades un acceso complementario y comparable a sus servicios de ruta regular.

Se puede determinar que el solicitante es elegible para los servicios de transporte de la ADA para todos los viajes que solicite, o elegible (según su capacidad funcional) para algunas solicitudes de viaje pero no para otras, o capaz de usar los servicios de ruta regular.

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

La información que usted proporcione nos permitirá tomar una determinación adecuada para cada solicitud de viaje. Toda la información debe mantenerse confidencial. Gracias por su colaboración.

Carácter en el que usted conoce al solicitante: _____

Condición física y/o cognitiva que funcionalmente impide el uso de vehículos equipados con elevador:

¿Es temporal esta condición? ____ No ____ Sí, por _____ semanas

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

Excepciones o adiciones: _____

Nombre y cargo en letra de molde: _____

Firma: _____ Fecha: _____

Clínica/Agencia: _____ Teléfono: _____

Dirección: _____ Ciudad: _____ Código postal: _____

Licencia, registro o certificación profesional #: _____

SERVICIO PRIORITARIO — PREGUNTAS FRECUENTES

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

R. El Servicio Prioritario de FTA le permite a una persona elegible que se encuentre dentro de $\frac{3}{4}$ de milla de la ruta fija publicada reservar el servicio de recogida flexible en nuestras rutas fijas, recibir reservaciones prioritarias al programar el servicio de Transporte a Pedido, servicio de origen a destino y tarifas reducidas.

P. ¿Qué debo hacer para que se me considere para el Servicio Especial Prioritario?

- Solicite un formulario de solicitud de Servicios Prioritarios. Las solicitudes están disponibles en la oficina de la Franklin Transit Authority, 708 Columbia Avenue, Franklin; 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 médico, de rehabilitación o de la salud y devuélvala a la Franklin Transit Authority, 708 Columbia Avenue, Franklin TN 37064.

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

R. The TMA Group revisará su solicitud y la certificación profesional para determinar si usted está funcional o cognitivamente imposibilitado para usar el sistema de ruta regular. La certificación profesional puede omitirse si usted tiene más de 70 años o reside en un centro de vida asistida u hogar de ancianos, o si ya está certificado como elegible por un programa de paratransito en cualquier lugar de los Estados Unidos.

Se determinará que 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 asientos).

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

Toda persona a la que se le niegue la elegibilidad o se le otorgue una elegibilidad condicional puede presentar una solicitud de apelación, por escrito o verbalmente, ante el Director Ejecutivo de The TMA Group dentro de los 60 días siguientes a la fecha de la notificación. Usted tiene la oportunidad de ser escuchado y de presentar información y argumentos sobre su situación y su estado. También puede solicitar que su argumento sea escuchado por otra persona de la gerencia dentro de la agencia distinta del gerente que tomó la decisión inicial. El Servicio Especial Prioritario no se brindará durante el proceso de apelación, a menos que dicho proceso no pueda concluirse dentro de los 30 días.

P. ¿Cuándo sabré si soy elegible para el servicio prioritario de puerta a puerta?

R. Dentro de los 21 días a partir de la fecha en que se reciba su Solicitud completa y la Verificación Profesional, The TMA Group le notificará por escrito su estado de elegibilidad.

P. ¿Qué sucede si se niega mi solicitud de Servicios Prioritarios?

R. Toda persona a la que se le niegue la elegibilidad o se le otorgue una elegibilidad condicional puede presentar una solicitud de apelación, por escrito o verbalmente, ante el Director Ejecutivo de The TMA Group dentro de los 60 días siguientes a la fecha de la notificación. Usted tiene la oportunidad de ser escuchado y de presentar información y argumentos sobre su situación y su estado. También puede solicitar que su argumento sea escuchado por otra persona de la gerencia dentro de la agencia distinta del gerente que tomó la decisión inicial. El Servicio Especial Prioritario puede brindarse durante el proceso de apelación. El proceso de apelación debe concluirse dentro de los 30 días.

