

CAT CONNECT GUIA DE PASAJEROS

COLLIER COUNTY
GOVERNMENT CENTER

CC2-1842

catconnect

Connecting the Community through Public Transportation

239-252-7272

239-252-7777

Tel: 239-252-7272

Llamada Gratuita 1-800-550-9348

Fax: 239-252-4464

8300 Radio Rd Naples FL 34104

www.rideCAT.com

CATConnect@colliercountyfl.gov



Table of Contents

I. Bienvenido	1
II. Introducción.....	1
III. Información al Cliente.....	2
IV. Elegibilidad.....	3
V. Destino y Horario de Operación	8
VI. Reservasiones.....	9
VII. Tarifas, Múltiples Destinos y Negarse a Pagar/No Pago	13
VIII.Asistencia de viaje.....	15
IX. Listo temprano, Estado de espera, Cancelación o Ausencia	16
X. Choferes.....	21
XI. Derechos y Responsabilidades.....	22
XII. Otras Consideraciones.....	27
XIII.Sugerencias del Cliente	32

I. Bienvenido

Esta Guía de pasajeros está diseñada para ayudar a los clientes a entender el programa de CAT CONNECT. En esta guía encontrarán la información pertinente para reservar su viaje lo más convenientemente posible, incluyendo la póliza y procedimientos. Es importante que usted tome el tiempo de leer esta guía completamente para evitar una mala interpretación de los servicios ofrecidos por este programa. Esta guía también está disponible en inglés o a través del internet en www.ridecat.com. Si usted tiene alguna pregunta por favor llámenos al **(239) 252-7272, (239) 252-7777, o 1(855) 392-1418.**

II. Introducción

El programa de CAT CONNECT también conocido como paratransito comenzó en febrero del 2001 bajo el nombre de Collier Community Transportation o CCT. Este es un servicio de transporte de viaje compartido de puerta-a-puerta, disponible para individuos que no tienen otro medio de transporte, incluyendo el servicio de Collier Area Transit (CAT) servicio de autobús (ruta fija). El programa de CAT CONNECT provee servicio de transporte para individuos elegibles a través de diferentes programas de fondos incluyendo; el Departamento de Transporte de la Florida, Agencia para Personas Incapacitadas o ADA, y la Comisión para Transportación a Desfavorecidos de la Florida. CAT CONNECT

puede ser utilizado para citas médicas, trabajo, escuela y otros viajes dependiendo del programa de fondo por el cual, el cliente sea calificado. La cooperación y flexibilidad de los clientes permitirán a CAT CONNECT servirles mejor.

Entrenamiento de viaje: Entrenamiento de viaje es un servicio GRATIS que CAT CONNECT ofrece para crear oportunidades de acceso a la comunidad enseñándole cómo usar el transporte público. El entrenador de viaje trabajará con usted en un grupo individual o pequeño para enseñarle las habilidades de viaje necesarias para llegar a su destino con seguridad e independientemente. El entrenador de viajes trabajará con usted hasta que se sienta capaz y confidente de viajar su ruta solo. Para más información, llame al (239) 252-7777.

III. Información al Cliente

Para obtener una aplicación, reserve una cita, o cualquier otra pregunta por favor de llamar al programa de CAT CONNECT de lunes a viernes entre las 8 a.m. y las 5 p.m.; a los siguientes teléfonos 239-252-7272, 239-252-7777 o 1-855-392-1418. También pueden visitar el centro en:

CAT CONNECT
Servicio al Cliente
8300 Radio Road
Naples, FL 34104

**Collier Area Transit Intermodal Transfer
Station at the Government Center
3355 East Tamiami Trail
Naples, FL 34112**

Si usted experimenta un problema en cualquier aspecto al servicio, usted puede llamar o escribir a CAT CONNECT o visitar nuestra página de web www.ridecat.com. Cuando mande una queja por escrito por favor incluya los detalles como: fecha, hora, localización y una descripción del problema que ha experimentado. Esto ayudara a determinar el personal apropiado a ser contactado para resolver cualquier dificultad que usted tenga lo más pronto posible.

Si su queja no puede ser resuelta, usted puede obtener información en el proceso de quejas visitando nuestra página de web www.ridecat.com Paratránsit, proceso de quejas, o contactando al superintendente de operaciones y requerir una copia de nuestro “Proceso de Quejas” o llamar a la línea de la Comisión para Transportación a Desfavorecidos de la Florida al **1-800-983-2435**.

Para el Florida Relay de ASCII llamar al 1-800-955-1339.

