

Effective February 2020

HARTPlus

Paratransit Rider's Guide

Sección en Español



HARTinfo Line (813) 254-4278 • TDD (813) 626-9158
www.goHART.org

TABLE OF CONTENTS

WELCOME TO HARTPlus	1
TRAVEL TRAINING	1
HARTPlus SERVICE AREA	1
HARTPlus ELIGIBILITY CRITERIA	2
HARTPlus SERVICE HOURS	3
RESERVATIONS - SCHEDULING TRIPS.....	3
CUSTOMER CHOICE VOUCHER PROGRAM	4
CANCELLATIONS.....	4
CONFIRMING TRIPS	5
RIDING HARTPlus	5
HARTPlus VEHICLE TYPES	5
ON BOARD RIDE TIME.....	5
TRIP PICK UP POINTS - WHERE TO WAIT FOR YOUR RIDE..	5
PICK UP WINDOW - 30 MINUTE.....	8
VEHICLE ARRIVAL - FIVE MINUTE RULE/WINDOW TIME..	8
VEHICLE IS LATE – NEXT STEP.....	9
USING WHEELCHAIRS OR OTHER MOBILITY DEVICES	9
SUBSCRIPTION TRIPS	9
NEGOTIATED TRIP TIMES	10

NO-SHOWS	10
NO-SHOW - SUSPENSION OF SERVICES	11
NO-SHOW SUSPENSION APPEAL PROCESS	11
TRAVELING WITH PCA'S/GUESTS/SERVICE ANIMALS..	12
TRAVELING WITH PACKAGES - TWO PACKAGE LIMIT..	13
TRAVELING WITH OXYGEN TANKS.....	13
HARTPlus FARES.....	13
CERTIFICATION EXPIRATION.....	14
RECERTIFICATION PROCESS.....	14
CONDITIONAL ELIGIBILITY	14
ELIGIBILITY DETERMINATION APPEAL PROCESS	15
NO DISCRIMINATION ON THE BASIS OF DISABILITY..	16
VISITORS ON HARTPlus SERVICE	16
RULES OF CONDUCT.....	17
HARTPlus OPERATOR ASSISTANCE	17
HELPFUL HARTPlus TELEPHONE NUMBERS	18
HARTPlus PHYSICAL ADDRESS.....	18
HART WEB ADDRESS	18
SECCIÓN EN ESPAÑOL	21

WELCOME TO HARTPlus

HARTPlus paratransit service is a door-to-door public transportation service for people with disabilities who are unable to use HART buses. HARTPlus is a shared-ride service operated with accessible ADA compliant vehicles.

TRAVEL TRAINING

HART offers Travel Training to people with disabilities wishing to ride public buses to reach a wide variety of destinations. Riding the bus gives you the freedom to set your own schedule without having to make reservations or worry about the availability of rides. HART's Travel Training Program is available free to anyone who wants to use accessible fixed-route bus transportation. Training for bus services does not make you ineligible for Paratransit services. For more information, call HART Customer Service at (813) 254-4278.

HARTPlus SERVICE AREA

Federal regulations define the ADA paratransit service area as being within 3/4 of a mile on either side of a local bus route. Express service is not included in the paratransit service area.

HARTPlus ELIGIBILITY CRITERIA

HARTPlus service is available for people with disabilities that prevent them from using HART's fixed route bus services. A disability in and of itself does not imply eligibility for HARTPlus services.

To use HARTPlus services, submit an application to HART. Applications are available by contacting Customer Service at (813) 254-4278 or online at www.goHART.org. Applications can also be picked up at Marion Transit Center and the University Area Transit Center. Telephone assistance in completing applications is available upon request.

A functional ability assessment is also required as part of the eligibility determination process. Free transportation to and from this interview can be provided upon request. For information about eligibility evaluations, please call HART Customer Service.

Per the ADA, the department will complete certification process within 21 days. If the eligibility determination is not made within 21 days of completion, temporary service begins on the 22nd day, by calling HART Customer Service

HARTPlus SERVICE HOURS

Service hours mirror the local fixed route bus serving your point of origin and destination. HARTPlus service is not available on days, times or locations when the corresponding local fixed route service is not operating.

Holiday service hours may follow a Saturday or Sunday schedule. Contact Customer Service for specific service hour information. Route schedules are available at transit centers, by mail or over the phone by calling Customer Service.

RESERVATIONS - SCHEDULING TRIPS

Trip reservations can be scheduled the day before the trip, and up to three days in advance. Reservation can be made seven days a week from 8:00 a.m. to 5 p.m. Please make sure you have the correct address and times before scheduling. We are unable to process same-day changes.

To make a trip reservation, call HART Customer Service at (813) 254-4278.

Be prepared to provide the following information:

1. First and last name
2. Date(s) of travel
3. The time you would like to be picked up OR the time you need to reach your destination. (Appointment Time)

4. Complete pick-up address, including an apartment number, suite number, and gate or security code, building identification, zip code and telephone number. **Note:** Same day changes to a pickup time or address cannot be made, so make sure the trip information is correct.
5. Complete destination address, including building, suite or apartment number, zip code and telephone number. **Note:** Same day changes to a return time or address cannot be made, so make sure the trip information is correct.
6. If traveling with a personal care attendant (PCA), service animal or an assistive device, such as a wheelchair, scooter, walker, cane, oxygen tank, etc.

CUSTOMER CHOICE VOUCHER PROGRAM

HART partners with transportation providers to offer same-day service to our HARTPlus customers. If you are interested in same-day service, reach out to HART Customer Service for detail and information on the current provider.

CANCELLATIONS

For cancellations and inquiries, Customer Service Representatives are available Monday - Friday from 5:00 a.m. to 9:00 p.m., and on weekends and holidays from 6:00 a.m. to 8:00 p.m. For after-hours cancellations, call (813) 384-6418.

CONFIRMING TRIPS

Trip(s) will be confirmed at the time you schedule your reservation(s). Please confirm dates, times and addresses before ending the call to ensure the accuracy of your scheduled trip.

RIDING HARTPlus

Participants are required to present their HARTPlus ID and pay exact fare or a valid HART Coupon when boarding vehicles.

