Handitran - Ciudad de Arlington
Dirección interna 06-0100
P. O. Box 90231
Arlington, TX 76004-3231

Oficina Administrativa: (817) 459-5390 Programación/fuera del horario de atención: (817) 275-3704
Fax: (817) 275-2286

Guía para el servicio de transporte especial de Handitran

Handitran

Le ofrece a la ciudad de Arlington servicios de transporte especial para adultos mayores y personas con discapacidades que están imposibilitadas de conducir un vehículo de manera segura. Handitran ofrece un servicio a demanda, compartido y puerta a puerta a través de minibuses equipados a los cuales se puede acceder con silla de ruedas. Para complementar los servicios prestados, se contratan taxis.

Los conductores están capacitados para ayudar a los pasajeros a subir y bajar de los vehículos utilizados para este servicio.

Handitran es una compañía de transporte común y no podrá usarse como servicio médico de emergencia, ni nuestros choferes ofrecen servicios como asistente.

Lea esta información atentamente para familiarizarse con el tipo y el nivel de servicio que presta Handitran.

Elegibilidad

El servicio de Handitran está disponible para personas que no pueden conducir un vehículo de manera segura porque padecen una discapacidad física o mental y/o tienen 65 años o más. Los pasajeros deben poder sentarse erguidos en una silla de ruedas o en un asiento de vehículo. Es altamente recomendado el uso de cinturones de seguridad pélvicos para los pasajeros que viajan en silla de ruedas ya que les ofrece una protección adicional y permite que permanezcan en sus sillas durante el trayecto.

Proceso de inscripción

1. Complete íntegramente y firme la solicitud de servicio de Handitran.
2. Los adultos mayores (65 años o más) deben presentar junto con la solicitud una constancia de verificación de su edad.
3. Las personas menores de 65 años con discapacidades deben hacer certificar la solicitud con su médico.
4. Se debe abonar una tarifa de solicitud de $10.00 al momento de presentar la solicitud. **El pago de esta tarifa no garantiza la disponibilidad de transporte; sirve únicamente para incluir al pasajero en la lista de pasajeros elegibles para el servicio.**

Una vez que la solicitud sea aceptada y aprobada, nos pondremos en contacto con usted para comenzar con la programación del transporte y se le enviará una carta de aceptación por correo postal. Aquellos solicitantes a los que se les haya denegado el servicio tendrán derecho a apelar en un plazo máximo de 10 días desde la fecha de denegación.

Área de servicio de Handitran

Handitran ofrece servicios dentro de los límites de la ciudad de Arlington y hasta una milla y media fuera del límite de dicha ciudad. No están permitidos los viajes de estudiantes desde y hacia las escuelas públicas. El Distrito Escolar Independiente de Arlington (AISD, por sus siglas en inglés) proporciona servicios de autobuses para los estudiantes. Los viajes recreativos, personales esenciales, por razones médicas, laborales y de educación privada están permitidos según el orden de solicitud.

Cargos de Handitran

Además de la tarifa única de $10.00 de la solicitud, se cobra un cargo de $2.00 por cada trayecto de viaje. Dado que este es un programa de la ciudad de Arlington, un extremo del viaje debe estar en Arlington. Los pasajeros pueden elegir una de entre dos opciones para el pago del pasaje:

Pago exacto de $2.00, ya que nuestros conductores no llevan cambio. También ofrecemos una opción de pago diferido para pasajeros que no tienen cambio exacto o no cuentan con el pasaje para viajar. Llame a la Oficina Administrativa para conocer el saldo actual y realizar pagos sobre el saldo adeudado.

Para los pasajeros frecuentes, están disponibles los pases mensuales de Handitran. El costo es de $55.00 y cubre el pago de viajes ilimitados durante un mes calendario. Los pases mensuales no garantizan que se realizarán los viajes. Llame a la oficina de administración para obtener información adicional sobre los pases mensuales. Los pasajeros deben pagar su pasaje al abordar el vehículo. Los pases no utilizados **no son reembolsables**.

Adaptación para personas en sillas de ruedas

Los vehículos están adaptados para incluir "dispositivos de apoyo", de conformidad con la definición establecida por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades. Si un dispositivo de movilidad excede la capacidad del vehículo, el conductor podrá pedirle al pasajero que se cambie a un asiento, ya que podría ser difícil sujetar al pasajero de manera segura en determinados dispositivos de movilidad. Es decisión del pasajero cambiarse a un asiento o permanecer en su dispositivo de movilidad. Los pasajeros en sillas de ruedas deben contar con el equipo adecuado y necesario para mantenerse de forma segura en la silla de ruedas. Esto incluye, entre otros, cinturones pélvicos, reposapiés, sujetadores de calzado y frenos en buen estado de funcionamiento. Los frenos deben estar en funcionamiento o se denegará el transporte.