IV. Elegibilidad

Los individuos que están interesados en usar el servicio de CAT CONNECT deben llenar una

aplicación. Una vez completada la aplicación, el proceso de elegibilidad puede tomar hasta veintiún (21) días calendarios. Una evaluación / entrevista funcional puede ser requerida como parte del proceso de elegibilidad. Si, a más tardar 21 días después de la presentación de una solicitud completa, CAT no ha tomado una determinación de elegibilidad, el solicitante será tratado como elegible y recibirá el servicio o hasta que la entidad rechace la solicitud. Una vez calificado para el servicio, todo individuo está sujeto a una recertificación cada 3 años o antes en caso de cambio de dirección o condición médica. Para recibir una aplicación por favor visite nuestra página web www.ridecat.com, o llame o visite el centro. CAT CONNECT está diseñado para servir a un grupo de personas limitadas, específicamente aquellos que no tienen otro medio de transporte y califican bajo los siguientes programas patrocinadores;

Acta para americanos con Discapacidades (ADA): Aquellos individuos cuales su incapacidad física o mental les impide el uso del sistema de transportación pública. Además, el individuo debe residir dentro del corredor de ADA el cual se define como el corredor de servicio que se extiende a tres-cuartos (3/4) de milla a ambos lados del servicio de autobús CAT (ruta fija).

Visitantes: Aquellos que no pueden utilizar el servicio de autobús CAT (ruta fija) pueden ser elegibles para utilizar el servicio de para tránsito.

Los visitantes deberán presentar prueba de su estado de visita, prueba de su discapacidad si no es evidente, y certificar que no pueden usar el servicio de ruta fija. Para más información, comuníquese con nuestro Departamento de Servicios al Cliente al 239-252-7272. Para servicio más de los 21 días, una aplicación será requerida. La solicitud de los visitantes para elegibilidad del servicio tendrá un tiempo de respuesta de 24 horas.

Transportación a Desfavorecidos (TD):

Individuos que, debido a una discapacidad mental o física, su nivel de ingresos o su edad, no pueden transportarse a sí mismos ni adquirir transporte y, por lo tanto, dependen de otros para acceder a servicios de salud, empleo, educación, compras, actividades sociales u otras actividades esenciales para la vida, o niños que son discapacitados, de alto riesgo o en riesgo (según se define en el § 411.202). Además, el origen y/o destino del viaje del individuo deben estar fuera del corredor ADA.

Para el Servicio de Paratrásito No Patrocinado para Personas con Desventajas en el Transporte (TD) (también conocido como CAT Connect) en el Condado de Collier, se utilizan los siguientes criterios para determinar la elegibilidad de Personas con Desventajas en el Transporte (TD) por parte del Gestor de Movilidad:

1. El individuo no puede transportarse a sí mismo ni adquirir transporte:

- Si hay transporte público disponible, los solicitantes deben demostrar por qué no se puede utilizar.
 - El Gestor de Movilidad realizará una evaluación funcional para determinar si el solicitante no puede utilizar el transporte público.
2. No existen otras fuentes de financiamiento disponibles para pagar el viaje solicitado (es decir, patrocinado por agencias, Servicios para Adultos Mayores (Ley de Estadounidenses Mayores), Medicaid para viajes médicos no urgentes).
 3. El individuo cumple con uno o más de los siguientes criterios:
 4. Discapacidad física o mental, según lo estipulado en la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA) (el personal consultará el diagnóstico y la orientación del médico para la calificación);
 5. El individuo se encuentra dentro de la categoría de "niños en riesgo" según se define en el F.S. 411.202;
 6. El estado de ingresos individuales y del hogar es del 150% del nivel federal de pobreza o menos (el personal utilizará documentos aprobados para verificar los ingresos para la calificación).

El proceso de elegibilidad no prevé la autodeclaración. Los solicitantes firmarán la

solicitud certificando que la información que proporcionan es veraz y precisa. Si se determina que un solicitante de TD no es elegible para los servicios de TD debido a una solicitud incompleta, se otorgará tiempo de procesamiento adicional hasta que se reciba la información requerida o faltante. Si se determina que la solicitud no es elegible después de una revisión completa, el solicitante puede apelar esta determinación siguiendo el proceso de apelaciones descrito.

Individuos quienes por su incapacidad física o mental, estado de ingreso, o edad no pueden transportarse o (comprar) transportación y, por lo tanto, dependen de otros para acceso a cuidado de salud, empleo, educación, compras, actividades sociales, o otras actividades de mantenimiento de vida, o niños con discapacidades o de alto riesgo o en riesgo (como se define en el [§411.202](#)). Además, el origen y/o destino del viaje del individuo debe ser más de $\frac{3}{4}$ de millas a ambos lados del servicio de transporte público de CAT.

Agencias: Aquellos individuos cuyos viajes estén financiados bajo un contrato negociado por una agencia.

Si no está satisfecho o el solicitante no está de acuerdo con la decisión relacionada al programa de elegibilidad, o la provisión de servicio, ese

individuo tiene derecho a apelar con CAT Connect dentro de 60 días de la decisión.

