



Heart of Iowa
Regional Transit Agency

PAQUETE DE BIENVENIDA



1 (877) 686-0029
erides@RideHIRTA.com
www.RideHIRTA.com



¡Bienvenido a HIRTA!



Estamos encantados de tenerte como nuevo pasajero y esperamos poder ayudarte a llegar a donde necesites. Desde 1981, la Heart of Iowa Regional Transit Agency (HIRTA) ha proporcionado servicios de transporte público fiables y accesibles a los condados de Boone, Dallas, Jasper, Madison, Marion, Story y Warren.

Ya sea que se dirija a una cita médica, al trabajo, a la escuela o simplemente a hacer mandados, nuestro equipo está aquí para hacer que su viaje sea tranquilo, seguro y conveniente. Dentro de este paquete de bienvenida, encontrará información útil para empezar:

- Un folleto con una visión general de nuestros servicios
- Instrucciones para utilizar la aplicación HIRTA On-Demand
- Respuestas a las preguntas más frecuentes (FAQs)
- Políticas y directrices del servicio

Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para programar su primer viaje, no dude en ponerse en contacto con nosotros. Llámenos al 1 (877) 686-0029 - ¡estamos aquí para ayudarte!

Gracias por elegir HIRTA. ¡Nos alegramos de que estés aquí!

Tus amigos,

El equipo HIRTA

SOBRE HIRTA



Proveemos transporte de puerta a puerta a cualquier persona por cualquier razón.



Todos nuestros vehículos son 100% accesibles según la ADA.



Hemos atendido a los condados de Boone, Dallas, Jasper, Madison, Marion, Story y Warren desde 1981.



Puede llamar al 1 (877) 686-0029, enviar un correo electrónico a erides@ridehirta.com o usar la aplicación para teléfonos inteligentes HIRTA On Demand para programar viajes



CONTÁCTENOS



erides@RideHIRTA.com



1 (877) 686-0029



www.RideHIRTA.com



@RideHIRTA

HIRTA Public Transit se compromete a garantizar que ninguna persona quede excluida de participar en, o negada los beneficios de sus servicios de transporte, por motivos de raza, edad, discapacidad, religión, color, sexo u origen nacional, como protegido por el Título VI de la ley de Derechos Civiles de 1964. Si cree que ha habido una violación de esta política, puede presentar una queja ante la directora ejecutiva de HIRTA por teléfono al 1 (877) 686-0029 o por carta a: 2824 104th St. Urbandale, IA 50322. Para leer más información sobre las obligaciones del Título VI, visite www.RideHIRTA.com. Los servicios están disponibles al público en general, incluidas las personas con discapacidades, según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.

Política de no discriminación

HIRTA



TRANSPORTE PÚBLICO



Todos los servicios están disponibles al público, incluidas las personas con discapacidades.

COMO VIAJAR

1

Programe un viaje

Llámenos al 1 (877) 686-0029 o envíe un correo electrónico a erides@ridehirta.com e infórmenos la fecha, la hora y el destino de su viaje.

También puede usar la aplicación para teléfonos inteligentes HIRTA On Demand para programar, cancelar y pagar viajes a pedido!

2

Súbase al autobús

Esté listo para su viaje al menos 10 minutos antes. El conductor le ayudará si es necesario, ¡háganoslo saber! Cuando llegue su autobús, abórdelo y pague el pasaje.

3

¡Disfrute su viaje!

Todos los pasajeros deben estar sentados con el cinturón de seguridad abrochado. Si usa silla de ruedas, un scooter o necesita asistencia adicional, nuestros conductores se asegurarán de que usted esté seguro.



HIRTA
On Demand

Descargue la aplicación
HIRTA On Demand en el
App Store o en Google Play.



HIRTA

HORARIO

Lunes - Viernes

Boone	7am - 5pm
Dallas	7am - 5pm
Jasper	7am - 5pm
Madison	7am - 5pm
Marion	7am - 5pm
Story	6:30am - 5pm
Warren	7am - 5pm
Ames	6:30am - 8pm

Fin de Semana (solamente en Ames)

Sábado	7:30am - 6pm
Domingo	8:30am - 6pm



PRECIOS

Todos los precios son de ida.
Los precios y la disponibilidad
están sujetos a cambios.
Contáctenos para más
información sobre viajes
fuera de la ciudad.

Dentro del
Pueblo \$3.00

Dentro del
Condado \$6.00

Preguntas Frecuentes

¿Tiene alguna pregunta? Estamos aquí para ayudarle.