Horario del servicio

	De lunes a viernes	Sábado
Horario de atención de la Oficina Administrativa	De 8:00 a.m. a 5:00 p.m.	Cerrado
Horario del servicio	De 7:00 a.m. a 10:00 p.m.	De 8:00 a.m. a 9:00 p.m.
Oficina de Programación y Despacho Para programar un viaje Para cancelar un viaje Para verificar los viajes	 De 8:00 a.m. a 4:30 p.m. 24 horas (registrado) De 7:00 a.m. a 10:00 p.m.	 Cerrado 24 horas (registrado) De 8:00 a.m. a 9:00 p.m.

Handitran está cerrado los días festivos establecidos para la ciudad de Arlington.

Invitados y asistentes

Un pasajero podrá programar su viaje junto a dos invitados o asistentes como máximo, si hay espacio disponible. Cada invitado debe pagar el pasaje regular de $2.00.

El asistente que debe viajar como cuidador del pasajero podrá hacerlo gratis. Para asegurar la disponibilidad de asientos, la programación de viajes junto a invitados y asistentes debe hacerse al momento de la reserva.

Programación de un viaje

La certificación de Handitran o el pase mensual NO garantizan que se llevarán a cabo los viajes. La Oficina de Programación acepta solicitudes de servicio de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Los pasajeros pueden programar sus viajes hasta con 14 días antes de antelación. Dado que los horarios suelen estar llenos, les recomendamos a los pasajeros que traten de programar sus viajes con la mayor antelación posible para que se les pueda asignar el horario preferido. Todas las solicitudes de viaje se reciben por orden de presentación. La siguiente información se deberá suministrar al momento de solicitar el servicio:

- Nombre del pasajero y número de identificación del servicio.
- Tipo de dispositivo de ayuda, por ejemplo, silla de ruedas o bastón, si hubiere alguno.
- Invitado, asistente o animal de servicio que acompañará al pasajero, de ser el caso.
- Número de teléfono.
- Dirección exacta donde se pasará a buscar al pasajero.
- Dirección exacta y descripción del lugar donde se dejará al pasajero (por ejemplo, consultorio médico, tienda de comestibles). Es útil facilitar el número de teléfono del lugar de destino, si el dato está disponible.
- Horario en que debe llegar a destino.
- Horario en que se lo debe traer de regreso.

Se permite programar viajes para el mismo día en función de la disponibilidad de espacio. Los pasajeros podrán solicitar cambios el mismo día del viaje si el horario permite complacer su solicitud.

Se podrán rechazar las solicitudes si Handitran no puede complacer un viaje porque la capacidad es limitada. Todas las solicitudes se realizan en función de la disponibilidad de espacio. Los viajes podrán rechazarse por falta de capacidad.

Políticas de contratación

Handitran puede pasar a buscar al pasajero 15 minutos antes o después del horario prometido o acordado. Los pasajeros deben estar listos 15 minutos antes de la hora prometida o acordada. Para evitar el retraso de los demás pasajeros, los conductores podrán esperar solo cinco minutos, si no se tomó contacto con el pasajero, antes de continuar su ruta. Si el pasajero no está listo, se lo podría considerar como ausente. Los conductores tienen prohibido entrar a las residencias u otras instalaciones para buscar a los pasajeros.

Se debe usar cinturón de seguridad en los autobuses y taxis. A fin de resguardar la seguridad de los pasajeros, los conductores tienen prohibido poner en marcha el vehículo hasta que los pasajeros tengan abrochado su cinturón de seguridad. Para la comodidad de todos los pasajeros, no se permiten alimentos, bebidas o fumar. No se permite usar lenguaje obsceno o tener un comportamiento abusivo, que de producirse podría causar la suspensión o terminación del servicio. Los conductores de autobuses y taxis tienen prohibido aceptar propinas. No se permite a los conductores realizar cambios en los horarios o destinos programados sin autorización de la Oficina de Despacho.

Bolsas y paquetes

El equipaje de mano de los pasajeros no debe superar el equivalente a cinco (5) bolsas de compra de papel marrón repletas o 10 bolsas de compra de plástico, a menos que el pasajero viaje con un asistente para cargar y descargar los paquetes. El tamaño de los paquetes no debe superar el de una bolsa de compra de papel marrón y su peso máximo no debe superar las 20 libras. El conductor es quien decide en última instancia si los artículos pueden ser transportados con seguridad.

¿Qué pasa si el servicio de Handitran se retrasa?