V. Destino y Horario de Operación

CAT CONNECT da servicio al Condado de Collier incluyendo la **Ciudad de Naples, Norte de Naples, Este de Tamiami Trl, Marco Island, la Ciudad de Golden Gate, los Estates de Golden Gate e Immokalee**. De acuerdo con las regulaciones Federales y/o Estatales; algunas restricciones aplican a los viajes proporcionados, relacionados con las horas de viaje o destino dependiendo del programa de su elegibilidad.

Los miembros del **ADA** solo pueden hacer viajes que comienzan y terminan en el corredor del ADA, el cual es $\frac{3}{4}$ de millas de una ruta establecida del servicio de autobús CAT (ruta fija). Las horas de operación para el programa de ADA son las mismas que las publicadas en el horario de CAT. Usted puede ser certificado para usar el servicio de CAT CONNECT pero no todas las áreas en el Condado de Collier están dentro del área del corredor de ADA. Si el origen o destino del viaje esta afuera del corredor de ADA, el viaje será considerado inelegible para el programa de ADA y será clasificado como viaje TD.

Los miembros de **Transportación a desfavorecidos** están permitidos a hacer viajes en todo el condado de lunes a domingo. A las

4:00 a.m. es la hora que más temprano se le puede recoger y lo más tarde las 6:00 p.m. Adicionalmente, el viaje del individuo debe comenzar y terminar fuera de $\frac{3}{4}$ de millas de una ruta establecida de CAT.

Los viajes patrocinados por **Agencias** son solamente autorizados a hacer viajes coordinados por la agencia patrocinadora.

Por favor tenga en mente que CAT CONNECT opera en las carreteras y autopistas públicas y ocasionalmente nuestros vehículos corren atrasados durante horas de alta demanda y eventos especiales, horas pico o mal tiempo. Su viaje tendrá menos problemas si usted trata de no viajar en las horas de demanda.

El programa de CAT CONNECT **no opera** en los siguientes días festivos: Año Nuevo, Día de Recordación, 4 de Julio, Día del trabajo, Día de dar Gracias y Navidad.

VI. Reservaciones

Todos los viajes requieren ser reservados con anticipación; por favor contacte a CAT CONNECT de lunes a viernes entre las 8:00 am y 5:00 pm para hacer sus reservaciones. Para servicio los fines de semana, por favor contacte a CAT CONNECT, deje su nombre e información de viaje en el buzón de voz, alguien le llamara confirmando su viaje. Los viajes pueden ser

reservados hasta con dos (2) semanas de anticipación. Para servicio del PROXIMO DIA, la reservación debe ser hecha antes de las 5:00 pm.

Servicio para el mismo día no es disponible.

Cuando haga su reservación para el servicio, por favor tenga en mente que el tiempo de su viaje pueden variar basado en la distancia del viaje. Los horarios de viaje son los siguientes:

- 9 millas o menos – hasta 60 minutos de viaje.
- 9 millas a 18 millas – hasta 75 minutos de viaje
- 18 millas o más – hasta 120 minutos de viaje

Cuando haga una reservación, tenga disponible la siguiente información:

- Lugar de recogida – nombre, número de teléfono, dirección incluyendo número de edificio y apartamento, ciudad y código postal.
- Destino – nombre del establecimiento si se aplica o nombre del Doctor, número de teléfono y dirección (incluyendo: número de suite, reparto o ciudad y código postal).
- La hora exacta de su cita y horario de regreso.
- Si requiere una Asistente de Cuidado Personal o PCA.
- Si usted o su PCA usa silla de ruedas o

algún otro equipo de movilidad.

- Si usted tiene un animal de servicio.
- Si hay alguna otra consideración especial para el viaje del cliente.

Información del viaje de regreso- por favor provea la misma información pedida arriba para su destino. Los viajes de regreso **DEBEN** ser pedidos a la hora de la reservación o no serán aceptados.

Servicio de suscripción

Una orden de horario fijo o servicio de suscripción puede ser establecida cuando un cliente viaja regularmente al y del mismo destino (dos/tres o más veces por semana) a las mismas horas. Usted ahorrara tiempo sometiendo un horario fijo; de todos modos, usted debe contactar al departamento de reservaciones inmediatamente si sus planes cambian para evitar un cargo de ausencia. Cancelaciones frecuentes pueden resultar en anulación de suscripción.

Horas de Viaje Negociadas

De vez en cuando, el tiempo exacto que desea viajar no puede estar disponible. En ese caso, Servicio al Cliente puede ofrecer otras opciones que pueden ser hasta una hora antes o una hora después de la hora que desea viajar. Si usted necesita para llegar a su destino por un tiempo específico, dígame al representante de Servicio al

Cliente y van a tratar de darle una hora de recogida que le llevará a su destino a tiempo. Si el tiempo de viaje es más flexible, por favor, déjele saber al Representante de Servicio al Cliente y le van a sugerir un tiempo.