HARTPlus VEHICLE TYPES

HARTPlus uses a variety of branded vehicle types including lift-equipped vans and mini-vans with ramps that meet the Federal ADA Regulations. Rides will be scheduled in a vehicle to best meet service needs.

ON BOARD RIDE TIME

Travel time on HARTPlus is comparable to the amount of time it would take to make the same trip using our fixed route bus with connections. The average trip length can be 60 minutes or more, and a trip may exceed or fall below that average depending on the circumstances.

TRIP PICK UP POINTS – WHERE TO WAIT FOR YOUR RIDE

Operators will assist you to and from the threshold of a building. Operators must maintain physical sight of the vehicle at all times, and they are not permitted to enter beyond the threshold or ground level of any building. If a rider will need assistance entering or exiting the pick-up

location, a companion or personal care attendant (PCA) should travel with the rider to assist.

Door-to-door service DOES NOT include any of the following:

- Assisting passengers on unsafe or steeply inclined mobility ramps or stairs
- Entering beyond the door threshold
- Locking/unlocking doors or activating/deactivating house alarms
- Loading/unloading personal items

If a rider cannot be left unattended (as a result of his or her age, disability or impairment), a companion or personal care attendant is required to receive the passenger upon the vehicle's arrival.

Apartments/Office Complexes

When scheduling your trip, please provide Customer Service with a specific building name and number within the complex. The operator will pick up the rider at that specific building. If a rider's building is located within a gated community and requires special entry, provide Customer Service with an entry code or notify the security office to arrange entry for the Paratransit vehicle before pick-up time. If the rider does not arrange entry, and the vehicle is unable to enter the pick-up area, the rider will be considered a No-Show. **(See NO-SHOWS)**

Nursing Homes

Riders with pick-ups at nursing homes should meet the operator in front of the main lobby. Operators are not permitted to go to rooms to pick up riders. Operators cannot assist riders in and out of a nursing home. Nursing home staff should be ready to assist the individual in or out, if necessary. Riders will be dropped off in front of the main lobby of the nursing home.

Adult Program/Day Care Centers

Riders attending adult programs or day care centers should be ready when paratransit vehicles arrive. Operators cannot assist riders in or out of adult program/day care centers. Center staff must be ready to assist the individual out of the center, if necessary. If the adult/day care center requires special entry, center staff should arrange entry for the paratransit vehicle before pick-up time. If the rider does not arrange entry, and the vehicle is unable to enter the pick-up area, the rider will be considered a No-Show. **(See No-Shows)**

Hospitals

Unless otherwise requested by the customer, the default drop-off location at all hospitals will be at the main entrance of the facility. The customer may request another drop off location if there is a safe place at an entrance nearer to the office he/she is going to. Please keep in mind that, unless a specific pick-up location is requested, the pick-up location for the return trip will default to the main hospital entrance.

Shopping Malls

When scheduling a trip to a shopping mall, the customer must specify the exact store entrance nearest to the street where he/she wishes to be dropped off and picked up for example “Macy’s East side entrance. The default drop-off and pick-up locations will be at the street entrance nearest to the food court. Should the customer wish to be picked up for his/her return trip at any entrance other than the default location, the customer must request the pick-up location nearest to the street when scheduling a trip.

PICK UP WINDOW – 30 MINUTES

HARTPlus has a 30 minute pick up window. Meaning that you must be ready 30 minutes prior to your scheduled pick up time. For example, if you are scheduled to be picked up by 10 a.m., the HARTPlus van can show up as early as 9:30 a.m.

VEHICLE ARRIVAL - FIVE MINUTE RULE/ WINDOW TIME

Paratransit operators will wait five minutes for a rider to board the vehicle when arriving within the 30-minute ready-time window. If a rider does not board the vehicle within the five minute wait time, the operator will mark the rider as a No-Show and will depart the location. HART is not required to call the rider when the vehicle arrives or before leaving the pick-up location; riders are expected to be ready to board the vehicle upon its arrival. When your vehicle arrives, you are required to present your HARTPlus ID and the exact fare or a valid coupon. Please note: The operator cannot take you to your requested destination without the required fare.

VEHICLE IS LATE - NEXT STEP

If the vehicle has not arrived by your scheduled pick-up time, please call Customer Service at (813) 254-4278.

USING WHEELCHAIRS OR OTHER MOBILITY DEVICES

HARTPlus will make every attempt to accommodate standard wheelchairs, scooters and other mobility devices. The HARTPlus vehicles can accommodate wheelchairs and other mobility devices having widths from a range of 30" to 33" and 50" to 63" in length depending on the vehicle type. All types of HARTPlus vehicles have a maximum weight limit of 800 pounds. Mobility devices larger than these standards may be denied service aboard HARTPlus vehicles.

Securement on Boarding

Operators will make all attempts to secure standard wheelchairs and scooters. If a wheelchair or scooter exceeds the normal size, the operator may ask the rider to transfer to a seat, as it may be difficult to safely secure the passenger within the mobility device. It is the rider's choice to transfer or remain in his or her mobility device.

SUBSCRIPTION TRIPS

A subscription trip is defined as travel that will be take place for more than 30 days, and repeated at the same times and days of the week. Once the rider makes the request, riders are required to book this trip on demand for a two-week period before it is eligible to become a subscription trip. Changes in frequency or time to a

subscription trip will result in an additional week call-in period for those modifications to become effective. No more than two changes can be made within a 30-day period. Frequent cancellations could result in termination of a subscription.

NEGOTIATED TRIP TIMES

Occasionally, the exact time you wish to travel may not be available. In that case, Customer Service may offer you other choices that may be up to one hour earlier or one hour later than the time you wish to travel. If you need to arrive at your destination by a specific time, tell the Customer Service Representative; they will attempt to give you a pick-up time that will get you to your destination on time. If your travel time is more flexible, you may be offered a negotiated trip time.

NO-SHOWS

A No-Show occurs when you fail to board the HARTPlus vehicle within five minutes after it arrives within the pick-up window or if you violate HART policies and as a result you are not transported. Trips that are not canceled at least two hours before your scheduled pick-up time will be considered a No-Show.

If you receive a No-Show on your trip leaving from home and have a return trip that you will not need, be sure to cancel the return trip or you will receive an additional No-Show. If you No-Show your trip going home and alternative transportation is not available, contact

Customer Service who **may** be able to reschedule your return trip. Pickup is based upon vehicle availability and may take up to 2 hours to dispatch a vehicle to your destination.