El objetivo de Handitran es llegar al lugar indicado como máximo dentro de los 15 minutos de la hora prevista de traslado el 95% de las veces. De vez en cuando, Handitran podría llegar más tarde de lo previsto debido al tráfico, el clima u otras condiciones imprevistas. Si el autobús está retrasado 15 minutos de la hora prevista para el traslado, el pasajero deberá confirmar la hora de traslado a través de la aplicación del teléfono, por Internet o poniéndose en contacto con la Oficina de Programación para conocer el horario de arribo aproximado.

¿Qué pasa si el pasajero no está listo para el viaje de regreso?

Si un pasajero no puede estar listo a la hora de regreso prevista, debe llamar al 817-275-3704 treinta minutos antes de la hora de traslado para evitar que el autobús/taxi realice un viaje innecesario y el pasajero evite ser considerando como "ausente". Luego, cuando el pasajero esté listo, deberá llamarnos nuevamente. El viaje se volverá a incluir en el cronograma tan pronto como podamos. No se garantiza el retorno, especialmente durante el horario de servicio nocturno, cuando el servicio sea limitado, o hacia el final del horario de servicio, cuando los vehículos ya se han retirado del servicio.

Cancelaciones y ausencias

Cuando sea necesario cancelar un viaje, se solicita a los pasajeros que lo cancelen tan pronto como sea posible a través de la aplicación del teléfono, por Internet o poniéndose en contacto con la Oficina, para que otro usuario pueda disponer del lugar. Las cancelaciones deben realizarse 30 minutos antes del viaje para evitar que se lo considere como ausente.

Ausencias:

Dado que ofrecemos viajes compartidos, horarios a demanda, los pasajeros que no se presentan crean un problema para todos los pasajeros programados de ese día. Le pedimos que programe los viajes que tiene la intención de hacer y cancele o evite programar viajes que no está dispuesto a realizar. Los pasajeros que acumulen varias ausencias están sujetos a la suspensión del servicio de Handitran.

Si un pasajero no se presenta en el punto de origen del traslado, los viajes de regreso previstos serán cancelados automáticamente. Si un pasajero no se presenta para un viaje de regreso, debe ponerse en contacto con Handitran para intentar programar otro viaje de regreso (en función de la disponibilidad).

Autoservicio y aplicación para teléfonos

Para su practicidad, disponemos de una aplicación de uso para iPhone y Android. También disponemos de un sitio web disponible para uso público. Ambas funcionalidades le ofrecen mayor flexibilidad en su experiencia con Handitran. Le permiten supervisar su viaje, consultar los próximos viajes programados, los actuales horarios de arribo aproximados, cancelar e incluso programar nuevos viajes. Se requiere su dirección de correo electrónico y debe aceptar nuestros términos de servicio. Estas funciones prácticas le permiten obtener información sin necesidad de llamar. Al suscribirse al autoservicio y el acceso mediante aplicación telefónica, usted acepta recibir correos electrónicos esporádicos de Handitran. Sus direcciones de correo electrónico no serán comercializadas a compañías de marketing. Para obtener más información, comuníquese con la oficina de administración.

Si tiene preguntas acerca de las políticas de Handitran, llame a la Oficina Administrativa de Handitran.

EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIÓN

En contraprestación por el uso que la ciudad de Arlington me permite realizar del sistema de transporte especial de Handitran, acepto renunciar a todas las reclamaciones, exonerar de responsabilidad, indemnizar, defender y mantener indemne a la ciudad de Arlington, sus empleados, agentes, patrocinadores y voluntarios que colaboran en el programa de Handitran respecto de todos los daños, reclamaciones o responsabilidades de cualquier naturaleza que pudieran surgir por lesiones o muerte de alguna persona, o por la pérdida, el daño o la pérdida de uso de cualquier propiedad que se produzca por cualquier error, omisión, violación de las normas o reglamentos de Handitran, o acto negligente de mi parte. Dicha indemnización será aplicable independientemente de si los daños y perjuicios, reclamaciones o responsabilidades surjan total o parcialmente por error, omisión o violación de las normas o reglamentos Handitran, o por negligencia de mi parte o de la ciudad de Arlington. Es mi intención expresa que la indemnización prevista en este párrafo sea una indemnización de mi parte para indemnizar y proteger a la ciudad de Arlington de las consecuencias de la propia negligencia de la ciudad de Arlington, sin importar si dicha negligencia es la única causa o una causa concurrente de las lesiones, muerte o daños.

AL FIRMAR ABAJO, RECONOZCO LO SIGUIENTE:

RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LA POLÍTICA: He recibido la información que antecede sobre las políticas y procedimientos de Handitran y acepto regirme por estas políticas.