Ejemplo

- Una persona llama a pedir un viaje para ir a trabajar a las 9:30 a.m. Si no hay disponible para la hora exacta pedida, el Representante de ayuda al Cliente puede ofrecerle una opción de hora para dejarlo basado en la disponibilidad de vehículos y de la distancia de su viaje entre las 8:30 a.m. y 10:30 a.m. Si el tiempo de horario negociado es 8:30 a.m., el pasajero DEBE estar listo para abordar el vehículo de 8:30 a.m. a 9:00 a.m. El pasajero necesita estar listo dentro de la ventana de recogida, para asegurarle entrega a tiempo.
- Una persona llama a pedir que lo recojan a las 5:00 p.m. Si no hay disponible para la hora exacta pedida, el Representante de ayuda al Cliente puede ofrecerle una opción de hora para recogerlo basado en la disponibilidad de vehículos entre las 4:00 p.m. y 6:00 p.m. El pasajero debe estar listo para abordar el vehículo cuando llegue. El vehículo está considerado a tiempo si llega 30 minutos o menos del horario de recogida acordado.

VII. Tarifas, Múltiples Destinos y Negarse a Pagar/No Pago

Todo viaje requiere una tarifa; el pasajero será informado en el momento de aprobación para el servicio de Paratransito. El pasajero puede:

- Pagar la tarifa con el cambio exacto para cada viaje.
- Pagar la tarifa para ida y vuelta en el primer viaje.
- El saldo de la cuenta recargable está disponible. Las tarifas de los pasajeros se deducirán al finalizar un viaje.

Las cuenta se pueden recargar en las siguientes localizaciones:

**Collier Area Transit
Paratransit Customer Service
8300 Radio Road
Naples, FL 34104**

**Collier Area Transit Intermodal Transfer
Station at the Government Center
3355 East Tamiami Trail
Naples, FL 34112**

El chofer colectará su tarifa al abordar el vehículo. Usted debe tener el **cambio exacto**; los choferes no llevan dinero. El pago indicado de su tarifa se le requiere al abordar el vehículo. El no pagar la tarifa apropiada puede poner en peligro su

elegibilidad de transportación. Su tarifa depende en el fondo de su patrocinio, vea los detalles a continuación. **Efectivo el 4 de noviembre del 2018 las tarifas son las siguientes.**

Acta para americanos con Discapacidades (ADA): La tarifa para este servicio es \$3.00 por viaje. Acompañantes deben pagar \$3.00 por viaje.

Transportación a Desfavorecidos (TD): La tarifa para los viajes TD es basada en una escala de ingreso y varía de \$1.00, \$3.00, o \$4.00 por viaje. Este programa no permite/transporta acompañantes.

Múltiples Destinos

Cada viaje incluye un destino. Paradas cortas antes de su cita no serán permitidas. Si necesita múltiples destinos, cada sección del viaje debe ser pedido separadamente y el pasajero deberá pagar la tarifa por cada viaje.

Renuncia a Pagar o No Pago

- En esfuerzo para asegurar un servicio consistente y una justa transportación para todos los pasajeros, se espera el pago apropiado de todo el mundo al abordar el autobús de CAT CONNECT.
- Para enfatizar la importancia de limitar No Pagos, CAT CONNECT ha adoptado la siguiente póliza de cero tolerancias de renunciarse a pagar:

- Si el pasajero no tiene la cantidad apropiada para pagar su copago, no se le proveerá transportación.
- Si el pasajero renuncia a pagar por el viaje de vuelta, el pasajero no podrá reservar un viaje en el futuro hasta que su copago sea hecho.

VIII. Asistencia de viaje

Muchos de nuestros clientes requieren asistencia durante su viaje. Mientras los choferes pueden proveer asistencia al y del vehículo, algunos clientes requieren un cuidado más personalizado. Esta sección de la guía se refiere a las necesidades del cliente que se extiende más allá de la responsabilidad del chofer. Los clientes que necesitan asistencia adicional al llegar a su destino se les requiere viajar con un/a asistente. Todo acompañante o asistente de cuidado personal (PCA) viajando con el cliente debe ser recogido y dejado en la misma dirección.

Asistente de Cuidado Personal o (PCA en inglés)

Un PCA viaja con el cliente para asistir con funciones de la vida para facilitar el viaje. El requerimiento de un PCA debe ser aprobado en la aplicación inicial para ser elegible a viajar con el cliente. La información provista debe especificar las funciones limitadas

que le requieren tener asistencia adicional. Solo un PCA por cliente puede viajar gratis.

Lo siguiente es requerido para tener un PCA:

- Niños menores de 5 años y/o menos del peso de 45 libras se requieren el uso de una silla de auto la cual debe ser provista por el acompañante adulto o asistente.

El padre o guardián que asistirá un niño menor no podrá traer otros niños al no ser que los otros niños tengan una reservación y están recibiendo el servicio.

Acompañantes para los pasajeros de ADA

- Los pasajeros de ADA pueden ser acompañados por solo un acompañante.
- Los acompañantes deben pagar la misma tarifa que los pasajeros ADA.