P: ¿Cómo programo un viaje?

P: Puede programar un viaje llamándonos al 1 (877) 686-0029 o enviándonos un correo electrónico a erides@ridehirta.com. También puede utilizar la aplicación para teléfonos inteligentes HIRTA On-Demand, disponible en App Store y Google Play.

P: ¿Cuál es su horario de servicio?

- Condados de Boone, Dallas, Jasper, Madison, Marion y Warren:
 - Lunes – Viernes 7:00AM – 5:00PM
- Condado de Story:
 - Lunes – Viernes 6:30AM – 5:00PM
- Ciudad de Ames:
 - Lunes – Viernes 6:30AM – 8:00 PM
 - Sabado 7:30 AM – 6:00 PM
 - Domingo 8:30 AM – 6:00 PM

P: ¿Cuánto cuesta viajar?

R: Los viajes de ida en la ciudad cuestan \$3,00. Los viajes de ida dentro del condado cuestan \$6,00. También ofrecemos otros servicios de transporte. La forma más precisa de saber cuánto le costará el viaje es ponerse en contacto con nosotros.

P: ¿Cómo pago mi viaje?

R: Usted puede pagar con efectivo exacto en el momento de su viaje, o en la aplicación para teléfonos inteligentes HIRTA On-Demand. Póngase en contacto con nosotros para añadir dinero a su cuenta.

P: ¿Cubre mi seguro mi viaje?

R: Medicaid puede pagar el transporte. Póngase en contacto con su gestor de casos para obtener más información.

P: ¿Qué debo hacer si ya no necesito mi viaje programado?

R: Notifique a HIRTA lo antes posible para cancelar o reprogramar su viaje. El no hacerlo puede resultar en penalidades. Consulte las políticas de servicio completas para conocer las consecuencias de no presentarse y de cancelar el mismo día.

Q: ¿Cuánto tiempo extra debo prever para mi viaje?

A: El conductor puede llegar 10 minutos antes o 10 minutos después de la hora programada. Por favor, esté preparado al principio de esta ventana de 20 minutos para evitar perder su viaje.

Q: ¿Qué pasa si no sé cuánto tiempo durará mi cita?

A: En estos casos, programaremos su viaje en función de su disponibilidad. Esto significa que puede llamarnos cuando termine su cita y enviaremos a un conductor a recogerle. Will-Calls se ofrece sólo para citas médicas en la ciudad.

Q: ¿Su autobús puede acomodar mi silla de ruedas?

A: Sí. Asegúrese de que estemos conscientes de cualquier dispositivo de movilidad en el momento de la programación. El elevador estilo plataforma no puede exceder de 34" x 54" y el peso combinado (dispositivo de movilidad mientras está ocupado) de 600 libras.

Q: ¿Puedo llevar a bordo un animal de servicio?

R: Sí, los animales de servicio son bienvenidos. El propietario debe mantener el control de su animal de servicio y no representar una amenaza directa para la seguridad de los demás. Cuando programe su viaje, infórmenos de que le acompaña un animal de servicio.

Q: ¿Puede acompañarme alguien en el autobús?

R: Un asistente de cuidado personal (PCA) puede viajar gratis mientras acompaña a un pasajero y debe ser recogido y dejado en el mismo lugar que el cliente. Por favor, informe a HIRTA cuando un PCA también vaya a viajar.

Q: ¿Cuántas bolsas/objetos puedo llevar en el autobús?

R: Un cliente puede llevar lo que pueda guardar en su asiento y lo que pueda llevar en un solo viaje. No se permiten varios viajes para subir y bajar objetos de los vehículos.

Q: ¿Cómo puedo saber si se cancela el servicio debido al tiempo, etc.?

R: La mejor manera es monitorear nuestra cuenta de Facebook (@RideHIRTA) y Twitter (@RideHIRTA), o nuestro sitio web www.RideHIRTA.com.

Q: ¿Puedo programar para ir a más de un lugar (en un día)?

R: Sí, se pueden programar múltiples viajes.

Q: ¿Qué pasa si tengo preguntas adicionales no cubiertas en esta página de preguntas frecuentes?

R: No dude en consultar nuestras políticas de servicio (www.RideHIRTA.com/policies) o póngase en contacto con nosotros si tiene alguna pregunta.

