



CATS para pasajeros de Paratransit Services

Servir a los discapacitados del condado de Cherokee

| | |
|------------------------|----------------|
| Reservas | (770) 345-6241 |
| Director de Transporte | (770) 345-6238 |
| Línea de fax | (770) 345-6239 |

CHEROKEE AREA TRANSPORTATION SYSTEM (CATS)

884 Univeter Road
Canton, Georgia 30114

Condado de Cherokee

TABLE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------------------|
| <i>¿Quién es elegible?</i> | <i>Página 4</i> |
| <i>Qué áreas sirven.</i> | <i>Página 4</i> |
| <i>¿Cuándo funciona este servicio?</i> | <i>Página 4</i> |
| <i>¿Cómo solicito el servicio?</i> | <i>Página 5</i> |
| <i>¿Cuánto tiempo es válida mi certificación?</i> | <i>Página 5</i> |
| <i>¿Cómo sabré si puedo usar el servicio CATS Paratransit?</i> | <i>Página 5</i> |
| <i>Tarjeta perdida</i> | <i>Página 6</i> |
| <i>Discapacidades Temporales.</i> | <i>Página 6</i> |
| <i>¿Cómo hago una reserva?</i> | <i>Página 6</i> |
| <i>Confirmación de reserva</i> | <i>Página 7</i> |
| <i>¿Cómo cancelo una reservación?</i> | <i>Página 7</i> |
| <i>Página de espera del mismo día</i> | <i>Página 8</i> |
| <i>Suscripción Trips</i> | <i>Página 8</i> |
| <i>¿Cómo puedo montar el vehículo CATS Paratransit?</i> | <i>Página 8</i> |
| <i>Página de tiempo de recogida</i> | <i>Página 8</i> |
| <i>Comunidad cerradaes</i> | <i>Página 9</i> |
| <i>Abordar el Vehicle</i> | <i>Página 9</i> |
| <i>Operador Assistance</i> | <i>Página 9</i> |
| <i>Operador Wait Time</i> | <i>Página 9</i> |
| <i>Página de negocio cerrada</i> | <i>Página 9</i> |
| <i>Solicitudes de recogida anticipada o tardía</i> | <i>Página 9</i> |
| <i>Ubicaciones de recogida Procedures</i> | <i>Página 10</i> |
| <i>¿Qué pasa si no puedo subir a un viaje programado?</i> | <i>Página 11</i> |
| <i>CAT' No-Show Policy</i> | <i>Página 11</i> |
| <i>Tiempos de espera del vehículo y customer No-Shows</i> | <i>Página 11</i> |
| <i>Violación Penalties</i> | <i>Página 12</i> |
| <i>¿Puede Simeone cabalgar conmigo?</i> | <i>Página 13</i> |
| <i>¿Cuál es la tarifa?</i> | <i>Página 13</i> |
| <i>¿Qué About Visitantes con Discapacidades?</i> | <i>Página 14</i> |
| <i>¿Cómo abordo el vehículo con un mobility Aid?</i> | <i>Página 14</i> |
| <i>Requisitos de elevación</i> | <i>Página 14</i> |
| <i>¿Puedo Transport Packages?</i> | <i>Página 14</i> |
| <i>¿Puedo Transport Animales?</i> | <i>Página 15</i> |
| <i>¿Cuál es mi responsabilidad al montar CATS Paratransit Service?</i> | <i>Página 15</i> |
| <i>¿Cuáles son las responsabilidades del conductor?</i> | <i>Página 15</i> |
| <i>¿Cómo puedo hacer sugerencias, consultas, quejas o elogios?</i> | <i>Página 15</i> |
| <i>¿Qué pasa si me doy cuenta de que tengo algo en el vehículo?</i> | <i>Página 16</i> |
| <i>Incident Weather Policy</i> | <i>Página 16</i> |
| <i>Apéndice del mapa de área de servicio de paratransito complementario</i> | |

¿Quién es elegible?

Cherokee Area Transportation System (CATS) es un programa público de transporte masivo. Paratransit, como parte de CATS, no es un taxi personal ni una agencia de servicios sociales. Las regulaciones de la ADA del DOT en 49 CFR sección 37.121(a) establecen:

... cada entidad pública que opere un sistema de rutas fijas proporcionará paratransito u otros servicios especiales a personas con discapacidades comparables al nivel de servicio prestado a las personas sin discapacidad que utilicen el sistema de rutas fijas.

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en éstos) es una ley de derechos civiles. Destacó claramente el acceso no discriminatorio al servicio de ruta fija, con **ADA Complementary Paratransit actuando como una "red de seguridad"** para las personas que no tienen la capacidad funcional de utilizar el sistema de ruta fija. Bajo la ADA, el servicio de Paratransito Complementario **no** pretende ser un sistema integral de transporte para personas con discapacidades, y simplemente tener una discapacidad o **discapacidades múltiples no, en sí mismo, dar derecho a una persona a montar**. Más bien, las regulaciones de la ADA del DOT prevén tres categorías de elegibilidad para paratransito complementario de ADA.