P. ¿Qué sucede si no soy elegible para los Servicios Prioritarios?

R. El servicio de ruta regular es accesible para sillas de ruedas, y Franklin Transit ofrece capacitación para enseñarle a usar el sistema. Además, Transit on Demand (TODD) sigue estando disponible para usted mediante reservación para el servicio de acera a acera, sujeto a la disponibilidad de asientos.

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

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

P. ¿Por cuánto tiempo es válida mi certificación para los Servicios Especiales Prioritarios?

R. La certificación para el Servicio Especial Prioritario puede renovarse cada tres años, salvo que la certificación para el Servicio Especial Prioritario temporal es válida por el período establecido al momento de la certificación. Dicha certificación temporal puede extenderse con base en una verificación por escrito del médico u otro profesional con licencia que explique la necesidad y el período de tiempo sugerido para la extensión.

P. ¿Qué es la capacitación de viaje?

R. La capacitación de viaje prepara a las personas con discapacidades para viajar de manera segura e independiente por todo el sistema de ruta regular. Personal capacitado puede trabajar con usted de forma individual o en grupo para enseñarle las habilidades de viaje necesarias para seguir una ruta determinada de la manera más segura y directa.

P. ¿Cómo puede ayudarme la capacitación de viaje?

R. Las personas con discapacidades que aprovechan la capacitación de viaje obtienen la libertad de elegir qué tipo de transporte desean tomar.

P. ¿Hay asientos designados para personas con discapacidades en los vehículos?

R. Sí, hay ubicaciones designadas en los vehículos para personas con discapacidades y sujeciones para sillas de ruedas.

P. ¿A quién debo contactar para obtener más información?

R. Puede comunicarse con The TMA Group al 615-790-0604, de 8:30 a. m. a 4:00 p. m., de lunes a sábado.

SERVICIO PRIORITARIO — REGLAS PARA LOS PASAJEROS

1. Llegue a tiempo y tenga disponible para el conductor la tarifa exacta o un boleto comprado por adelantado. Si esto no es posible, podemos coordinar la compra de la tarifa en el Centro de Tránsito.
2. Si usa silla de ruedas y no hay una rampa en su casa, alguien debe estar presente 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 una “ausencia” (no show). Un patrón excesivo de “ausencias” puede dar lugar a medidas que incluyen la suspensión temporal de sus privilegios de viaje.
4. Se pueden subir a bordo comestibles y paquetes livianos. Estos artículos deben poder colocarse sobre su regazo (límite de 4 bolsas).
5. Se exige 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 ocupantes del vehículo.
6. Se permiten tanques portátiles de oxígeno personal.
7. No se permiten alimentos ni bebidas (salvo por razones médicas).
8. No se permite fumar en ningún vehículo de tránsito.
9. No distraiga al conductor mientras el vehículo está en ruta.
10. Las sugerencias, felicitaciones o quejas pueden enviarse a Mike Johnston, Transit Director and ADA Coordinator, The TMA Group / Franklin Transit, 708 Columbia Ave., Franklin TN 37064, Teléfono: 615-790-0604; mjohnston@tmagroup.org.

RECOGIDA CON DESVÍO O TRANSIT ON DEMAND (TODD) — YA ESTOY CERTIFICADO, ¿Y AHORA QUÉ?

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

Cómo programar un viaje

Hay un Asistente de Servicio al Cliente disponible de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 4:00 p. m., excepto los días feriados. No hay servicio los domingos.

Al programar un viaje, el Asistente de Servicio al Cliente necesitará saber:

- Su nombre, dirección y número de teléfono.
- La dirección de sus lugares de recogida y de destino. No son necesarias las direcciones de destinos comunes, como los centros comerciales, ya que nuestro despachador proporcionará esos datos. Cuantos más detalles brinde sobre su viaje, mejor.
- La fecha y la(s) hora(s) en que desea que lo recojan y lo dejen, tanto para el viaje de ida como para el de regreso.