Animales de Servicio

Los animales de servicio viajan gratis con el pasajero de Paratrásito.

IX. Listo temprano, Estado de espera, Cancelación o Ausencia

La Junta de Coordinación Local de Transportación a Desfavorecidos o TDLCB

aprobó una póliza de ausencia/cancelación para identificar a aquellos que habitualmente cancelan o se ausentan a su cita de viaje. La meta del TDLCB es educar a los clientes de la póliza para reducir los incidentes de cancelaciones y/o ausencias. El cliente tiene la opción de apelar cualquier acción tomada para en forzar esta póliza.

Listo Temprano

Los clientes que estén listos antes de la hora de su recogida deben contactar el servicio al cliente de CAT CONNECT. Los clientes serán recogidos cuando un vehículo esté disponible.

Estado de Espera

Si el cliente no está listo para hacer el viaje de regreso cuando el vehículo llegue, el cliente será puesto en “estado de espera”. Esto significa que los clientes llaman al servicio al cliente de CAT CONNECT cuando esté listo. Los clientes serán recogidos cuando un vehículo esté disponible.

Cancelaciones

Todas las cancelaciones necesitan ser echas preferiblemente antes de las 2:00 pm del día anterior de su reservación. Todas las reservaciones deben ser canceladas por lo menos con 2 horas de anticipación al viaje reservado para evadir ser notada como

“Ausencia”. Una cancelación hecha en la puerta (un reuso a abordar el vehículo que ha llegado dentro de la ventana de recogida) es también considerada una cancelación/ausencia. Los pasajeros no serán responsables por “ausencias” que resulten de enfermedad inesperada, emergencia familiar o personal, conexión de tránsito o demoras de cita, condición extrema de mal tiempo, error del operador, u otra razón inesperada por la cual no pueda llamar a cancelar a tiempo o tomar el viaje como acordado.

Ausencia

El pasajero que no cancele a tiempo su viaje le cuesta al servicio tiempo y dinero y es una inconveniencia a otros pasajeros. Ausencias repetidas pueden resultar en suspensión de servicio. CAT establecerá un patrón o practica para pasajeros específicos por perder viajes programados. Una ausencia es definida como una falla del pasajero aparecer para abordar el vehículo para un viaje programado. Esto supone que el vehículo llega al lugar de recogida prescrito dentro de la hora de recogida y el pasajero no está presente para la cita o no responde dentro de los cinco (5) minutos de la hora de llegada del vehículo dentro de los 30 minutos de la ventana de recogida.

Disciplinaria para Suspensión de Servicio

CAT CONNECT revisa todas las ausencias grabadas y cancelaciones tarde para garantizar la precisión antes de registrarlo en la cuenta del pasajero. La ausencia no será juzgada sino es la culpa del pasajero. Cada ausencia verificada o cancelación tarde consistente con la definición de arriba cuenta como 1 punto penalidad. Los pasajeros serán sujeto a suspensión cuando cumplan las siguientes condiciones:

- Acumulan 3 puntos de penalidad en un periodo de seis (6) meses (enero a junio y junio a diciembre)
- Tiene “ausencia” o “cancelaciones tarde” por lo menos 5 por ciento de los viajes reservados del pasajero por el mes.

Un pasajero estará sujeto a la suspensión solo si se alcanza el número de puntos de penalización y se cumple el porcentaje de viajes que se consideran ausentes. CAT CONNECT notificará a los pasajeros por teléfono después de que hayan acumulado 1 punto de penalización y les informará que están sujetos a suspensión en caso de que acumulen 2 puntos de penalización adicionales con el período de seis (6) meses de acuerdo con los criterios enumerados en esta sección de la política anterior.

Toda notificación de suspensión incluye una copia de esta póliza, y la política de

quejas/apelaciones que detalla cómo apelar las suspensiones.

- **Primera Ausencia:** El pasajero recibirá una llamada de advertencia.
- **Segunda Ausencia:** El pasajero recibirá una carta de advertencia para repasar la póliza de Ausencia y Cancelación tarde y una llamada por teléfono.
- **Tercera Ausencia:** El pasajero recibirá una llamada por teléfono y una carta por escrito notificándole de la suspensión de servicio por 7 días calendarios. La suspensión comenzará cinco días después de la determinación de la ausencia para asegurar recibo de notificación. Las suspensiones se mantendrán en suspenso si el pasajero presenta oportunamente una apelación de la suspensión. Si no hay apelación, la suspensión comenzará después del período de gracia de notificación y continuará durante 7 días calendarios.
- **Cuarta Ausencia:** El pasajero recibirá una llamada por teléfono y una carta escrita notificándole de la suspensión de servicio por 14 días calendarios. La suspensión comenzará 5 días siguiendo la determinación de la ausencia y continuará por 14 días calendarios. A menos que se presente una apelación a tiempo.
- **Quinta o más Ausencias:** El pasajero recibirá una llamada por teléfono y una

carta escrita notificándole de la suspensión de servicio por 30 días calendarios. La suspensión comenzará 5 días siguiendo la determinación de la ausencia y continuará por 30 días calendarios. A menos que se presente una apelación a tiempo.