- Personas que no pueden abordar, montar o desembarcar de un autobús de ruta fija, independientemente de su capacidad para llegar a la parada de autobús o la disponibilidad de vehículos accesibles.
- Personas con impedimentos específicos que no pueden viajar a una parada de autobús o abordar el autobús de ruta fija, o viajar a su destino final después de desembarcar del autobús de ruta fija.
- Cualquier persona con una discapacidad que tenga una condición específica relacionada con el impedimento, que impide que dicha persona viaje a un lugar de embarque o desde un lugar de desembarque en dicho sistema.

El factor determinante para decidir si el pasajero califica para ADA Complementary Paratransit es si el pasajero puede viajar funcionalmente o acceder al autobús. No es una determinación médica; es un análisis de capacidad funcional. La elegibilidad es buena por tres (3) años, a menos que se dé la elegibilidad temporal. La elegibilidad temporal se basa en una necesidad funcional temporal. La fecha de elegibilidad se anotará en la carta de elegibilidad.

¿Qué áreas se sirven?

El servicio CATS Paratransit operará 3/4 millas a ambos lados de ambas rutas de transporte fijo de Canton. Todos los viajes de pasajeros deben comenzar y terminar dentro del área DE Paratransito CATS. Se establecerán puntos de transferencia para los pasajeros que viajen fuera del área de servicio. El área de servicio de CATS Paratransit se muestra en el mapa incluido al final de esta guía.

¿Cuándo funciona este servicio?

Los servicios de Paratrásito se proporcionan en el Condado de Cherokee, de lunes a viernes de 8 AM a 4 PM; sin servicio entre las 12 del mediodía y la 1 PM. El servicio de fin de semana no está disponible. El servicio no estará disponible en cumplimiento de los siguientes días festivos: El día de Año Nuevo, el cumpleaños de Martin Luther King, el Día de la Independencia, el Día de la Independencia, el Día de los Veteranos, el Día de Acción de Gracias y el viernes después de Acción de Gracias, Nochebuena, Día de Navidad y el día después de Navidad.

¿Cómo solicito el servicio?

Para solicitar una solicitud, llame al (770) 345-6238 entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. de lunes a viernes. Se enviará una solicitud por correo al pasajero. Para solicitar una solicitud en formato alternativo, comuníquese con el Director de Transporte de CATS al mgpowell@cherokeega.com , (770) 345-6238 o fax (770) 345-6239.

Complete **la Parte A** y regrese a CATS. Todas las preguntas deben ser respondidas completamente y firmadas por el solicitante o firmante designado, de lo contrario, la solicitud será devuelta al pasajero. La información sobre el profesional de la **salud con licencia/certificado** familiarizado con la historia del pasajero debe completarse en la solicitud. **La Parte B** será envarada por CATS al profesional de la salud con licencia/certificado que aparece en la solicitud. Después de que el profesional de la salud con licencia/certificado devuelva la **Parte B** con toda la información que se requiere, la solicitud se considerará completa. Una vez recibida la solicitud completa y en posesión de CATS, la elegibilidad se determinará en un plazo de 21 días. Si este proceso no se completa dentro de los 21 días, de acuerdo con los requisitos de la ADA, se presume que el pasajero es elegible y puede utilizar el servicio de paratrásito hasta que se tome una decisión. El pasajero será notificado de la decisión final por escrito.

Si un pasajero necesita ayuda para completar la solicitud, póngase en contacto con CATS y se harán arreglos especiales para ayudar a completar la solicitud.

Devolver la solicitud en el sobre adjunto y autodirigido a:

Director de Transporte
Sistema de transporte de área Cherokee (CATS)
884 Univeter Road
Cantón, Georgia 30115

¿Cuánto tiempo es válida mi certificación?

Todos los pasajeros deben ser recertificados cada tres (3) años. Una solicitud se enviará por correo tres (3) meses antes de la expiración, junto con una carta adjunta informándole que su solicitud está lista para la renovación. Si no se devuelve la aplicación de forma oportuna, puede producirse una pérdida de servicio.

Si se deniega la solicitud de recertificación, el pasajero podrá continuar utilizando el servicio durante 60 días naturales a partir de la fecha de la carta de notificación. Si el pasajero no presenta una apelación dentro de esos 60 días, el servicio del pasajero será interrumpido el ^{día} calendario 61. Si el pasajero

presenta una apelación dentro de los 60 días calendario, el servicio continuará hasta que la Junta de Apelaciones de Paratransit determine la elegibilidad del pasajero. El pasajero recibirá una notificación por escrito de la decisión de la Junta de Apelaciones en un plazo de treinta días. Si se deniega la solicitud del pasajero, el servicio se interrumpirá diez días hábiles a partir de la fecha de la carta de notificación.

¿Cómo sabré si puedo usar el servicio CATS Paratransit?

El pasajero será notificado por correo de su estado de elegibilidad. Si el pasajero es aprobado como elegible, debe ir a la oficina de CATS en 884 Univeter Road, Canton, Georgia, para procesar su tarjeta de identificación. La tarjeta de elegibilidad CATS ADA se acepta en otras agencias de tránsito dentro de los Estados Unidos.