NO-SHOW - SUSPENSION OF SERVICES

When you accumulate four or more No-Shows and the calculated result of trips/No-Shows is 15% or higher within a rolling 30 day time period, you will receive a written Notice of Service Suspension, and a seven day service suspension will be imposed. A second suspension (four or more No-Shows and the calculated result of trips/No-Shows is 15% or higher) in a six-month period may result in an additional van service suspension of 14 days. If more than two suspensions occur in a six-month period, van service will be cancelled for up to 21 days. **Note:** If the No-Show is found that it was due to circumstances beyond the customer's control. The No-Show will be excused and removed.

NO-SHOW SUSPENSION APPEAL PROCESS

A rider has a right to appeal a suspension of service, termination of service, or loss of subscription privileges by calling or writing the office of HARTPlus at

Phone Number: (813) 384-6312

Mailing Address: HARTPlus
1201 E. 7th Avenue
Tampa, FL 33605

TRAVELING WITH PCA'S/GUESTS/ SERVICE ANIMALS

Personal Care Attendant

A personal care attendant (PCA) can accompany a registered HARTPlus rider at no additional charge. Your file must indicate that you are eligible to have a PCA travel with you, and you must reserve space for the attendant when scheduling your trip.

Guests

One guest is welcome to ride with you at the regular HARTPlus fare per trip. You must reserve space for your guest, whether adult or child, when scheduling your trip. Seating for more than one guest is on a "space available" basis when scheduling your trips. Children age four and under must be accompanied by a paying adult. Florida law requires that all children under the age of four or weighing less than 50 pounds must be properly restrained in a child safety seat. **HART DOES NOT PROVIDE CHILD SAFETY SEATS.**

Service Animals

Service animals are allowed to accompany you if this need is indicated in your file. When scheduling a trip, please inform Customer Service if a service animal will be accompanying you on the trip.

Pets

Small pets are allowed on all transit vehicles. Pets must be contained in secure, clean, hand-held, and leak-proof cages. The cage/carrier must be small enough to fit on owner's lap. During times when the transit system is likely to be crowded, passengers are asked not to transport pets.

TRAVELING WITH PACKAGES - TWO PACKAGE LIMIT

Carry-on packages are limited to two bags or similar-sized packages that can be carried by the rider onboard HARTPlus vehicles. Operators do not assist riders with personal belongings. Riders can keep travel carts loaded if the cart fits fully between the seat next to the passenger and the seatback in front of that seat. Riders must fold grocery carts if the cart cannot fit between the seat and the seatback in front of it and secure their carry-on items to keep aisles and exits clear on the van. Riders must fold their own strollers or grocery carts when required.

TRAVELING WITH OXYGEN TANKS

If a rider requires the use of oxygen, it must be identified, inspected at the certification interview. Any change in the size or number of oxygen storage container(s) identified during the certification process must be reported to HART prior to making a trip reservation. Any change in rider's status regarding the use of oxygen must be reported to HART immediately.

HARTPlus FARES

All eligible riders, regardless of age, must pay exact fare when boarding. Operators cannot give change. HARTPlus fare coupons can be purchased online at www.goHART.org or at HART Transit Centers.

For the most up-to-date information on HARTPlus fares, call Customer Service at (813) 254-4278 or refer to the most current HART Route Schedule Book. You can also go to HART's website at www.goHART.org for the latest fare information.

Please note: Operators are not allowed to accept tips or gratuities.

CERTIFICATION EXPIRATION

Eligible riders are certified for services for a period of up to three or five years. The eligibility period will depend on the participant's specific disability and, if temporary, its duration.

RECERTIFICATION PROCESS

Recertification for services will be required of each HARTPlus participant prior to expiration of his or her current eligibility period. HART will notify participants by mail of the recertification requirement at least 60 days prior to the expiration of their eligibility period. Recertifying riders will complete an in-person assessment to identify their potentials, rather than limitations in their ability to use accessible bus service.

Here is a summary of the certification process:

1. Visit www.goHART.org to print the application or call Customer Service for an application at (813) 254-4278.
2. Once paperwork is received, complete and correct, we will contact you to set up an appointment at the assessment center.
3. At the assessment we will evaluate your abilities in using transit services.
4. After the assessment, HART will notify you if you were approved for or denied service and whether your service will be conditional, unconditional or temporary.

CONDITIONAL ELIGIBILITY

Eligibility for HARTPlus may be on a "conditional" basis, meaning service will only be provided for those trips in which ADA paratransit eligibility standards have been met. Riders will be required to use HART's bus services, or find alternative transportation, for trips that are not deemed ADA paratransit eligible. If you change your address, lose your HARTPlus ID, or your disability needs change, call Customer Service at (813) 254-4278.

ELIGIBILITY DETERMINATION APPEAL PROCESS

Applicants have the opportunity to appeal, if the applicant disagrees with the eligibility that has been granted by HART. The appeal must be received in writing within 60 days which will begin 5 days after the initial determination letter is mailed. The applicant will have the opportunity to be heard in person by an official other than the one who turned them down, and may present additional information and arguments regarding the disability and inability to use the regular fixed-route bus service.

The appeal hearing levels will consist of the following:

- Level 1 - Van Transportation Manager, Van Transportation
- Level 2* - Manager of Transportation Supervision, Bus Transportation

**Committee Member (Optional)*

If a decision is not made within 30 days of the completion of the appeals process, the applicant will be considered "presumptively eligible," and HART will provide service to the applicant until a decision by the appeals committee is made. The decision of the appeals committee will be final, and the applicant will be notified in writing and by phone (if possible) within seven days of the appeals committee's decision.

NO DISCRIMINATION ON THE BASIS OF DISABILITY

HART will provide reasonable modifications to policies, practices, or procedures when the modifications are necessary to avoid discrimination unless the modifications (1) would fundamentally alter the nature of the service, program, or activity, or (2) would result in undue financial and administrative burdens. All request for modifications should be made in advance whenever possible. Emergency modifications will be made on a case by case basis.