Tipos de solicitudes de servicio

Hay tres tipos básicos de solicitudes de servicio:

Servicio de recogida con desvío flexible

Disponible en las rutas publicadas. Las reservaciones deben hacerse por adelantado para solicitar la recogida y la bajada en lugares situados dentro de $\frac{3}{4}$ de milla de las rutas publicadas. La tarifa por una recogida con desvío flexible es de cincuenta centavos (\$0.50) adicionales sumados a la tarifa de ruta fija correspondiente, para un total de un dólar (\$1.00) por la tarifa del público general más el desvío.

Servicio TODD (Transit on Demand) — Servicio Prioritario ADA

El servicio puede solicitarse el mismo día y hasta dos semanas antes del viaje solicitado, sujeto a disponibilidad en el caso de las solicitudes del mismo día. Este es el servicio de paratransito complementario de la ADA para pasajeros certificados; los pasajeros del público general también pueden usar el servicio de respuesta a demanda TODD pagando la tarifa del público general que se indica a continuación.

Zona 1 (dentro de $\frac{3}{4}$ de milla de una ruta fija — el área de servicio exigida por la ADA): \$2.00 por viaje para pasajeros elegibles conforme a la ADA, adultos de 65 años o más y titulares de tarjeta de Medicare. Para los pasajeros del público general, la tarifa de respuesta a demanda en la Zona 1 es de \$3.00 por viaje o \$5.00 por viaje de ida y vuelta.

Zona 2 (más allá de $\frac{3}{4}$ de milla de una ruta fija — el Área de Servicio Extendida de Franklin Transit, una extensión voluntaria del servicio más allá del área exigida por la ADA): \$2.00 por viaje para pasajeros elegibles conforme a la ADA, adultos de 65 años o más y titulares de tarjeta de Medicare: la misma tarifa que en la Zona 1, extendida a la Zona 2 como política local. Para los pasajeros del público general, la tarifa es de \$4.00 por viaje o \$6.00 por viaje de ida y vuelta.

El conductor no entrará a su casa ni al interior del lugar de su destino. Un Asistente de Cuidado Personal (PCA) puede acompañarlo sin costo adicional. Los conductores le permitirán llevar hasta cuatro (4) bolsas livianas de comestibles o de compras. En ningún caso se permite que los conductores entren a su casa.

Solicitud de servicio de suscripción

El servicio de suscripción está diseñado para las personas que necesitan viajar al mismo lugar a la misma hora de forma repetida, por ejemplo, al trabajo, a la escuela o a diálisis. Una suscripción le permite llamar una sola vez y establecer su horario, en lugar de llamar para cada viaje. El servicio de suscripción está disponible solo si programa seis (6) o más viajes por semana al mismo lugar a la misma hora. (Tres solicitudes de ida y vuelta equivalen a seis viajes). Si usa el servicio de suscripción y su horario cambia, deberá volver a solicitarlo. Llame a The TMA Group al 628-0260 para solicitar el servicio de suscripción. Si el servicio de suscripción no puede coordinarse de inmediato, puede llamar durante el horario comercial habitual y programar individualmente los viajes que desee.

Viajes de regreso (volver a casa)

Su viaje de regreso debe programarse al momento de hacer su reservación.

Asistente de Cuidado Personal (PCA)

Puede traer consigo a un Asistente de Cuidado Personal autorizado sin cargo adicional. El PCA debe tener el mismo destino que usted. Informe al Asistente de Servicio al Cliente, al hacer su reservación, si lo acompañará un PCA.

Acompañantes

Puede llevar a un acompañante en cada viaje. Conforme a 49 CFR 37.131(c)(2), la tarifa de un acompañante debe ser igual a la tarifa cobrada al pasajero elegible conforme a la ADA a quien acompaña: \$2.00 por viaje si el origen y el destino del viaje se encuentran ambos dentro de $\frac{3}{4}$ de milla del servicio de ruta regular (Zona 1), o \$2.00 por viaje / \$4.00 ida y vuelta fuera de esta área (Zona 2). Informe al Asistente de Servicio al Cliente, al hacer la reservación, si lo acompañará una persona.