Si a un pasajero se le niega la elegibilidad, el pasajero puede apelar la decisión a:

Director de Transporte
Sistema de transporte de área Cherokee (CATS)
884 Univeter Road
Cantón, Georgia 30115

O mgpowell@cherokeega.com por correo electrónico

Las apelaciones deben presentarse dentro de los 60 días calendario a partir de la fecha de la carta de notificación del estado de elegibilidad del pasajero.

Si el pasajero presenta una solicitud de recertificación y se deniega la solicitud, el pasajero puede continuar utilizando el servicio durante 60 días naturales a partir de la fecha de la carta de notificación. Si el pasajero no presenta una apelación dentro de esos 60 días naturales, el servicio del pasajero será interrumpido el día calendario 61. Si el pasajero presenta una apelación dentro de los 60 días calendario, el servicio continuará hasta que la Junta de Apelaciones de Paratransit determine la elegibilidad del pasajero.

Tarjeta perdida

Si el pasajero extravía la tarjeta de elegibilidad de CATS ADA, se puede obtener una tarjeta de reemplazo por un cargo de \$5.00 en la oficina de CATS en 884 Univeter Road, Canton, Georgia. Comuníquese con CATS al (770)345-6238 para preguntas sobre una tarjeta de identificación de Paratransit. Los viajes no se pueden realizar sin mostrar una tarjeta de identificación válida.

Discapacidades Temporales

Las personas con discapacidades temporales pueden obtener una tarjeta de identificación CATS Paratransit válida durante el tiempo esperado de la discapacidad utilizando el mismo proceso de elegibilidad de solicitud. Si la discapacidad continúa más tiempo del identificado en la solicitud, o se convierte en permanente, CATS requerirá que se presente una nueva solicitud.

¿Cómo hago una reserva?

Las reservas se pueden hacer llamando al (770) 345-6241, de domingo a viernes entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. Las reservas para el mismo día no están disponibles. Las reservas se aceptan con hasta siete días de antelación. La línea de reserva no está abierta los sábados. No hay límites diarios en el número de reservas que el pasajero puede solicitar; sin embargo, consulte la penalización asociada con numerosas cancelaciones en la sección titulada "Cómo cancelo una reserva". Recuerde que un reservadista es la única persona que puede hacer la reserva de viaje de pasajeros; **los conductores no pueden hacer reservas para un pasajero**.

Se hará todo lo posible para acomodar la hora de recogida solicitada por el pasajero; sin embargo, la demanda en ciertas horas del día puede requerir que el pasajero ajuste el tiempo deseado hasta una hora antes o una hora después de la hora de recogida o entrega deseada. El espacio de reserva se asigna por orden de llegada.

Siempre que el pasajero haga una reserva para un viaje, el pasajero debe estar preparado para proporcionar al reservante la siguiente información:

- Nombre y apellido.
- Dirección del lugar de recogida, incluido el número de apartamento, si procede.
- Dirección del destino del pasajero. Sin una dirección, no se puede programar un viaje.
- Ubicación de la entrada accesible a la instalación.
- Hora de cita solicitada.
- Si un compañero, asistente de cuidado personal o niño está viajando con el pasajero. Si alguno de ellos va a utilizar un dispositivo de movilidad.

Un reservador está obligado a solicitar información completa y repetirá la información al pasajero para asegurarse de que todo está correcto. Un conductor o pasajero no puede cambiar la ubicación de la recogida o entrega el día del viaje.

Confirmación de reserva

El pasajero puede llamar y confirmar reservas en cualquier momento. Los cambios de reserva solo se aceptarán de domingo a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. hasta el día anterior al viaje programado del pasajero.

¿Cómo cancelo una reserva?

Para cancelar una reserva antes del día del viaje, póngase en contacto con reservas al (770) 345-6241, de domingo a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Tenga en cuenta: **No llame a las reservas para cancelaciones** de reserva el mismo día. Cualquier cancelación del mismo día debe hacerse llamando al despachador de Paratransit al (770) 345-6238 de domingo a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Asegúrese de dar el nombre del pasajero, dirección, fecha de viaje, hora de recogida programada y información de viaje de regreso. Se le dará un número de cancelación. Cualquier cancelación menos de una hora antes de **la hora de recogida programada se considerará un no-show y una notificación de violación será enviada por correo al pasajero**.

Un pasajero que muestre un patrón o práctica de cancelar 5 viajes del mismo día dentro de los 30 días calendario de la primera infracción, no importa si fueron cancelados antes de una hora del viaje, será

penalizado con una infracción de no presentarse; esto incluye la cancelación de varios viajes en el mismo día. En la^{5a} cancelación, se grabará un no-show. Dependiendo del número de no se muestran ya en el registro del pasajero, se enviará al pasajero una carta de notificación, una carta de advertencia o una carta de suspensión. Al igual que con todos los no presentarse, el pasajero puede apelar ante la Junta de Apelaciones de Paratransit y proporcionar documentación de cualquier circunstancia atenuante para su consideración.