Request for modifications can be obtained by calling or writing the office of HARTPlus at:

Phone Number: (813) 384-6312

Mailing Address: HARTPlus
1201 E. 7th Avenue
Tampa, FL 33605

All customers have the ability to appeal any reasonable modification request denial made by HART. If you wish to appeal this decision by HART, call or write the office of HARTPlus at the address or phone number listed above.

VISITORS ON HARTPlus SERVICE

Out-of-town visitors who are ADA eligible can use HARTPlus services. Visitors can present documentation that they are ADA paratransit eligible in the jurisdiction in which they reside or a certification by the visitor that they are unable to use fixed route transit a day prior to the start of service to CustomerService@goHART.org or fax (813) 384-6281. Reservations can be made one to three days in advance.

RULES OF CONDUCT

Riders are asked to follow these rules of conduct to ensure the safety and comfort of all riders and the operator:

- No loud conversations on cell phones
- No eating, drinking unless medically necessary or No smoking on board
- No riding under the influence of alcohol or illegal drugs
- No abusive, threatening or obscene language or actions
- No discharge of bodily fluids or open wounds
- No deliberate fare evasion
- No physical abuse of another rider, or the operator
- No operating or tampering with any equipment while onboard a HARTPlus vehicle
- No radios, MP3 players, compact disc players or other sound generating equipment are to be played aboard the vehicles
- For safety reasons, please limit unnecessary conversation with operators when the vehicle is in motion

Riders who violate the rules of conduct are subject to penalties, up to and including suspension of service.

Note: Riders who engage in physical abuse or cause physical injury to another rider or operator may be subject to immediate and permanent suspension, and possible criminal prosecution.

HARTPlus OPERATOR ASSISTANCE

At the request of the customer, a HARTPlus Operator may assist the customer from the outside door of their

pick-up location to the outside door of their destination. HARTPlus Operators may not lock or unlock doors, lift or carry a customer, search for a customer in a building, carry or load bags or personal belongings, call the customer at home, or perform any other assistance that should be undertaken by a personal care attendant (PCA).

HELPFUL HARTPlus TELEPHONE NUMBERS

We hope this guide answers some of your questions. If you need further information, please do not hesitate to contact us. We are here to provide safe, reliable, dependable and efficient public transportation to persons with disabilities.

- Customer Service and Travel Training (813) 254-4278
- Telephone Device for the Deaf (TDD). (813) 626-9158
- After-hours Trip Cancellation. (813) 384-6418
- HARTPlus Eligibility (813) 384-6445
or (813) 384-6305
- HART Lost and Found (813) 384-6301

HARTPlus PHYSICAL ADDRESS

Hillsborough Area Regional Transit Authority
Marion Transit Center
1211 N. Marion Street
Tampa, Florida 33602

HART WEB ADDRESS

www.goHART.org

Efectivo Febrero 2020

HARTPlus

Guía del usuario del servicio paratránsito



HARTinfo Line (813) 254-4278 • TDD (813) 626-9158
www.goHART.org

 **HART**
Hillsborough Area Regional Transit Authority
www.goHART.org

ÍNDICE

BIENVENIDOS A HARTPlus	24
ENTRENAMIENTO DE VIAJE	24
ÁREA DE SERVICIO DE HARTPlus	24
CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD DE HARTPlus	25
HORAS DE SERVICIO DE HARTPlus	26
RESERVACIONES DE VIAJES	26
CANCELACIONES	28
PROGRAMA DE PREFERENCIA DEL CLIENTE	28
CONFIRMACIÓN DE VIAJES	28
VIAJANDO EN HARTPlus	28
TIPOS DE VEHÍCULOS DE HARTPlus	28
TIEMPO DE VIAJE	28
PUNTOS DE RECOGIDA - DONDE ESPERA PARA SU VIAJE ..	28
VENTANA DE RECOJIDA - 30 MINUTOS	31
LLEGADA DEL VEHÍCULO - REGLA O PERIODO	31
DE ESPERA DE CINCO MINUTOS	
EL VEHÍCULO ESTA ATRASADO - SIGUIENTE PASO ...	31
UTILIZANDO SILLAS DE RUEDAS Y OTROS	32
APARATOS DE MOVILIDAD	
SUSCRIPCIÓN DE VIAJES	32
TIEMPOS NEGOCIADOS DE VIAJE	33
AUSENCIAS	33

AUSENCIA - SUSPENSIÓN DE SERVICIOS.....	34
PROCESO DE APELACIÓN DE SUSPENSIÓN	34
POR AUSENCIA	
IAJANDO CON ASISTENTES DE CUIDADO	34
PERSONAL (PCA por sus siglas en inglés)/	
ACOMPAÑANTES/ANIMALES DE SERVICIO	
VIAJANDO CON PAQUETES - LIMITE DE DOS PAQUETES ..	36
VIAJANDO CON TANQUES DE OXÍGENO.....	36
TARIFAS DE HARTPlus	36
VENCIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN	37
PROCESO DE RECERTIFICATION.....	37
ELEGIBILIDAD CONDICIONAL.....	38
PROCESO DE APELACIÓN DE LA DETERMINACIÓN	38
DE ELIGIBILIDAD	
NO EXISTE DISCRIMINACION BASADO EN DESABILIDAD..	39
VISITANTES EN EL SERVICIO DE HARTPlus.....	40
NORMAS DE CONDUCTA.....	40
ASISTENCIA DEL OPERADOR DE HARTPlus	41
NÚMEROS DE TELÉFONO ÚTILES DE HARTPlus.....	42
DIRECCIÓN FÍSICA DE HARTPlus.....	42
PAGINA DE WEB	42

BIENVENIDOS A HARTPlus

HARTPlus es un servicio de transporte público de puerta a puerta para personas que tengan discapacidades que impidan el uso del sistema regular de autobuses de HART. HARTPlus es un servicio de viaje compartido. Los vehículos utilizados cumplen con los requisitos de accesibilidad establecidos en la Ley Sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés).

ENTRENAMIENTO DE VIAJE

HART ofrece entrenamiento de viaje a personas con discapacidades que deseen viajar en los autobuses públicos para llegar a una gran variedad de destinos. Utilizar el autobús le da la libertad para viajar en su propio horario sin tener que hacer reservaciones o preocuparse por la disponibilidad de viajes. El Programa de Entrenamiento de Viaje de HART es gratuito para cualquier persona que quiera utilizar el autobús de ruta fija. Participar en el Entrenamiento de Viaje no significa que usted no es elegible para los servicios de HARTPlus. Para más información, llame a HART al (813) 254-4278.