Cancelaciones de viajes

- Usted es responsable de cancelar su propio viaje.
- Avise al Asistente de Servicio al Cliente a más tardar una (1) hora antes de la hora programada del viaje.
- Las “ausencias” excesivas, según lo determinen The TMA Group y Franklin Transit, pueden dar lugar a medidas destinadas a corregir el problema. Si no se llega a una solución, The TMA Group y Franklin Transit pueden tomar medidas que incluyen la suspensión de los privilegios de viaje. Si desea apelar la suspensión, puede hacerlo enviando una carta de apelación por escrito al Executive Director, The TMA Group, Franklin Transit, 708 Columbia Ave, Franklin TN 37064.
- Si no puede ser recogido a la hora reservada y no puede avisarnos con anticipación, llame a la oficina de despacho para que sepamos si necesita el viaje de regreso. El conductor esperará 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 pedir al despacho continuar con la siguiente cita. Haremos todo lo posible por comunicarnos con usted para confirmar si

necesita el transporte. Puede intentar reprogramar su reservación para el mismo día, sujeto a disponibilidad.

Seguridad

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

SERVICIO ESPECIAL PRIORITARIO — TARIFAS

(Corregido en agosto de 2026 — vea la Nota de revisión)

Categoría de tarifa	Tarifa
Ruta fija — Público general	\$1.00 por viaje
Ruta fija — Adultos mayores, titulares de tarjeta de Medicare y personas con discapacidades	\$0.50 por viaje
Recogida con desvío flexible (dentro de $\frac{3}{4}$ de milla de una ruta fija, sumada a la tarifa de ruta fija correspondiente)	+\$0.50 por viaje
Servicio Prioritario ADA (TODD) — Zona 1 (dentro de $\frac{3}{4}$ de milla de una ruta fija — área de servicio exigida por la ADA), pasajeros elegibles conforme a la ADA, adultos de 65 años o más y titulares de tarjeta de Medicare	\$2.00 por viaje
Área de Servicio Extendida (TODD) — Zona 1 (dentro de $\frac{3}{4}$ de milla de una ruta fija — área de servicio exigida por la ADA), público general	\$3.00 por viaje / \$5.00 por ida y vuelta
Área de Servicio Extendida (TODD) — Zona 2 (más allá de $\frac{3}{4}$ de milla de una ruta fija — Área de Servicio Extendida de Franklin Transit), pasajeros elegibles conforme a la ADA, adultos de 65 años o más y titulares de tarjeta de Medicare	\$2.00 por viaje
Área de Servicio Extendida (TODD) — Zona 2 (más allá de $\frac{3}{4}$ de milla de una ruta fija — Área de Servicio Extendida de Franklin Transit), público general	\$4.00 por viaje / \$6.00 por ida y vuelta
Acompañante (que viaja con un pasajero certificado), viaje dentro de $\frac{3}{4}$ de milla del servicio de ruta regular (Zona 1)	\$2.00 por viaje (igual que el pasajero elegible conforme a la ADA)
Acompañante (que viaja con un pasajero certificado), viaje fuera de $\frac{3}{4}$ de milla del servicio de ruta regular (Zona 2)	\$2.00 por viaje / \$4.00 ida y vuelta (igual que el pasajero elegible conforme a la ADA)
Asistente de Cuidado Personal (PCA)	Sin cargo

Los conductores pueden aceptar el pago exacto en efectivo o boletos. Un talonario de diez boletos cuesta \$10, o un talonario de treinta y un boletos cuesta \$25. Los talonarios de boletos pueden comprarse en el Centro de Tránsito, 708 Columbia Avenue, Franklin, o al conductor.