Hold del mismo día

Una retención en el mismo día ocurre cuando un pasajero llama e indica que no está listo para ser recogido y solicita que el viaje se coloque en espera. El pasajero vuelve a llamar para notificar al envío de la hora en que le gustaría que llegara el autobús. Esta es una reserva para el mismo día y no se permiten reservas el mismo día.

Sin embargo, debido a que algunos retrasos están fuera del control del pasajero, se permite pedir una retención en el mismo día sólo en las siguientes circunstancias:

1. Viajes de regreso desde instalaciones médicas u oficinas gubernamentales: o
2. Viajes de regreso si CATS llegó al punto de destino del pasajero después de su hora de llegada designada.

Viajes de suscripción

Una suscripción debe tener un mínimo de tres (3) días a la semana con el mismo destino y hora. Si un pasajero elige cambiar el tiempo de suscripción, se manejará como una nueva solicitud de suscripción. Si un intervalo de tiempo correspondiente está inmediatamente disponible, la nueva suscripción del pasajero surtirá efecto en la fecha solicitada por el pasajero. Si no hay un intervalo de tiempo correspondiente disponible, el pasajero puede colocar su nombre en la lista de espera de suscripción. Las suscripciones se asignarán a medida que el espacio esté disponible. Una vez asignada una suscripción, no será necesario volver a llamar y reservar ese viaje individualmente.

A medida que cambian los patrones de tráfico y los datos demográficos, CATS Paratransit se reserva el derecho de realizar ajustes razonables a las suscripciones existentes. Si es necesario ajustar la suscripción de un pasajero, estos cambios se realizarán de forma individual con la aportación del pasajero y/o de tutor/cuidador. En ningún momento CATS ajustará o cambiará la hora de entrega solicitada por la suscripción de un pasajero a menos que lo solicite el pasajero. Si no se puede llegar a un acuerdo entre CATS y el pasajero, puede dar lugar a que la suscripción del pasajero se deshaga de la lista de suscripciones y se vuelva a colocar en la lista de solicitudes hasta que se pueda encontrar un intervalo de tiempo adecuado. Estos cambios permitirán a CATS hacer el mejor uso de sus recursos al tiempo que proporciona el servicio más oportuno posible a todos sus pasajeros.

El pasajero puede cambiar temporalmente el destino o la dirección de recogida en una suscripción por año durante un mínimo de dos semanas si el intervalo de tiempo está disponible. Todos los cambios en las suscripciones deben realizarse con al menos un día de antelación. No se pueden acomodar los cambios de dirección el mismo día. Si el pasajero decide cambiar la suscripción de forma permanente, se gestionará como una nueva solicitud de suscripción y se colocará en la lista de espera si el intervalo de tiempo no está disponible.

Un pasajero de suscripción que se suspende debido a violaciones de "no presentarse" perderá su estado de suscripción actual y puede volver a solicitarlo después de que se complete la suspensión.

¿Cómo puedo montar el vehículo de paratransito CATS?

Horarios de recogida

El tiempo de recogida se basará en los horarios de la cita. Una ventana de recogida de 30 minutos permite que CATS llegue a la ubicación del pasajero hasta media hora después de la hora de recogida programada. Esta "política de 30 minutos" fue adoptada para acomodar a tantos pasajeros como sea posible durante un período de tiempo en particular. Si el vehículo no ha llegado al final del período de 30 minutos, póngase en contacto con CATS al (770) 345-6238.

Abordar el vehículo

Los pasajeros deben tener su tarjeta de identificación CATS Paratransit, boleto(s) de tarifa o dinero (se requiere un cambio exacto) listo para presentar al conductor al abordar el vehículo CATS. **Si no se proporciona un billete, pase o moneda de tarifa exacta en el momento del embarque, se añadirá un no-show al registro del pasajero.**

Asistencia al conductor

El servicio de paratransito CATS es un servicio de destino a origen (y se extiende aún más bajo petición). Los conductores proporcionarán asistencia dentro y fuera del vehículo en el destino. No se permite a los conductores subir o bajar escalones, rampas o caminatas. El conductor deberá proporcionar asistencia con el uso de ascensores, rampas y dispositivos de seguridad. El conductor deberá ayudar a empujar una silla de ruedas manual por la rampa o en el ascensor del autobús. Los conductores no ayudan con los paquetes (consulte la sección "Paquetes de transporte de mayo"). Si se necesita asistencia más allá del destino debido a una discapacidad, asíse, el reservador en el momento de programar el viaje.

Tiempo de espera del conductor

Es importante estar en el lugar de recogida designado a la hora de recogida programada indicada por el reservador cuando los pasajeros hicieron su reserva. El vehículo **esperará hasta cinco minutos** más allá de la hora de recogida programada para que un pasajero llegue al vehículo. Si el vehículo llega después de la hora de recogida programada, se le indica que espere cinco minutos antes de ponerse en contacto con el envío para obtener instrucciones. **El vehículo no está programado para esperar mientras el pasajero lleva a cabo negocios en su destino.** El pasajero tendrá que hacer una reserva para su viaje de regreso para una hora de recogida designada. El tiempo de recogida y los requisitos de tiempo de espera del conductor también se aplicarán al viaje de regreso.