GUIA DEL USUARIO DEL SERVICIO HIRTA 2025

5/19/2025

HEART OF IOWA REGIONAL TRANSIT AGENCY

HIRTA - GUIA DEL USUARIO 2025

GUIA PARA VIAJAR CON HIRTA.....	2
AREA DE SERVICIO y TARIFAS	3
Area de Servicio.....	3
Boone, Dallas, Jasper, Madison, Marion, Warren	3
Condado de Story	3
Cuidad de Ames.....	3
Tarifa: Viaje de Ida.....	3
En la Cuidad \$2.50	3
En el Condado \$5.00	3
COMO PROGRAMAR.....	3
Opciones de Programacion:.....	3
Opciones de Pago	3
Recojida y Dejada	3
CANCELACIONES-NO PRESENTARSE y SERVICIO DE SUSCRIPCION.....	4
No Presentarse y Cancelaciones Tardias	4
Servicio de Suscripcion	4
MONTANDO HIRTA.....	5
Politica de Cinutiron de Seguridad	5
Dispositivos de Movilidad	5
Permisos para Paquetes	5
Animales de Servicio.....	5
Respiradores y Equipo Portátil de Oxígeno	5
Tarifa de Limpieza.....	5
Asistente de Cuidado Personal.....	6
Niños.....	6
Vehículos Retrasados.....	6
TIEMPO ADVERSO.....	6
Responsabilidad del Cliente	6
Consejos para Montar en Invierno	6
VACACIONES – Servicio Cerrado o Limitado	7
LLAMARÁ.....	7
ALOJAMIENTOS RAZONABLES	7
PROCESO DE QUEJAS.....	7



Declaración de Inclusión

HIRTA se compromete a crear una experiencia segura e inclusiva para todos los pasajeros. Promoveremos un entorno que refleje nuestras comunidades. Independientemente de la capacidad, raza, identidad de género, orientación sexual, antecedentes o circunstancias personales, nos aseguraremos de que todos los pasajeros se sientan bienvenidos e incluidos con HIRTA. Ven y se tú mismo, viajemos juntos, y viajemos en HIRTA.

Título VI de la Ley de Derechos Civiles

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 establece que "ninguna persona en los Estados Unidos podrá, por motivos de raza, color u origen nacional, ser excluida de participar en, negársele los beneficios de, o ser objeto de discriminación en virtud de cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera federal" (42 U.S.C. Sección 2000d).

HIRTA se compromete a garantizar que ninguna persona sea excluida de la participación o se le nieguen los beneficios de nuestros servicios de tránsito por motivos de raza, edad, discapacidad, religión, color, sexo u origen nacional, según lo protegido por el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964.

Si desea más información sobre las obligaciones de no discriminación de HIRTA, póngase en contacto con nosotros: [1-877-686-0029](tel:1-877-686-0029) o info@ridehirta.com.

Presentación de Quejas:

Si usted cree que hay una violación de esta política, una queja puede ser presentada con el Director Ejecutivo por teléfono al [1-877-686-0029](tel:1-877-686-0029) o por escrito a: 2824 104th St. Urbandale, IA 50322.

HIRTA - GUIA DEL USUARIO 2025

Locación del formulario:

<https://www.ridehirta.com/policias> en virtud del Título VI de la Ley de Derechos Civile

PAUTAS PARA VIAJAR EN HIRTA

Por la seguridad de todos, los clientes deben respetar las siguientes normas de conducta.

- Todos los vehículos HIRTA son un espacio seguro. No se tolerará el racismo, la intolerancia ni la discriminación.
- Todos los pasajeros deben llevar puesto el cinturón de seguridad, el asiento infantil o la silla de ruedas mientras el vehículo esté en movimiento.
- Por favor, no manipule el equipo del vehículo y/o del tránsito, ya que puede ser necesario para ayudarle algún día.
- Por la seguridad de todos los pasajeros, espere a que el conductor haya dejado de conducir para hacer preguntas.
- Está prohibido pelear, tirar cosas, empujar, gritar, escupir, usar lenguaje vulgar, comportamientos lascivos o inapropiados, vandalismo, fumar, alcohol, drogas ilegales y armas en el autobús.
- Las manos y los objetos personales no deben tocarse. No está permitido tocar a otros clientes sin su permiso.
- La comida y la bebida deben estar en un recipiente cerrado a prueba de derrames.
- Por favor, absténgase de comer en el autobús, a menos que sea médicamente necesario.
- Se espera una higiene razonable para no causar un efecto adverso en la capacidad de HIRTA para proporcionar un servicio aceptable para el público.
- Los pasillos deben mantenerse libres de cualquier obstáculo (cochecitos, paquetes, etc. deben mantenerse debajo de los asientos).
- Los paquetes/bolsas están limitados a lo que quepa en su espacio de asiento.
- Los animales de compañía deben ir en un transportín adecuado. Los animales de

servicio están exentos, ya que no se consideran animales de compañía.