X. Choferes

CAT CONNECT ha contratado una compañía privada de transporte para proveer el servicio de transporte de Paratransito de puerta-a-puerta. La compañía usa minivans y vehículos equipados para levantar sillas de ruedas para transportar pasajeros. Todos los vehículos están marcados con el nombre de la compañía en una localización prominente (CAT CONNECT o la otra compañía).

Los choferes están entrenados para ayudar a aquellos que requieren asistencia al y del vehículo. Nosotros no entramos a las casas o cuartos de las personas en el lugar de vivienda. En adición, nosotros no subimos a más del primer piso de un edificio múltiple.

Los choferes no aceptan propina. Por favor notifique a CAT CONNECT si un chofer le pide o acepta propina.

De los choferes se espera:

- Estar apropiadamente uniformados y cargar identificación con foto.
- Ser amables.
- Manejar con cuidado.
- Ponerse el cinturón.
- Asegurar las sillas de rueda.
- Hacer lo mejor posible para encontrar al cliente (tocando la bocina para notificar al cliente de su llegada no es aceptable).

Si el chofer o pasajero actúa de manera irrazonable (o contrario de la póliza de la compañía) el problema debe ser reportado inmediatamente al (239)-252-7272.

XI. Derechos y Responsabilidades

La Comisión de la Florida de Transportación a Desfavorecidos a establecido los siguientes derechos y responsabilidades para los clientes del sistema de servicio de CAT CONNECT.

Los clientes tienen el derecho a:

Seguridad

- Viajes en vehículos con aire acondicionado y calentador.
- Vehículos seguros, limpios, equipados apropiadamente, y libres de humo.
- Cinturones abrochados apropiadamente y/o artefactos mobiliarios amarrados.

- Puntos de transferencias de vehículos que estén cubiertos y seguros.
- Un chofer identificado apropiadamente.
- Asientos adecuados, que incluyan espacio adecuado para los animales de servicio.
- Asistencia en maniobrar el artefacto mobiliario al subir y bajar un máximo de un escalón, y

Cortesía

- Choferes profesionales, cortesés, y entrenados apropiadamente.
- Asistencia para subir y bajar del vehículo y al asiento, y
- Asistencia con un máximo de cuatro bolsas serán permitidas por el cliente en un viaje.

Quejas

- Dar sus quejas sin temor de represalia al 239-252-5840 o al correo electrónico rideCAT@colliercountyfl.gov.
- Investigación pronta y resoluciones efectivas, he
- Información del programa actual y completo.

Servicio

- Recogidas dentro del tiempo establecido.
- El chofer esperará hasta cinco minutos de la hora de recogida establecida.
- Casetas de peaje gratis para el CTC.
- Ser dejado a tiempo para su cita.
- La póliza del CTC en horarios establecidos o servicio de suscripción, y

- La póliza del CTC en ausencias.

Los clientes son responsables por:

Seguridad

- Estar listos y esperando por el vehículo en un lugar seguro para su cita antes de la hora establecida.
- Mantener el cinturón y equipo de movilidad amarrado hasta que el vehículo pare en el lugar de destino.
- Manténgase sentado hasta que el vehículo llegue a una parada completa.
- Reporte cualquier problema de seguridad peligrosa.
- Mantenga la silla de ruedas u otra ayuda de movilidad en buena condición.
- No juegue con u opere los equipos del vehículo.
- La silla de auto debe ser provista por el acompañante adulto o asistente.
- Avise al CTC de las condiciones/limitaciones físicas o mentales del cliente antes de su transporte.
- Cumplir con la póliza en el comportamiento violento o acto disruptivo.

Cortesía

- Llame para cancelar su viaje
- Informe al CTC de toda información pertinente a su viaje.
- Presente la tarifa correcta.

- Este listo a la hora de recogida.
- Asegure su higiene personal, y
- Sea cortés a los choferes y otros pasajeros/clientes.

Quejas

- Haga sus quejas en un tiempo razonable, proveyendo al CTC con información pertinente. (refiérase a la sección de queja en la página 21).

Servicio

- Avise a la persona de reservaciones de la hora de su cita.
- Avise a la persona de reservaciones de su intención de usar un acompañante, PCA o animal de servicio.
- Acepte el servicio de viaje compartido en el vehículo proveído.
- Haga su cita para el viaje con mínimo de un día de anticipación, y
- Provea su propia silla de ruedas, silla de carro, y/o asistente.