Negocio cerrado

Si un negocio está cerrado a la llegada del vehículo, el pasajero puede optar por quedarse en el vehículo y ser dejado en la dirección de regreso a la conveniencia de CATS (la tarifa de viaje de regreso debe ser pagada), o el pasajero puede bajar del autobús y esperar el viaje de regreso veh icle para recogerlos.

Solicitudes de recogida anticipada o tardía

CATS no está obligado a cumplir con un cambio para una recogida temprana o tardía el día del viaje programado. CATS intentará acomodar una solicitud de recogida temprana o tardía el día del viaje programado; sin embargo, otros viajes programados no pueden ser interrumpidos. Los conductores no

pueden comenzar antes de la primera recogida programada en su manifiesto ni se les permite permanecer más tarde que la última entrega programada en su manifiesto para una solicitud de recogida temprana o tardía.

Procedimientos de ubicaciones de recogida

Para proporcionar un servicio seguro a tiempo para todos los pasajeros, CATS Paratransit ha desarrollado los siguientes procedimientos de recogida:

- **Apartamentos**

Los pasajeros en los complejos de apartamentos que son inaccesibles para los vehículos CATS deben cumplir con el vehículo en la entrada principal del complejo. Si la instalación tiene una puerta vigilada o acceso limitado, el pasajero debe informar al personal de seguridad de los horarios programados de recogida y devolución. Si un pasajero está visitando a alguien dentro de una puerta vigilada o acceso limitado, es responsabilidad del pasajero aconsejar a la persona que visitará con anticipación para el acceso. Los conductores permanecen con el vehículo y no van dentro de los apartamentos.

- **Comunidades cerradas**

Aquellos pasajeros que residan o viajen hacia o desde una comunidad cerrada deben permanecer en su apartamento hasta que el vehículo haya llegado a la puerta de embarque. Se notificará al pasajero que el vehículo ha llegado a la puerta. Si el timbre de la puerta no funciona, el conductor llamará a dispatch y el envío notificará al pasajero que abra la puerta.

- **Complejos de oficinas**

Los pasajeros que viajen desde un gran complejo de oficinas, instalaciones médicas u otra área similar deben reunirse con el vehículo en la recepción principal o en la entrada principal del vestíbulo. Los conductores permanecen con el vehículo y no entran en las instalaciones.

- **Centros de guardería y diálisis para adultos**

Los pasajeros deben estar esperando en un área designada cuando llegue el vehículo para recogerlos en los centros. Los conductores ayudarán a los pasajeros a abordar el vehículo. Los conductores permanecen con el vehículo y no entran en las instalaciones. Se recomienda encarecidamente que el contacto del centro se envíe al (770) 345-6238 si hay un problema con la hora de recogida programada. **EL CATS no maneja los viajes de emergencia al hospital.**

- **Alamedas**

Los pasajeros serán recogidos y dejados cerca de la puerta principal del centro comercial. Los conductores permanecen con el vehículo y no entran en el centro comercial.

- **Iglesias**

Los pasajeros serán recogidos y dejados en la recepción principal o en la entrada principal del vestíbulo frente al edificio. Los conductores se quedan con el vehículo y no entran en la iglesia.

- **Otras grandes áreas no especificadas**

Los pasajeros serán recogidos y dejados en la recepción principal o en la entrada principal del vestíbulo frente al edificio. Los conductores permanecen con el vehículo y no entran en ninguna instalación.

- **Excepción:**

Si la recepción principal o la entrada principal del vestíbulo no cumplen con los estándares de accesibilidad de la ADA, es responsabilidad del pasajero ponerse en contacto con el administrador de la instalación para determinar su entrada accesible designada y notificar a **CATS** al viaje.

¿Qué pasa si no me presento para un viaje programado?

Política de no-show CATS

Programar un viaje y luego no usar el servicio sin la cancelación adecuada de dos horas causa serios problemas de transporte y programación para todos los clientes de CATS. Se añadirá un no-show al registro de un pasajero cuando ocurran las siguientes situaciones:

- No estar en el punto de recogida dentro de los cinco minutos después de la hora de recogida programada. (No deje la ubicación de recogida hasta que haya pasado la ventana de 30 minutos.) Si el vehículo llega después de la hora de recogida programada, se indica a los conductores que esperen cinco minutos y notifiquen al envío para obtener más instrucciones.
- Cancelar un viaje menos de dos horas antes de la hora de recogida programada.
- La elección de no viajar después de que el vehículo llega para la recogida.
- No tomar el viaje debido a no tener la tarifa adecuada para viajar después de que el vehículo llega para la recogida. Los conductores no hacen cambios.

Si un pasajero no se presenta para un viaje programado y se registra un no-show, cualquier otro viaje para ese día permanecerá en el horario. Es responsabilidad del pasajero cancelar cualquier otro viaje por el día si no es necesario. Bajo la ley federal, CATS no puede asumir que un pasajero no tomará los otros viajes programados para ese día.