Cumplimiento del tope tarifario de la ADA: La tarifa de \$2.00 del Servicio Prioritario ADA en la Zona 1 no excede el doble de la tarifa de ruta fija de \$1.00, en conformidad con el tope tarifario establecido por 49 CFR 37.131(c) para el servicio de paratransito complementario dentro del corredor de $\frac{3}{4}$ de milla exigido por la ADA. Franklin Transit ha extendido esta misma tarifa de \$2.00 para pasajeros elegibles

conforme a la ADA, adultos de 65 años o más y titulares de tarjeta de Medicare a la Zona 2 como política local. A los pasajeros del público general que usan el servicio de respuesta a demanda TODD se les cobra \$3.00 por viaje / \$5.00 por ida y vuelta en la Zona 1 y \$4.00 por viaje / \$6.00 por ida y vuelta en la Zona 2; dado que estos pasajeros no son elegibles para el paratránsito de la ADA, esta tarifa para el público general no está sujeta al tope tarifario de la ADA. Las tarifas de acompañante se fijan iguales a la tarifa del pasajero elegible conforme a la ADA a quien acompañan, en conformidad con 49 CFR 37.131(c)(2).

Números de teléfono importantes de la Franklin Transit Authority

TODD (Transit on Demand): 615-628-0260

Servicio al Cliente: 615-790-0604

Director de Tránsito: 615-628-0263

GUÍA DEL PASAJERO DEL SERVICIO PRIORITARIO DE FRANKLIN TRANSIT — RECORDATORIOS Y CONSEJOS ÚTILES

Cómo reservar un viaje del Servicio Prioritario

Una vez que usted sea elegible para el Servicio Prioritario (paratransito de la ADA), puede solicitar un viaje. Para reservar un viaje, llame al centro de tránsito al (615) 628-0260. Las reservaciones pueden hacerse el día anterior, hasta con dos semanas de anticipación, o el mismo día, sujeto a disponibilidad. Nuestro personal lo guiará en el proceso de reservar un viaje. Le pedirán la siguiente información; tenga estos datos a la mano cuando llame.

El centro de tránsito está cerrado los domingos y los días feriados. Si necesita solicitar o cambiar un viaje para el siguiente día de servicio, llame al (615) 628-0260 y deje un mensaje con su información. Franklin Transit le devolverá la llamada a la mañana siguiente para confirmar que su viaje ha sido reservado.

1. Su nombre y apellido.
2. La fecha y el día de la semana en que necesita viajar.
3. La dirección donde necesita que lo recojan.
4. La dirección a la que se dirige y el número de teléfono (si lo tiene, y cualquier punto de referencia que ayude a encontrar el lugar). Si va a ir a una instalación grande que tiene varias entradas (como un centro comercial o un centro médico grande), indique el punto exacto donde desea que lo dejen.
5. La hora a la que desea llegar (la hora de la cita, si corresponde).
6. La hora a la que estará listo para que lo recojan para el viaje de regreso (si corresponde).
7. Si usa un dispositivo de movilidad como silla de ruedas, andador o escúter, o si necesitará usar el elevador.
8. Si un asistente de cuidado personal o acompañantes viajarán con usted.
9. Si un niño menor de cinco años viajará con usted.
10. Si un animal de servicio viajará con usted.
11. Cualquier otra información que considere que debemos saber para atenderlo de forma segura y cómoda.

Nuestro personal ingresará esta información en el sistema informático de programación, que identificará un vehículo disponible para atenderlo. Es posible que lo pongan en espera mientras se identifica la mejor opción de viaje.

Consejos para programar: Aunque es difícil saber de antemano exactamente a qué hora estará listo para su viaje de regreso, es muy importante programar la hora con la mayor precisión posible. Deje un poco de tiempo adicional si no está seguro. Si va al consultorio de un médico o a otra cita médica, díglele a la persona que le programa la cita médica que usará el servicio de Franklin Transit y pregunte cuánto durará la cita. Esto le ayudará a fijar su hora de regreso con nuestro personal. Por ejemplo, si tiene una cita a las 9:00 AM, quizá quiera decirle al personal de Franklin Transit que desea llegar a más tardar a las 8:20 AM. De igual manera, deje tiempo para llegar al lugar donde el vehículo lo recogerá para su viaje de regreso: si trabaja hasta las 5:00 PM, debería pedir que lo recojan a las 5:15 PM. Si no puede ser recogido para regresar antes de cierta hora, infórmelo a nuestro personal. Si no tiene una hora de cita específica y puede ser flexible con sus horarios de viaje, hágaselo saber.