ÁREA DE SERVICIO DE HARTPlus

Las regulaciones federales definen el área de servicio de transporte ADA como el área que está dentro de tres cuartos de milla a cada lado de una ruta de autobús local. El servicio de (Express) no está incluido en el área de servicio de HARTPlus.

CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD DE HARTPlus

El servicio HARTPlus está disponible para personas con discapacidades que impidan utilizar los servicios de autobús de ruta fija de HART. Una incapacidad en sí misma no significa que usted es elegible para los servicios HARTPlus.

Para utilizar los servicios HARTPlus, debe completar una aplicación. La aplicación está disponible al llamar al Servicio al Cliente de HART al (813) 254-4278 y en nuestra página de internet www.goHART.org. Una aplicación también se puede obtener en el Centro de Tránsito de Marion y el Centro de Tránsito del Area Universitaria. Si necesita ayuda completando la aplicación, puede llamar al número indicado arriba.

Una evaluación en persona también es parte del proceso de determinación de elegibilidad. HARTPlus ofrece transporte gratuito desde y hacia la cita de evaluación para aquellos que lo soliciten. Para obtener información sobre la evaluación de elegibilidad, por favor llame a Servicio al Cliente de HART.

En concordancia con el ADA, HART completará el proceso de certificación dentro del plazo de 21 días. Si la determinación de elegibilidad no se realiza dentro de 21 días, el servicio temporal comenzará en el día 22.

HORARIOS DE SERVICIO DE HARTPlus

HARTPlus tiene el mismo horario del autobús local que sirve el área de su punto de origen y destino. El servicio de HARTPlus no está disponible en días, horas o lugares cuando el servicio de ruta fija de autobús local correspondiente no está funcionando.

En días feriados el horario cambia y generalmente se utiliza el horario de sábados y domingos. Usted puede llamar a la oficina de Servicio al Cliente para obtener información sobre horarios en rutas específicas. Tenemos horarios disponibles, en los centros de tránsito, por correo o por teléfono al llamar a HART

RESERVACIONES DE VIAJES

Los viajes pueden ser programados de uno a tres días de anticipación, siete días a la semana de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Asegúrese de tener la dirección y horas correctas antes de reservar. No podemos hacer cambios en el mismo día del viaje.

Para hacer una reservación de viaje, llame al Servicio al Cliente de HART al (813) 254-4278.

Esté preparado para proporcionar la siguiente información:

1. Nombre y apellido
2. Fecha del viaje
3. La hora a la que le gustaría ser recogido o la hora a la que necesita llegar a su destino. (la hora de su cita)
4. Dirección completa de donde quiere ser recogido, incluyendo el número de apartamento u oficina, código del portón o de seguridad, identificación o nombre del edificio, código postal y número de telé-

fono. **Nota:** No se permiten hacer cambios de hora o dirección en el mismo día del viaje. Por lo tanto, asegúrese de brindarnos la información de viaje correcta a la hora de hacer su reservación.

5. Dirección completa de su destino, incluyendo el número de edificio, apartamento u oficina, código postal y número de teléfono. **Nota:** No se permiten hacer cambios de hora o dirección en el mismo día del viaje. Por lo tanto, asegúrese de brindarnos la información correcta a la hora de hacer su reservación.
6. Indicar si está viajando con un asistente de cuidado personal (PCA por sus siglas en inglés), un animal de servicio, un acompañante. Un aparato de movilidad, tal como una silla de ruedas, andador, bastón, tanque de oxígeno, etc.

CANCELACIONES

Si tiene preguntas o desea cancelar un viaje llame a la oficina de Servicio al Cliente de lunes a viernes de las 5:00 a.m. hasta las 9:00 p.m. En días feriados y los fines de semana puede llamar de las 6:00 a.m. hasta las 8:00 p.m. Para cancelaciones después de horas lestras, llame al (813) 384 -6418.

PROGRAMA DE PREFERENCIA DEL CLIENTE

HART se ha asociado con otros proveedores para que clientes de HARTPlus puedan solicitar transportación el mismo día del viaje. Si está interesado en este programa, llámenos para más información.

CONFIRMACIÓN DE VIAJES

Los viajes serán confirmados en el momento en que usted nos llame para hacer su reservación. Antes de terminar la llamada por favor pida que le repitan las fechas, horas y dirección de su viaje para asegurarse de que tenemos la información correcta.

VIAJANDO EN HARTPlus

Para viajar en HARTPlus, usted debe ser certificado. En el momento de abordar nuestros vehículos usted debe presentar su identificación de HARTPlus y la tarifa exacta o un Cupón válido de HARTPlus.

TIPOS DE VEHICULOS DE HARTPlus

HARTPlus utiliza una variedad de vehículos, incluyendo busetas o mini buses equipadas con ascensor y rampas que cumplen con las regulaciones federales establecidas bajo el ADA. Los viajes serán programados con el vehículo que le dé mejor servicio de acuerdo a sus necesidades.

TIEMPO DE VIAJE

Viajar en HARTPlus toma aproximadamente la misma cantidad de tiempo que le tomaría al viajar en autobús local. La duración promedio de los viajes puede ser de 60 minutos o más, y dependiendo de las circunstancias, puede exceder o caer por debajo de ese promedio.

PUNTOS DE RECOGIDA - DONDE ESPERA PARA SU VIAJE

Los choferes le asistirán hacia y desde la entrada del edificio. Los operadores deben poder ver el vehículo en todo momento y no se les permite entrar al edificio. Si un

pasajero necesitar asistencia para entrar o salir del edificio, debe viajar con un acompañante o asistente de cuidado personal.

Los siguientes servicios no están incluidos en HARTPlus:

- Ayudar a los pasajeros en las rampas o escaleras inseguras o muy inclinadas
- Entrar a un edificio (Más allá de la entrada de la puerta)
- Abrir o cerrar puertas con llave ni activar o desactivar las alarmas
- Cargar/descargar objetos personales

Si un pasajero no puede estar solo (por su edad, discapacidad o impedimento), es mandatorio que un acompañante o asistente de cuidado personal este presente para recibir al pasajero cuando el vehículo llegue a su destino.