Tiempos de espera del vehículo y no-shows del cliente

Los conductores están obligados a esperar a los clientes cinco minutos desde la llegada dentro de la ventana de recogida en el lugar de recogida. A su llegada, los conductores se dirigirán a la puerta exterior más externa y se anunciarán a sí mismos. Esperarán un minuto en la puerta para el cliente. Si el cliente no está presente para el embarque dentro de ese tiempo, el conductor regresará al vehículo y solicitará que el despachador de CATS Paratransit comience el proceso de autorización de no presentación.

El despachador de CATS Paratransit verificará que el conductor se encuentra en la ubicación correcta y hará un esfuerzo de buena fe para llamar al cliente antes de autorizar al conductor a proceder al siguiente destino. Si el cliente puede ser contactado y está disponible para el embarque mientras el conductor todavía está en el sitio durante este proceso, el conductor regresará a la puerta para ayudar al cliente. Los clientes que no estén listos para abordar a la llegada del conductor y que aún no estén presentes al final del período de espera de cinco minutos, se considerarán un "No-Show" y estarán sujetos a los términos y condiciones de la Política de No Presentación de CATS como descrito anteriormente.

En cualquier mes calendario, cualquier cliente que haya reservado diez viajes o más y haya "no presentado" o "cancelado tarde" al menos el 10% de esos viajes recibirá un aviso de suspensión. (Un viaje cancelado de acuerdo con nuestra política, es decir, más de dos horas antes del inicio de la ventana de recogida, no se contará en el número total de viajes reservados, ni recibirá puntos de penalización.) Además, para garantizar que solo se suspendan los infractores habituales, un cliente tendrá que acumular tres o más puntos de penalización para recibir una suspensión. Un cliente estará sujeto a suspensión sólo si se alcanza tanto el número mínimo de viajes reservados como el número mínimo de puntos de penalización durante el mes calendario.

Un "No-Show" ocurre cuando un cliente no aborda el vehículo dentro de los cinco minutos de la llegada del vehículo dentro de la ventana de recogida de 30 minutos. Cada No-Show se cuenta como un punto de penalización.

Una "cancelación tardía" se produce cuando un cliente cancela un viaje menos de dos horas antes del inicio de la ventana de recogida de 30 minutos. Cada cancelación tardía se cuenta como la mitad (1/2) un punto de penalización.

Sanciones por violación

Todos los períodos de suspensión comenzarán un lunes. La duración de la suspensión de un cliente se ajustará al siguiente cronograma:

- Tras una primera infracción en el año calendario, un cliente recibe una carta de advertencia.
- Segunda infracción:
Suspensión de 7 días (1 semana)
- Tercera infracción:
Suspensión de 14 días (2 semanas)
- Cuarta violación:
Suspensión de 21 días (3 semanas)
- Quintas y posteriores violaciones:
Suspensión de 28 días (4 semanas)

CATS conservará los registros sobre el cumplimiento por parte del cliente de esta política para el año calendario actual. Se emitirá una carta de advertencia y una copia de esta política en la primera violación del año.

Otras violaciones de esta política darán lugar a la suspensión, según el horario anterior. Si no se presenta o cancela tarde debido a circunstancias fuera de su control, llame al Director de Transporte de CATS al 770-345-6238 para explicar las circunstancias, y solicite la eliminación del no-show o cancelación tardía. El horario de atención de la oficina de CATS es de lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM.

Los no-shows o cancelaciones tardías deben ser disputados dentro de los dos días hábiles posteriores al final del mes calendario en el que se producen. Antes de enviar una carta de suspensión, CATS revisará todos los no-shows y cancelaciones tardías para asegurarse de que el proceso fue seguido correctamente y se representa un recuento preciso. Cualquier cancelación no-show o tardía que se encuentre en error se eliminará de la cuenta del cliente.

Si disputa una suspensión bajo esta política, tiene derecho a presentar una apelación. Las solicitudes de apelación deben presentarse por escrito, antes de la fecha límite y de las instrucciones dentro del

paquete de apelación. Si no tiene la fecha límite de solicitud de apelación, su servicio CATS se suspenderá en la fecha indicada en su Aviso de Suspensión de Servicio CATS. Se le enviará una copia del proceso de apelación con su carta de suspensión.

¿Puede alguien cabalgar conmigo?

Si un pasajero no puede viajar solo debido a una discapacidad funcional y requiere un asistente de cuidado personal (PCA), CATS no requerirá una tarifa para el asistente. El pasajero debe proporcionar a su propio asistente; CATS no puede proporcionar asistentes. Si un pasajero debe utilizar un PCA, esto debe tenerse en cuenta durante el proceso de solicitud inicial.

49 CFR Parte 37 Subtítulo A, Apéndice D establece que un PCA es alguien designado o empleado específicamente para ayudar a la persona elegible a satisfacer sus necesidades personales. Para evitar el posible abuso de esta disposición, la regla establece que un amigo o familiar no cuenta como asistente de cuidado personal a menos que la persona elegible haga uso regularmente de un asistente de cuidado personal y el acompañante actuando en esa capacidad.