La ley estatal de la Florida ha determinado que todos los clientes en los vehículos del Para tránsito **DEBEN PONERSE EL CINTURON**. El cliente que renuncie a mantenerse sentado con el cinturón puesto le será negado el servicio. Si usted tiene una documentación de una condición médica que le impide usar el cinturón de seguridad, la regulación del cinturón será perdonada. Por favor informe a la persona con

quien haga la reservación de su situación cuando haga su primera cita, se le será requerido proveer a CAT CONNECT con una documentación escrita para que la regla del cinturón sea perdonada.

Comportamiento Inapropiado

Ningún cliente podrá comer, tomar, fumar o escupir en el autobús. Comer en el autobús le será permitido solamente basado en su necesidad médica. Los clientes son responsables por ser considerados con los otros pasajeros al compartir el viaje trate de no, hacer ruido, constante cambio de asiento, tirar objetos, peleas, sacar la cabeza o las manos por las ventanas, comportamiento y/o palabras obscenas, etc. Este comportamiento no será tolerado y los clientes que se comporten de tal manera están sujetos a ser suspendidos.

De acuerdo con la póliza de CAT CONNECT, el servicio puede ser terminado por amenazas, violencia, o trato abusivo hacia el proveedor u otro pasajero. El servicio puede ser negado si un cliente entra en una conducta violenta, problemática o ilegal. Conducta problemática no incluye comportamiento o apariencia que solo ofende, molesta, o es inconveniente a otros clientes o empleados.

Una vez determinado por el Superintendente de las operaciones del Paratransito la suspensión será iniciada, se le comunicará de la suspensión

de servicio por teléfono y/o correo al cliente o padre/guardián del cliente con una copia a la agencia apropiada (si le aplica).

XII. Otras Consideraciones

Servicio de Silla de Ruedas

Cuando haga su reservación por favor asegúrese mencionar si el cliente usa un artefacto mobiliario o silla de ruedas. Una silla de ruedas se define como un artefacto mobiliario de tres o más ruedas y debe ser proveído por el pasajero. Los clientes deberán esperar en el piso de abajo en el lobby o en la entrada principal no más de (1) un escalón del nivel del piso. Si hay más de un escalón a negociar, una rampa accesible deberá ser instalada para poder acomodar al cliente.

Nuestros vehículos están equipados para transportar equipos de movilidad. CAT CONNECT transportara los pasajeros y su equipo mobiliario mientras que la rampa del vehículo pueda acomodar físicamente el equipo y los requisitos puedan ser tomados seguramente. Los choferes no son responsables por cargar, conectar o desconectar ningún equipo usado por el cliente. Los clientes deberán asegurarse de que

todo equipo esté funcionando apropiadamente e independientemente antes de comenzar su viaje.

En adición, los clientes en sillas de ruedas deben tener un área accesible para abordar en la cual el equipo del vehículo para subir la silla pueda desplegar y el área que lleva a bordar debe ser firme para acomodar la llegada del equipo de subir la silla de ruedas. Hierba, piedras, y arena suave no son superficies aceptables.

Transportación de Oxígeno

Viajar con equipo de oxígeno es permitido mientras que la seguridad y el uso de este es la responsabilidad del cliente y pueda ser guardado mientras el vehículo está en marcha. A los choferes no les es permitido suplir, conectar o desconectar el oxígeno.

Pertenencias Personales

Las propiedades del cliente que pueden ser cargadas por el cliente y/o el acompañante/asistente en su viaje y pueden ser guardadas con seguridad en el vehículo. Las cosas que bloqueen los pasillos o no puedan ser aseguradas no se podrán transportar.

Solicitud de Modificación Razonable

Una solicitud de modificación razonable es una petición para modificar la póliza de CAT, prácticas y procedimientos para facilitar el acceso a los programas de CAT. La razón de la póliza es facilitar el uso del sistema, donde la naturaleza

de la incapacidad del individuo puede prevenir al sistema de transporte público de proveer acceso a su servicio. Ejemplos de modificación razonables pueden incluir, pero no limitar a los siguientes:

General

- Hacer que el operador ajuste la ubicación de recogida/entrega en una parada de autobús para evitar una parada de autobús obstruida
- Ayudar al pasajero con el medio de pago
- Permitir que el pasajero con una condición médica coma/beba para evitar consecuencias adversas para la salud

Paratransito

- Recogida en lugares difíciles de maniobrar
- Recogida en entradas específicas
- Ayudar en condiciones de clima extremas

Una modificación razonable relacionada con el ADA del Paratransito es un cambio o excepción a una política, práctica o procedimiento que permite que las personas con discapacidades tengan igualdad de acceso al transporte.

Para realizar una solicitud el pasajero debe:

- Enviar un Formulario de Modificación Razonable electrónicamente a través del sitio web de Collier Area Transit www.rideCAT.com disponible en la página "Contáctenos" o un formulario

escrito (Passenger Inquiry Form) disponible para usted en las siguientes ubicaciones:

- Intermodal Transfer Station en el Collier County Government Complex 3355 East Tamiami Trail, Naples, FL 34112; o
- CAT Operations Facility 8300 Radio Road, Naples, FL 34104.