Su hora de disponibilidad y su ventana de disponibilidad

Después de que usted haya proporcionado la información del viaje indicada arriba, el personal del centro de llamadas de transporte le ofrecerá sus opciones de viaje. Haremos todo lo posible por acomodar las horas de recogida y de llegada que usted solicitó. Sin embargo, dado que este es un servicio de viaje compartido y que otros clientes pueden necesitar ser programados en el mismo vehículo, puede ser necesario llevarlo a su cita más temprano o recogerlo para el regreso más tarde de lo que usted pidió.

Para asegurar que las opciones de programación ofrecidas satisfagan las necesidades de los clientes, Franklin Transit ha establecido las siguientes pautas para el proceso de programación del Servicio Prioritario ADA:

- Se hará todo lo posible por programar su viaje de modo que usted no llegue más de 60 minutos antes o después de la hora de llegada que solicitó.
- Se hará todo lo posible por programar una recogida de regreso no más de 60 minutos antes o después de la hora que usted solicitó.
- Se hará todo lo posible por programar los viajes de modo que los tiempos de viaje sean comparables al tiempo que tomaría hacer el viaje en un autobús de ruta fija.

La hora de recogida real que se le ofrezca y que usted acepte será su “hora de disponibilidad”. El vehículo del Servicio Prioritario puede llegar hasta 15 minutos antes o 15 minutos después de su “hora de disponibilidad”. A esto se le llama la “ventana de disponibilidad de 30 minutos”. Este período de tiempo es necesario para agrupar viajes y para acomodar condiciones inesperadas de tráfico o del clima u otros retrasos y cambios de horario. Es importante que usted esté listo para encontrarse con el vehículo de paratransito durante esta ventana de 30 minutos.

Consejos para programar: Cuando llame para programar viajes, tenga a la mano papel y lápiz para anotar su hora de disponibilidad de recogida y la ventana de disponibilidad de 30 minutos durante la cual debe estar listo para el autobús. Si está programando varios viajes, tenga disponible toda la información de cada viaje cuando llame. Esto ayudará al personal del centro de llamadas de transporte a atenderlo con mayor eficiencia.

Servicio de suscripción

Si necesita un viaje al mismo lugar, a la misma hora, al menos una vez por semana, el servicio de suscripción puede ser una buena opción para usted. Este servicio le permite programar estos viajes con una sola llamada. Luego se le colocará 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 avise de inmediato si no necesita un viaje en un día determinado, para que podamos hacer el cambio en nuestros horarios. Por ejemplo, si tiene servicio de suscripción para un viaje a la escuela cada día de la semana, manténganos informados sobre los días feriados y los períodos de vacaciones en que no hay clases. Esto nos ayudará a evitar viajes innecesarios o conexiones perdidas. Puede poner su viaje de suscripción “en pausa” por hasta tres meses. Cuando esté listo para reanudar su servicio de suscripción, llame al centro de llamadas de transporte con anticipación para restablecer el servicio.

Cómo cambiar un viaje programado

Si sus planes cambian y necesita ajustar los horarios de su viaje, llame al centro de llamadas de transporte al (615) 628-0260. Recuerde que el centro de tránsito está abierto de lunes a viernes (excepto los días feriados) de 8:30 AM a 4:30 PM. Si llama los domingos o los días feriados para cambiar o solicitar un viaje solo para el día siguiente, una contestadora tomará la información y le devolveremos la llamada a la mañana siguiente para confirmar su viaje. Si no recibe noticias nuestras, asuma que su viaje quedó programado a la hora que solicitó.