Un asistente de cuidado personal adulto debe acompañar a un pasajero de CATS Paratransit menor de 16 años.

Informe al reservador al programar el(los) viaje(s) de pasajero(s) si un asistente de cuidado personal viajará con el pasajero y también si el PCA va a utilizar un asistente de movilidad.

Los acompañantes, asistentes de cuidado personal, acompañantes y niños no están permitidos en un vehículo sin el pasajero elegible a bordo.

Los compañeros de viaje, incluidos los niños, que viajan con el pasajero certificado paratransito no necesitan ser certificados por CATS y no necesitan una tarjeta de identificación. Un compañero de viaje puede viajar con un pasajero. Se debe pagar la tarifa apropiada para un compañero de viaje. Los acompañantes adicionales solo pueden viajar en el espacio disponible. Cada acompañante de viaje debe pagar la tarifa correspondiente. Los acompañantes de los niños, de más de 42 pulgadas, que viajen con pasajeros elegibles deben pagar la tarifa de pasajero apropiada. Al programar viajes, los pasajeros deben informar al reservador si van a ir acompañados por un acompañante y cualquier dispositivo de movilidad que el acompañante va a utilizar.

¿Cuál es la tarifa?

Las tarifas actuales son; \$2.50 para los pasajeros elegibles para paratransito por viaje de ida. Los pasajeros deben tener su tarjeta de identificación de Paratransit disponible para mostrar al conductor. Las tarifas se pueden pagar con efectivo exacto, tarjeta de crédito por teléfono o billete de 10 viajes al embarcar. Las tarifas se cobrarán en la caja de tarifas en la parte delantera del vehículo. Los controladores no pueden realizar cambios.

Los boletos se pueden comprar en la oficina de CATS, 884 Univeter Road, Canton, Georgia. Los boletos se pueden pagar con un cheque personal, tarjetas de débito y tarjetas de crédito, o efectivo. Las entradas también están disponibles por correo. No hay una política de no reembolso en todas las compras. CATS no puede reemplazar los boletos perdidos en el correo o robados. Las entradas deben

guardarse en un lugar seguro. Llame a CATS al (770) 345-6238 para comprar boletos. Los conductores se encargan de la compra de pases en el autobús.

¿Qué pasa con los visitantes con discapacidades?

Los visitantes del condado de Cherokee, que están discapacitados funcionalmente, recibirán "presunto elegibilidad" y pueden viajar hasta 21 días cada año sin ser certificados por CATS. Documentación formó casa jurisdicción es acepte. La estructura de tarifas sigue siendo de \$1,25 por pasajero. Los visitantes deben proporcionar documentación de su lugar de residencia, y si no es evidente, de su discapacidad.

La tarjeta de elegibilidad CATS ADA será reconocida en todo el país y los pasajeros pueden usarla para viajar en servicio de paratransito siempre que sea aplicable y disponible. Consulte con el sistema de tránsito las reglas y regulaciones exactas para programar un viaje.

¿Cómo abordo el vehículo con un mobility Aid?

Requisitos de elevación

Un ascensor de vehículo puede acomodar 800-1,000 libras o menos. Cualquier pasajero puede utilizar el ascensor en cualquier parada designada. Se instruye a los conductores que desplieguen un ascensor, a petición del pasajero, para abordar o salir del vehículo. Los vehículos CATS están equipados con elevadores que pueden acomodar ayudas de movilidad de 30" de ancho y 48" de longitud. Los pasajeros cuyas sillas de ruedas excedan la capacidad del ascensor pueden no ser transportados.

Para la seguridad y comodidad de los pasajeros durante el viaje en CATS, se recomiendan los siguientes procedimientos:

- Bloquee los frenos, si corresponde, mientras está en el ascensor.
- Apague la energía eléctrica en silla de ruedas. El conductor le indicará al pasajero cuándo volver a activar la alimentación.
- Espere la ayuda del conductor y siga las instrucciones al entrar o salir del vehículo.
- CATS no puede transportar pasajeros con dispositivos de movilidad inoperatorios.

Todas las sillas de ruedas y scooters deben estar asegurados. A cualquier pasajero que se niegue a asegurar su silla de ruedas o scooter no se le permitirá el transporte.

¿Puedo transportar paquetes?

Se permiten paquetes en el vehículo. El número de paquetes permitidos es sólo lo que un pasajero (o el PCA del pasajero, compañero o niño) puede llevar dentro o fuera del vehículo en un solo viaje. Los conductores no proporcionan asistencia para cargar o descargar paquetes, comestibles o equipaje.

- No se puede acomodar equipaje excesivo ni cajas grandes. El peso máximo combinado de todos los paquetes no puede exceder veinticinco (25) libras.
- Los pasajeros deberán asegurar sus paquetes en sus asientos, ya que el espacio de almacenamiento en el vehículo es limitado.

¿Puedo transportar animales?