Oficinas o Complejos de Apartamentos

Cuando llame para hacer su reservación debe indicar el nombre y número del edificio. El operador recogerá al pasajero en ese edificio específico. Si el edificio está ubicado dentro de una comunidad cerrada y requiere un código de entrada, usted debe darnos el código o debe hablarle a su oficina de seguridad antes del viaje para que le permitan entrada al vehículo de HARTPlus. Si el pasajero no coordina la entrada y nuestro vehículo no puede entrar en la zona de recogida, el pasajero será considerado como Ausente. **(Refiera la sección de AUSENCIAS)**

Hogares de Anciano

Los pasajeros en los hogares de ancianos deben esperar al operador al frente de la entrada principal. Los operadores no están autorizados a entrar en las habitaciones. Los operadores no pueden ayudar a los pasajeros a entrar o salir del hogar de ancianos. El personal de la residencia de ancianos debe estar listo para asistir al individuo, si es necesario. Los pasajeros serán dejados al frente de la entrada principal de la residencia de ancianos.

Programas y Centros de Cuidado Diurno para Adultos

Los pasajeros que viajan a programas y centros de cuidado diurno para adultos deben estar listos a la hora en que llegue el vehículo de HARTPlus. Los operadores no pueden ayudar a los pasajeros a entrar o salir del programa y centro de cuidado diurno para adultos. Si usted necesita ayuda, el personal del Centro debe estar preparado para ayudarle. Si el centro de cuidado tiene acceso restringido, usted debe coordinar con el centro para que se le permita la entrada a los vehículos de HARTPlus. Si usted no coordina con la entrada de nuestros vehículos y no nos permiten entrar al área para recogerlo, el pasajero será considerado Ausente. **(Refiera la sección de AUSENCIAS)**

Hospitales

Al viajar a hospitales y clínicas, el cliente será dejado en la entrada principal del edificio a menos que el cliente indique lo contrario. Al momento de hacer la reservación, el cliente podrá solicitar parada en una entrada más cercana la oficina a la cual va a visitar si existe un lugar seguro. Recuerde que será recogido en la entrada principal a menos que en el momento de hacer su reservación especifique ser recogido en otra entrada.

Centros Comerciales

Cuando llame para reservar un viaje a un centro comercial, el cliente debe indicar la entrada específica o exacta donde desea ser dejado y recogido. Por ejemplo: "La entrada de Macy's lado este. La ubicación predeterminada donde HARTPlus deja y recoge será en la entrada de la calle más cercana al área donde venden comidas o food court (como se le llama en inglés). Si el cliente desea ser recogido para su viaje de regreso en cualquier otra entrada, el cliente debe hacer esta solicitud cuando haga su reservación.

VENTANA DE RECOJIDA - 30 MINUTOS

El operador tiene una ventana de 30 minutos antes de la hora establecida para recogerle. En otras palabras, si hemos programado recogerle a las 10:00 a.m., HARTPlus puede llegar entre las 9:30 a.m. y las 10:00 a.m.

LLEGADA DEL VEHÍCULO - REGLA O PERIODO DE ESPERA DE CINCO MINUTOS

Cuando el vehículo llegue dentro de los 30 minutos estipulados, los choferes esperarán cinco minutos para que un pasajero aborde el vehículo. Si el pasajero no aborda el vehículo dentro del tiempo de espera de cinco minutos, el operador marcará al pasajero como ausente y partirá del lugar. HART no está obligado a llamar al pasajero cuando el vehículo llegue o antes de partir. Los pasajeros deben estar listos para abordar tan pronto llegue el vehículo. Cuando llegue su vehículo, usted está obligado a presentar su identificación HARTPlus y la tarifa exacta o un cupón válido de HART. Por favor tenga en cuenta: El operador no puede llevarle a su destino sin la tarifa requerida.

EL VEHÍCULO ESTA ATRASADO - SIGUIENTE PASO

Si el vehículo no ha llegado a recogerle, por favor llame a Servicio al Cliente al (813)-254-4278.

UTILIZANDO SILLAS DE RUEDAS Y OTROS APARATOS DE MOVILIDAD

HARTPlus hará todo lo posible para permitirle acceso las sillas de ruedas estándar y eléctricas y otros aparatos de movilidad. Los vehículos HARTPlus tienen la capacidad para sillas de ruedas y otros aparatos de movilidad que midan de 30" a 33" de ancho y de 50" a 63" de largo. Todos los vehículos HARTPlus tienen un límite de capacidad de peso máximo de 800 libras. Se le puede negar servicio a bordo de los vehículos de HARTPlus a los aparatos de movilidad que sean más grandes de estas normas.

Aseguramiento de Embarque

Los operadores harán los esfuerzos necesarios para asegurar las sillas de ruedas. Si una silla de ruedas excede el tamaño normal, el operador puede pedirle al pasajero que se transfiera a un asiento, ya que puede ser difícil garantizar seguridad al pasajero. El cliente tiene la opción de trasladarse a un asiento o permanecer en su silla de ruedas.

SUSCRIPCIÓN DE VIAJES

Una suscripción de viajes se define como un viaje que se llevará a cabo por más de 30 días, y se repite a la misma hora y día de la semana. Una vez que ha solicitado una suscripción, debe llamarnos y solicitar los viajes con un representante por dos semanas adicionales. Si hace cambios en hora o frecuencia debe llamarnos y reservar los viajes individuales por una semana más antes de que la suscripción cambie. Sólo se permiten dos cambios en la suscripción en un periodo de 30 días.

TIEMPOS NEGOCIADOS DE VIAJE

De vez en cuando, no es posible programar el viaje a la hora en que usted desea viajar. En este caso, el Servicio al Cliente le ofrecerá otras opciones que pueden incluir viajar una hora antes o después de la hora solicitada.

Indíquele al representante de Servicio al Cliente si usted necesita llegar a su destino a una hora específica. Intentaremos darle un horario que le llevará a su destino a tiempo. Si su horario de viaje es más flexible, es posible que le ofrezcamos un tiempo de viaje negociado.