Cuando llega el vehículo del Servicio Prioritario

El conductor del servicio de tránsito acercará el vehículo a la acera, frente a la dirección de recogida que usted proporcionó. El vehículo podría llegar hasta 15 minutos antes de su hora de disponibilidad y hasta 15 minutos después de esa hora. Esté listo para salir cuando llegue el vehículo, para que el conductor de Franklin Transit pueda mantener el horario para todos los clientes. Al conductor de Franklin Transit no se le permite tocar la bocina para avisarle que el vehículo ha llegado, así que espere en un lugar donde pueda ver u oír la llegada del vehículo.

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

Tenga en cuenta que el vehículo puede llegar en cualquier momento dentro de la ventana de disponibilidad de 30 minutos y solo puede esperarlo cinco minutos después de la hora de recogida acordada, o cinco minutos después de la hora de llegada del vehículo si este llega después de su hora de recogida programada. Si usted no está listo, es posible que el conductor deba irse para no causar inconvenientes a otros clientes. Antes de partir sin usted, el conductor llamará al personal de operaciones de Franklin Transit para confirmar que tiene autorización para irse. El personal de operaciones intentará comunicarse con usted por teléfono antes de autorizar la salida del conductor.

Ejemplo: Usted tiene programado un viaje con una hora de disponibilidad de 9:00 AM. Esto significa que debe estar listo para que el vehículo llegue en cualquier momento entre las 8:45 AM y las 9:15 AM (la ventana de disponibilidad). Si el vehículo llega a las 9:05 AM, el conductor de tránsito lo esperará hasta las 9:10 AM.

Asistencia del conductor de tránsito

El servicio de tránsito prioritario es un servicio de origen a destino. A su solicitud, los conductores de tránsito lo ayudarán a subir y bajar del vehículo, y le ayudarán a abrocharse el cinturón de seguridad. A los conductores de tránsito no se les permite entrar a una residencia privada. Un conductor de tránsito no entrará a su residencia para ayudar con la carga, ni pasará más allá de la puerta de su destino para ayudarlo. Un conductor de tránsito no operará una silla de ruedas eléctrica, un escúter u otro dispositivo de movilidad.

No se exige que los conductores de tránsito atraviesen terrenos inseguros ni entren en condiciones inseguras para ayudar a un cliente. Si la entrada de vehículos o el jardín de su casa no es seguro debido a nieve, hielo o terreno irregular, el conductor de tránsito no podrá ayudarlo mientras camina ni llevar su carga hasta su puerta. Además, si el conductor de tránsito percibe una situación como insegura debido a amenazas a su seguridad personal, no le ayudará en su traslado hacia y desde el vehículo.

Los conductores de tránsito deben tener el control efectivo del vehículo en todo momento. Para asegurar esto, no se les permite alejarse más de 150 pies del vehículo que operan ni perderlo de vista. Por lo tanto, si la puerta de su residencia o destino está a más de 150 pies del vehículo, o no está a la vista de este, el conductor de tránsito solo podrá acompañarlo hasta el punto que se encuentre a una distancia segura o que aún esté a la vista del vehículo.

Asistentes de cuidado personal

Los clientes con discapacidades pueden traer un asistente de cuidado personal consigo en todos los vehículos de Franklin Transit. Un asistente de cuidado personal (PCA) es alguien que usted puede traer 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 todo el servicio de Franklin Transit y en el sistema de ruta fija.

Para que un PCA viaje en el servicio de paratransito de la ADA, usted debe estar registrado con nosotros como una persona que necesita un PCA. Esto se hace como parte del proceso de elegibilidad.

Deberá informar al personal de Franklin Transit, cuando programe viajes, que viajará con un PCA. Esto asegura que haya espacio en el vehículo de paratransito de la ADA para usted, su PCA y los demás clientes programados, y avisa a nuestro personal y a los conductores de Franklin Transit que un PCA viajará sin cargo.

Si usted tiene una discapacidad y desea llevar un PCA en un autobús de ruta fija de Franklin Transit, solo debe informar al conductor al subir que tiene una discapacidad y que lleva un PCA para que le asista. Presente el PCA al conductor y pague su tarifa regular. Su PCA viajará sin cargo.