Se admiten animales de servicio en todos los vehículos e instalaciones de CATS. Un animal de servicio es definido por la ADA como cualquier perro guía, perro de señal u otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad, incluyendo, pero no limitado a, guiar a las personas con visión deteriorada, alertando a las personas con personas con discapacidad auditiva a intrusos o sonidos, proporcionando una protección mínima o trabajos de rescate, tirando de una silla de ruedas o buscando objetos caídos. Por razones de seguridad, los conductores no pueden manejar animales de servicio. Un pasajero puede abordar un vehículo en cualquier momento con un animal de servicio sin arreglos previos. Las mascotas y los animales de apoyo emocional, sin embargo, no están permitidos en ningún vehículo o instalación CATS.

¿Cuál es mi responsabilidad al montar en el servicio de paratransito CATS?

Se establecen las siguientes normas para garantizar la seguridad y comodidad de todos los pasajeros de CATS:

- No comer, beber o fumar en un vehículo CATS.
- No montar bajo la influencia de alcohol y/o drogas embriagantes en un vehículo CATS.
- No hay operación o manipulación de ningún equipo mientras esté en el vehículo. Esta regla incluye el funcionamiento del elevador hidráulico y el intento de quitar los amarres de la silla de ruedas.
- Cochecitos plegables.

¿Cuáles son las responsabilidades del conductor?

Se espera que los conductores obedezcan las mismas reglas que los pasajeros. También se aplican las siguientes reglas:

- Los conductores pueden ayudar a los pasajeros al abordar o salir del vehículo.
- Los conductores pueden ayudar al abordar o salir del vehículo.
- Los conductores no pueden asistir con los paquetes con la excepción de los paquetes de un pasajero en silla de ruedas.
- El conductor deberá ayudar a empujar una silla de ruedas manual por la rampa o en el ascensor del autobús.
- Los conductores no pueden aceptar propinas o propinas, ni actuar de ninguna manera que sugiera que la propina es apropiada. Esto incluye ocasiones especiales como cumpleaños y/o días festivos.
- Los conductores no pueden hablar con los pasajeros ni participar en ninguna otra actividad de distracción (es decir, usar un teléfono celular o un dispositivo electrónico de audio y/o video) mientras operan un vehículo.

¿Qué pasa si me doy cuenta de que he perdido algo en el vehículo?

Cualquier artículo dejado en un vehículo se convertirá en el departamento de CATS perdido y encontrado en la oficina de CATS. Los artículos se mantendrán durante 30 días. Para reclamar un

artículo perdido, llame a la oficina de CATS al (770) 345-6238. Los pasajeros deben venir a CATS para recuperar objetos perdidos.

Política de Inclemencias del Tiempo

En caso de condiciones climáticas peligrosas o condiciones climáticas potencialmente peligrosas como nieve, hielo o inundaciones o en caso de situaciones de emergencia, CATS cancelará el servicio de paratransito. El paratransito CATS no se transportará en condiciones inseguras. La preocupación primordial de CATS es la seguridad de sus jinetes y empleados. Si bien se hará todo lo posible para operar los vehículos de acuerdo con los horarios confirmados, las condiciones climáticas reconocidas o las superficies traicioneras pueden hacer que el funcionamiento de los vehículos sea inseguro y, por lo tanto, terminado temporalmente.

Si las escuelas del condado de Cherokee están cerradas debido a las inclemencias del tiempo, CATS no transportará pasajeros. El servicio regular se reanudará una vez que todas las carreteras estén despejadas y seguras para viajar.

¿Cómo puedo hacer sugerencias, consultas, quejas o elogios?

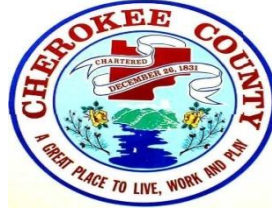
CATS busca proporcionar a los ciudadanos del condado de Cherokee un transporte seguro, confiable y eficiente. Esperamos poder trabajar con el pasajero para proporcionar el mejor servicio posible. Si el pasajero tiene alguna sugerencia, pregunta, queja, cualquier inquietud o elogio de cumplimiento de la ADA, llame al Director de Transporte al (770) 345-6238, o escriba CATS a la siguiente dirección:

Cherokee Area Transportation System (CATS)
884 Univeter Road
Canton, Georgia 30115
Correo electrónico: mgpowell@cherokeega.com

Los detalles específicos ayudan a CATS a abordar a fondo los comentarios del pasajero. Incluya la siguiente información al llamar o escribir:

- Nombre, dirección y número de teléfono.
- Fecha y hora de la experiencia.
- Número de vehículo y/o nombre del operador.
- Nombre del empleado, si se refiere a la reserva telefónica.
- Explicación de la ocurrencia o sugerencias.

Si la queja del pasajero no se aborda satisfactoriamente, póngase en contacto con el Director de Transporte o (770) 345-6238.



*Condado de Cherokee..... Donde el metro se encuentra con la
montaña*

Esta es una publicación oficial de la
Sistema de transporte de área Cherokee (CATS)