RATIFICACIÓN, VERIFICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN: Ratifico que la información incluida en esta solicitud de servicio es fiel y correcta a mi leal saber y entender. Autorizo además al personal de Handitran a verificar cualquier información incluida en este solicitud, por ejemplo, información médica pertinente y necesaria para determinar la elegibilidad de la prestación de servicios de viaje.

EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD E INDEMNIZACIÓN: He leído la información sobre exoneración de responsabilidad e indemnización señalada arriba, comprendo sus términos y condiciones, y firmo voluntariamente y con pleno conocimiento la aceptación de sus implicancias.

Fechado el _____ de _____ de 20_____.

X

_____

Firma del solicitante (o tutor legal con poder notarial)

(**Por favor, proporcionar copia del poder notarial**)

ARLINGTON
THE AMERICAN DREAM CITY

Solicitud de servicio de transporte especial de Handitran

Nombre del solicitante_____ Teléfono de la casa_____

Fecha de nacimiento_____ Edad___ Sexo ___

Dirección_____ Apartamento N.°_____Ciudad/estado/código postal _____

Nombre del edificio o casa de reposo: _____

Correo electrónico _____

Persona de contacto en caso de emergencia_____ Teléfono de la casa_____

Dirección_____ Otro teléfono_____

Cuidad/estado/código postal_____ Relación_____

Médico personal_____ Teléfono_____

Dirección_____

¿El solicitante necesita un asistente o supervisión durante el transporte?
☐ Sí Explique:_____
☐ No

Uso de dispositivos de ayuda (marque todas las opciones que correspondan):

☐ Bastón
☐ Muletas
☐ Andador
☐ Animal de servicio: _____
☐ Equipo portátil de oxígeno
☐ Otro dispositivo de ayuda:_____
☐ Silla de ruedas manual estándar
☐ Silla de ruedas eléctrica convencional
☐ Escúter motorizado

¿Cuál es la marca y/o el número de modelo (si está disponible esta información) del dispositivo de movilidad? _____
_____

Si usa un animal de servicio, ¿qué servicio le proporciona el animal? _____

Si usa silla de ruedas, ¿su residencia tiene una rampa para sillas de ruedas para múltiples pasos? ☐ Sí ☐ No ☐ N/A

(El conductor no puede subir o bajar escalones con una silla de ruedas cuando superen los 6" o si hay varios escalones; las rampas deberán ser seguras).

¿Necesita ayuda del conductor?---------- ☐ Sí ☐ No _____

¿Tiene algún padecimiento del cual debería informarnos? ---------- ☐ Sí ☐ No _____

¿Ha completado alguna vez una solicitud de servicio de Handitran? - ☐ Sí ☐ No _____

CERTIFICACIÓN DE DISCAPACIDAD

Esta página debe ser completada por un médico en el caso de solicitantes con discapacidades que tienen menos de 65 años de edad. Si el médico no completa esta parte del formulario, podría ocurrir una demora respecto de la certificación o no certificación del solicitante. No se requiere completar esta sección si el solicitante tiene 65 años de edad o más y ha presentado una constancia de su edad; sin embargo, se sugiere completarla como adicional a la presentación de la constancia de edad para obtener información sobre la discapacidad del solicitante.

PARA EL MÉDICO:
Las personas que deseen obtener la certificación de Handitran deben ser adultos mayores (65 años o más) o tener limitaciones de transporte en virtud de una discapacidad mental o física. El programa es un servicio de viaje compartido subvencionado que proporciona transporte a personas que tienen una discapacidad física o mental **que les impide conducir un vehículo automotor de manera segura.**

☐ Este solicitante no tiene limitaciones de transporte conforme a lo descrito anteriormente.
☐ Este solicitante sí tiene limitaciones de transporte conforme a lo descrito anteriormente, el cual se describe a continuación:

1. ¿Cuál es la discapacidad específica del solicitante o diagnóstico médico? Si la discapacidad del solicitante está relacionada con la obesidad, indique el peso actual:
   _____
   _____

2. ¿La discapacidad del solicitante es temporal o permanente? ☐ Temporal ☐ Permanente

   Si es temporal, ¿cuánto tiempo necesitará el servicio el solicitante?
   ☐ Menos de un mes
   ☐ De uno a tres meses
   ☐ De tres a seis meses
   ☐ De seis meses a un año
   ☐ De uno a dos años
   ☐ Más de dos años

3. ¿El paciente tiene antecedentes o tiene actualmente tendencias violentas o podría presentar un problema de comportamiento durante el transporte?
   ☐ Sí Explique:_____
   ☐ No

Firma del médico_____ Fecha en que se completó_____

Nombre del médico_____ Número de teléfono_____

Dirección_____ Número de fax_____

Cuidad/estado/código postal_____