Invitados/Acompañantes

Un invitado o acompañante es alguien que usted desea llevar para compartir el viaje, no alguien que debe llevar para que le asista; un invitado o acompañante paga la misma tarifa que el pasajero elegible para el Servicio Prioritario ADA a quien acompaña.

Uso del elevador eléctrico

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

La definición de silla de ruedas según la ADA es: un dispositivo de movilidad perteneciente a cualquier clase de aparatos de tres o más ruedas, utilizable en interiores, diseñado o modificado para personas con discapacidad de movilidad y usado por ellas, ya sea de operación manual o motorizada.

Sin embargo, la ADA no exige que los proveedores de transporte acomoden dispositivos que no estén diseñados o destinados principalmente a ayudar a personas con discapacidades de movilidad (por ejemplo, patinetas, bicicletas o carritos de compras), más allá de las políticas generales aplicables a todos los pasajeros que pudieran querer llevar tales dispositivos a un vehículo.

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

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

El elevador puede usarse para cualquier dispositivo de movilidad que cumpla con la definición anterior y que no exceda las especificaciones del elevador. El elevador también puede ser usado, a solicitud, por clientes que usan un andador, bastón u otro dispositivo de movilidad, o por cualquier persona a quien le resulte demasiado difícil o peligroso subir los escalones de la entrada principal del vehículo. Todos los conductores de Franklin Transit están capacitados en el uso del elevador eléctrico y le explicarán cómo funciona y cómo usarlo para asegurar su transporte seguro.

Se recomienda, aunque no es obligatorio, que todos los clientes que usan sillas de ruedas suban al elevador en reversa. Después de que una silla de ruedas eléctrica o dispositivo de movilidad se haya colocado correctamente en el elevador y se hayan puesto los frenos, se le pedirá al cliente que apague el motor antes de que el conductor mueva el elevador hacia arriba o hacia abajo.

Dispositivos de movilidad de varias ruedas

Algunos dispositivos de movilidad de varias ruedas, como los escúteres, son difíciles de sujetar en los vehículos de paratransito de la ADA. Algunos dispositivos de movilidad de varias ruedas también vienen con una advertencia del fabricante de que no deben usarse como asientos en vehículos en movimiento. El conductor de tránsito puede recomendarle que se traslade a un asiento del vehículo si puede hacerlo. Si bien el conductor de tránsito no le exigirá que se traslade, le recomendamos encarecidamente que lo haga, para que podamos brindarle a usted y a los demás pasajeros el viaje más seguro posible.

Política de sujeción de dispositivos de movilidad y de cinturones de seguridad

Es responsabilidad del conductor de tránsito asegurarse de que los dispositivos de movilidad estén correctamente sujetos. Las sillas de ruedas y los dispositivos de movilidad deben estar sujetos en un sistema de anclaje de varios puntos durante todo el viaje.

Franklin Transit anima a todos los clientes a usar los cinturones de seguridad disponibles mientras el vehículo está en movimiento. En cada estación de sujeción de dispositivos de movilidad hay cinturones combinados de hombro y cadera. Todos los conductores están capacitados en la manera correcta de asegurar los cinturones de seguridad para todos los clientes y ayudarán a abrocharlos si se les solicita.

Paquetes y artículos personales

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

Procedimientos de emergencia

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

Un cliente que se sienta enfermo o que note que otro cliente pueda estar enfermo debe informar de inmediato al conductor de tránsito.

Si un cliente, debido a su discapacidad, debe ser recibido por un PCA u otra persona de apoyo al momento de dejarlo, y el PCA o la persona de apoyo no está presente cuando llega el vehículo de tránsito, el cliente será transportado de regreso al centro de tránsito (o a otro lugar seguro). En ese caso, se notificará al tutor o cuidador del cliente y se le pedirá que venga a recogerlo o que haga otros arreglos de transporte. Si no logramos comunicarnos con el tutor o cuidador, se notificará a las autoridades correspondientes.