Si está completando la solicitud manualmente, por favor pídala llamando al 239-252-7777. Una vez que complete el formulario, envíelo por correo postal o electrónico a:

Collier Area Transit – Transit Manager
8300 Radio Road
Naples, Florida 34104
Email: omar.deleon@colliercountyfl.gov

La solicitud de modificación razonable puede ser negada por alguna de las siguientes:

- Aceptar la solicitud alteraría fundamentalmente la naturaleza del servicio, los programas o las actividades de paratransito de Collier Area Transit;
- Aceptar la solicitud podría crear una amenaza directa a la salud o seguridad del solicitante o de otros;
- Aceptar la solicitud crearía una carga financiera o administrativa indebida para

- la Agencia; o
- Sin dicha modificación, la persona con una discapacidad puede utilizar completamente los servicios, programas o actividades de Collier Area Transit para el propósito previsto.

Cuando sea factible, las solicitudes de modificaciones se realizarán y determinarán con anticipación al viaje solicitado. Los casos en los que la solicitud y determinación anticipadas no sean factibles se manejarán caso por caso, como al hacer una reserva para el servicio Paratransit, con el entendimiento de que es probable que este tipo de situaciones sean más difíciles de acomodar que las solicitudes anticipadas. Las solicitudes para el mismo día se pueden realizar llamando al 239-252-7777 y solicitar hablar con el Gerente de Tránsito, Omar De Leon.

Aviso Collier Area Transit Título VI

Collier Area Transit (CAT) decide da aviso público de su política para asegurar el pleno cumplimiento con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. CAT se compromete a garantizar que ninguna persona sea excluida de participar en, o negado los beneficios de sus servicios en por motivos de raza, color u origen nacional. Cualquier persona que cree que tienen, de forma individual o como miembro de una clase específica de personas, han sometido a la discriminación por motivos de raza, color u origen

nacional, puede presentar una queja ante CAT.

Para obtener más información, visite nuestro sitio web en www.ridecat.com o contacto CAT en 8300 Radio Rd, Naples, Florida 34104 o 239-252-5840.

XIII. Sugerencias del Cliente

¿Qué tal si no estoy satisfecho con el servicio proveído?

Si usted tiene un problema en cualquier aspecto del servicio, usted puede llamar o escribir a CAT CONNECT. Para mandar su queja por escrito, dirija su correspondencia a:

**CAT CONNECT
Customer Service Department
CAT Operations Center
8300 Radio Road
Naples, FL 34104**

○

LLAME 239-252-7272 / 239-252-7777/ 855-392-1418

Por favor incluya detalles como hora, fecha, lugar y descripción del problema en su experiencia. Esto ayudara para determinar la persona apropiada a contactar para resolver cualquier dificultad que usted haya tenido lo antes posible.

Si su queja no puede ser resuelta, podrá obtener información en el proceso de trámite de quejas

contactando al Gerente de Operaciones de Paratransito y requerir una copia de nuestro Procedimiento de Trámite de quejas.

O

Usted puede llamar a la línea de la Comisión para Transportación a Desfavorecidos de la Florida al: **1-800-983-2435.**

***Forma de Recibo de Reconocimiento
CAT CONNECT***

La información provista en esta guía es un factor importante en ayudarlo a entender sus opciones de transportación. Le animamos a que la lea completamente y contacte a un empleado de CAT CONNECT si tiene alguna pregunta con relación a la información contenida en este libreto.

Es importante para los empleados de CAT CONNECT saber que usted ha recibido este Guía de Pasajeros. Por Favor firme su nombre debajo, separe esta página y devuélvala a CAT CONNECT.

Firma del Cliente

Fecha

Nombre completo

CAT CONNECT se esfuerza para proveer el servicio de nivel más alto de calidad.

Apreciamos y bien venimos sugerencias, y comentarios de la comunidad.

Gracias.

***Forma de Recibo de Reconocimiento
CAT CONNECT***

La información provista en esta guía es un factor importante en ayudarlo a entender sus opciones de transportación. Le animamos a que la lea completamente y contacte a un empleado de CAT CONNECT si tiene alguna pregunta con relación a la información contenida en este libreto.

Es importante para los empleados de CAT CONNECT saber que usted a recibido este Guía de Pasajeros. Por Favor firme su nombre debajo, separe esta página y devuélvala a CAT CONNECT.

Firma del Cliente

Fecha

Nombre completo

CAT CONNECT se esfuerza para proveer el servicio de nivel más alto de calidad.

Apreciamos y bien venimos sugerencias, y comentarios de la comunidad.

Gracias.



***This Rider's Guide has been put together by:
Collier County Board of County Commissioners'
Public Transit and Neighborhood Enhancement
Division***