AUSENCIAS

Los clientes serán marcados como Ausentes (No-Show en inglés) si no abordan el vehículo de HARTPlus dentro de cinco minutos de la llegada del vehículo, o si no pueden ser transportados a consecuencia de una violación de las reglas de HART. También será marcado como Ausente si necesita cancelar un viaje y no lo hace por lo menos con dos o más horas de anticipación.

Si usted recibe una Ausencia en su viaje saliendo desde casa y tiene una reservación para un viaje de regreso que no utilizará, asegúrese de cancelar el viaje de regreso. De lo contrario recibirá una ausencia adicional.

Si usted es marcado como Ausente en el viaje de regreso a su casa y no tiene trasportación alternativa, llame al Servicio al Cliente e **intentaremos** coordinar un viaje. Este viaje solo lo podemos coordinar si tenemos vehículos disponibles y es posible que duremos hasta dos horas para enviar un vehículo a su destino.

AUSENCIA - SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

Su servicio será suspendido por siete días cuando usted tenga un total de cuatro o más ausencias y estas ausencias equivalen a 15% o más de sus viajes en treinta días. Una segunda suspensión en un período de seis meses puede resultar en una suspensión de servicio de transporte adicional de 14 días. Si más de dos suspensiones ocurren en un período de seis meses, el servicio de transporte será cancelado hasta por 21 días. **Nota:** Si la ausencia es debida a circunstancias fuera del control del cliente, la ausencia será marcada con justificación y retirada.

PROCESO DE APELACIÓN DE SUSPENSIÓN POR AUSENCIA

Un pasajero tiene el derecho de apelar la suspensión del servicio, la terminación del servicio o la pérdida de privilegios de suscripción llamando o escribiendo a la oficina de HARTPlus al:

Número de Teléfono: (813)-384-6312

Dirección Postal: HARTPlus
1201 E. 7th Avenue
Tampa, FL 33605

VIAJANDO CON ASISTENTES DE CUIDADO PERSONAL (PCA por sus siglas en inglés)/ACOMPAÑANTES/ANIMALES DE SERVICIO

Asistente de cuidado personal (PCA)

Un asistente de cuidado personal puede acompañar a un pasajero HARTPlus sin costo adicional. Su archivo debe

indicar que usted es elegible para tener un asistente de cuidado personal que viaje con usted, y usted debe reservar espacio para el asistente al hacer su reservación de viaje.

Acompañantes

Una persona le puede acompañar al precio de la tarifa regular de HARTPlus. Al momento de hacer su reservación de viaje debe indicar si viajará con un acompañante, ya sea adulto o niño. Capacidad para más de un acompañante depende del "espacio disponible" al momento de hacer su reservación de viajes. Los niños de cuatro años o menores deben estar acompañados por un adulto que ha pagado. La ley de la Florida requiere que todos los niños menores de cuatro años o que pesen menos de 50 libras viajen debidamente asegurados en un asiento de seguridad infantil.

HART NO PROPORCIONA ASIENTOS DE SEGURIDAD INFANTIL.

Animales de servicio

Los animales de servicio pueden acompañarle si la necesidad está indicada en su archivo. Cuando hace su reservación, por favor infórmele al Servicio al Cliente si un animal de servicio le acompañará en el viaje.

Mascotas

Los animales pequeños, que no sean de servicio, son permitidos en todos los vehículos de tránsito. Las mascotas deben estar dentro de una jaula segura, limpia, portátil e impermeable. La jaula o portador debe ser lo suficientemente pequeña como para caber en el regazo del dueño. Se les pide a los pasajeros no transportar mascotas durante los periodos en que el sistema de tránsito está lleno de personas.

VIAJANDO CON PAQUETES - LIMITE DE DOS PAQUETES

Sólo se permite cargar dos maletas o paquetes que puedan ser cargados por el cliente a bordo del vehículo HARTPlus. Los operadores no asisten a los pasajeros con sus pertenencias personales. Los clientes pueden dejar sus carritos de viaje cargados si el carrito cabe totalmente entre el asiento contiguo al pasajero y el respaldo frente a ese asiento. Los clientes deben doblar los carritos de viaje si no caben entre el asiento y el respaldo del asiento en frente. El equipaje de mano debe estar asegurado de manera en que los pasillos y salidas estén despejados. Los clientes deben doblar sus propios cochecitos o carritos.

VIAJANDO CON TANQUES DE OXÍGENO

Si un cliente requiere el uso de oxígeno, debe ser identificado, inspeccionado y evaluado en la entrevista de certificación. Cualquier cambio en el tamaño o cantidad de contenedor(es) de almacenaje de oxígeno debe ser indicado a HART antes de hacer una reservación de viaje. Cualquier cambio en el estado del cliente con respecto al uso de oxígeno debe notificarse inmediatamente a HART.

TARIFAS DE HARTPlus

Todos los pasajeros elegibles, sin importar la edad, deben pagar la tarifa exacta al abordar. Los operadores no pueden dar cambio. Se puede comprar cupones de tarifas HARTPlus en la página web www.goHART.org o en los Centros de Tránsito HART.

Para la información más actualizada sobre las tarifas de HARTPlus, llame al Servicio al Cliente al (813) 254-4278, consulte el Libro de Horarios de HART más reciente o visite la página www.goHART.org.

Por favor tenga en cuenta: A los operadores no se les permite aceptar propinas.

VENCIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

La elegibilidad de los pasajeros es por un período de tres a cinco años. El período de elegibilidad dependerá de la discapacidad específica del participante y si esta es temporal.

PROCESO DE RECERTIFICATION

Los clientes de HARTPlus deben renovar su certificación antes de que se expire su periodo de elegibilidad. HART notificará a los participantes por correo sobre los requisitos de renovación al menos 60 días antes de la expiración de su período de elegibilidad. El proceso de renovación es hecho en persona y en vez de evaluar limitaciones, incluye una evaluación de su capacidad para utilizar el servicio de autobús.

Este es un resumen del proceso de renovación:

1. Llame a Servicio al Cliente para obtener una solicitud al (813) 254-4278. También puede ir a www.goHART.org para imprimir la solicitud.
2. Una vez recibida la documentación correctamente completa le contactaremos para programar una cita en el centro de evaluación.
3. En la cita evaluaremos sus habilidades para usar el servicio de tránsito.
4. Después de la evaluación, HART le notificará si el servicio fue aprobado o negado y si el servicio será condicional, incondicional o temporal.

ELEGIBILIDAD CONDICIONAL

La elegibilidad que HARTPlus le otorgue puede ser “condicional”. Esto significa que el servicio sólo se proporcionará para los viajes que califiquen bajo las regulaciones de discapacidad del ADA. Los pasajeros tendrán que utilizar el autobús de HART, o deben buscar otras alternativas de transporte para los viajes que no son elegibles bajo las regulaciones de discapacidad del ADA. Si usted cambia su dirección, pierde su identificación de HARTPlus, o si cambian sus necesidades debido a su discapacidad llame HART at (813) 254-4278.

PROCESO DE APELACIÓN DE LA DETERMINACIÓN DE ELIGIBILIDAD

Si el solicitante no está de acuerdo con la elegibilidad concedida por HART, el solicitante tiene 60 días desde la fecha de recepción para presentar una apelación. La apelación debe ser recibida por escrito dentro de 60 días los cuales comenzarán 5 días después de que la primera carta de determinación es enviada al solicitante. El aplicante tendrá la oportunidad de ser escuchado en persona por un oficial diferente al que hizo la determinación. Tendrá también la oportunidad de presentar información adicional referente a su discapacidad o incapacidad para utilizar el servicio regular de autobús de ruta fija.

Los niveles de la audiencia de apelación serán los siguientes:

- Nivel 1 – Gerente de Transportación de Mini bus, Transportación de Mini bus
- Nivel 2* – Gerente de Supervisión de Transporte, Transportación de Autobús

**Miembro del Comité (Opcional)*

Si no se ha tomado una decisión 30 días después de completar el proceso de apelaciones, el solicitante será considerado 'presuntamente elegible', y HART proporcionará servicio al solicitante hasta que el comité de apelaciones emita una decisión. La decisión del comité de apelaciones será la decisión final, y el solicitante será notificado por escrito y por teléfono (si es posible) dentro de siete días de la decisión del comité de apelaciones.

NO EXISTE DISCRIMINACION BASADO EN DESABILIDAD

Para evitar la discriminación, HART realizara modificaciones razonables a las reglas, prácticas y procedimientos donde sea necesario a menos que (1) al llevarlas a cabo se alteraría de manera fundamental la naturaleza del servicio, programa o actividad proporcionada o (2) a menos que la modificación resulte en cargas financieras y administrativas excesivas. Cuando sea posible, todas las solicitudes de modificaciones deber ser realizadas de antemano. Las solicitudes de modificaciones por una emergencia serán evaluadas individualmente.

Las solicitudes de modificación pueden ser obtenidas al llamar o escribir a la oficina de HARTPlus al:

Número de Teléfono: (813) 384-6312

Dirección Postal: HARTPlus
1201 E. 7th Avenue
Tampa, FL 33605

Todos los clientes pueden apelar las solicitudes negadas por HART. Si usted desea hacer una apelación, llame o escriba a la Oficina de HARTPlus al número o dirección arriba indicado.

VISITANTES EN EL SERVICIO DE HARTPlus

Los visitantes que no viven en esta área y que son elegibles bajo el programa ADA pueden utilizar los servicios de HARTPlus. Los visitantes pueden presentar documentación que demuestre que son elegibles para ADA en la jurisdicción en la que residen o pueden enviar una certificación indicando que no pueden utilizar la ruta fija. Esta documentación puede presentarse un día anterior del inicio del servicio a CustomerService@goHART.org o por fax a (813) 384-6281.

NORMAS DE CONDUCTA

Para garantizar la seguridad y comodidad de todos los pasajeros y el operador, le pedimos a los pasajeros cumplir con las siguientes normas de conducta:

- No converse en voz alta cuando use el teléfono celular
- No comer o beber, a menos que sea médicamente necesario, y no se permite fumar a bordo
- No viajar bajo la influencia del alcohol o drogas ilegales
- No se permite lenguaje o acciones abusivas, amenazadoras u obscenas
- Ninguna descarga de fluidos corporales o heridas abiertas
- Ninguna evasión deliberada de la tarifa
- No abusar físicamente de otro pasajero, o el operador
- No operar o manipular cualquier equipo mientras a bordo de un vehículo HARTPlus
- No se permiten escuchar radios, reproductores de MP3, unidades de discos compactos u otros equipos de sonido a bordo de los vehículos.

- Por motivos de seguridad, por favor limite la conversación innecesaria con los operadores cuando el vehículo está en movimiento

Los pasajeros que violen las normas de conducta pueden ser sancionados, incluso hasta con la suspensión del servicio.

Nota: Los pasajeros que causen abuso o daños físicos en contra de otro pasajero o el operador pueden ser suspendidos temporal o permanentemente y pueden ser sujetos a enjuiciamiento penal.

ASISTENCIA DEL OPERADOR DE HARTPlus

A petición del cliente, un operador de HARTPlus puede ayudar al pasajero de la puerta exterior de su lugar de recogida a la puerta de su destino. Los operadores de HARTPlus no puede cerrar con llave o abrir puertas, levantar o cargar a un pasajero, buscar a un pasajero en un edificio, llevar o cargar bolsas de pertenencias personales, llamar al pasajero a la casa, o ningún otro tipo de asistencia que debe ser realizado por un asistente de cuidado personal.

NÚMEROS DE TELÉFONO ÚTILES DE HARTPlus

Esperamos que esta guía responda algunas de sus preguntas. Si necesita más información, no dude en contactarnos. Estamos aquí para ofrecerles transporte público seguro, confiable y eficiente a las personas con discapacidades.

Servicio al Cliente. (813) 254-4278
y Programa de Entrenamiento de Viajes

Módulo Telefónico para Sordos. (813) 626-9158
(TDD por sus siglas en inglés)

Cancelación de Viaje en horas no laborales. . (813) 384-6418

Elegibilidad HARTPlus (813) 384-6305

Objetos Perdidos y Recuperados (813) 384-6301

DIRECCIÓN FÍSICA DE HARTPlus

Hillsborough Area Regional Transit Authority
Marion Transit Center
1211 N. Marion Street
Tampa, Florida 33602

PAGINA DE WEB

www.goHART.org