- No toques a los perros guía ni a otros animales de servicio sin permiso de su dueño.
- Sea educado y limite el nivel de ruido.
- Los dispositivos electrónicos para música, libros, etc., deben utilizarse con un auricular para que el ruido sea inaudible para los demás pasajeros.
- Se denegará el servicio a cualquier persona que suponga una amenaza potencial para la salud, incluyendo la presencia de fluidos corporales como sangre, heces, vómitos u orina en la ropa, las manos u otras zonas expuestas del cuerpo.
- Previa solicitud, se podrán realizar adaptaciones razonables.
- HIRTA se reserva el derecho de negar el servicio por violación de la política.
- HIRTA no tolera la violencia ni las actividades ilegales. Cualquier acto manifiesto de violencia o amenaza de violencia dará lugar a la suspensión inmediata.
- El incumplimiento de las expectativas anteriores u otras acciones que puedan distraer al conductor o crear un ambiente inseguro para los pasajeros, puede resultar en acciones legales y/o disciplinarias apropiadas, incluyendo la suspensión del uso de los servicios de HIRTA.



HIRTA - GUIA DEL USUARIO 2025

ÁREA DE SERVICIO y DISTANCIAS

Área de servicio

Boone, Dallas, Jasper, Madison, Marion, Warren
Lunes - Viernes 7:00AM-5:00PM

Condado de Story
Lunes - Viernes 6:30AM-5:00PM

Ciudad de Ames:
Lunes - Viernes 6:30AM - 8:00 PM
Sábado: 7:30 AM- 6:00 PM
Domingo: 8:30 AM- 6:00 PM

Tarifa: Viaje de ida

En la ciudad \$2.50

En el condado \$5.00

Puede haber varios programas para los cuales usted puede calificar.

CÓMO PROGRAMAR

Opciones de horarios:

1. Aplicación HIRTA on Demand: Programe, cancele y administre sus viajes 24/7. **Tarifa general SOLO**
2. Correo electrónico: erides@ridehirta.com Incluya fecha/hora del viaje, lugar de recogida/devolución e información de contacto. Una vez programado, recibirá un correo electrónico de confirmación.
Las reservas por correo electrónico fuera de horario o en días festivos se procesarán el siguiente día laborable.
3. Llame al 1-877-686-0029 de lunes a viernes, de 7.00 a 16.00 horas.

Recordatorios de programación:

- Los viajes se programan según el espacio disponible.
- No suele haber una ruta directa desde el punto de recogida hasta el punto de entrega, así que planifique su tiempo en consecuencia.
- Identifique lo siguiente al programar:
 - Dispositivo de movilidad
 - Asistente de cuidado personal
 - Hora de la cita (consulte la página 2 para obtener información sobre Will Calls)
 - Animal de Servicio



Opciones de pago

HIRTA on Demand App: *Descargar en Apple o Google*

Guarda los datos de tu tarjeta de crédito en la App.

En efectivo: Importe exacto / Los conductores no hacen cambio.

Cheque: Entregado a su conductor / enviado por correo, a nombre de:

HIRTA
2824 104th St
Urbandale, Iowa 50322

Billetes HIRTA: Compre en HIRTA y en varias tiendas Hy-Vee locales. (No se reembolsarán los dólares HIRTA no utilizados). **Los HIRTA Bucks ya no se venderán a partir del 1 de julio de 2024.**

Recogida y Entrega:

- El cliente debe pagar por adelantado o pagar en el momento del embarque, y sólo puede pagar por un viaje.
- El cliente debe estar en la entrada/salida del lugar de recogida y ser visible para el conductor de tránsito.
- El conductor puede ayudar al cliente a llegar a la puerta.
- Los viajes se programan dentro de una ventana de recogida de 20 minutos. El cliente es responsable de estar listo al comienzo de la ventana de recogida.

HIRTA - GUIA DEL USUARIO 2025

CANCELACIONES-NO SHOWS y SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN

Cancelaciones

- Llame, envíe un correo electrónico o utilice la aplicación, al menos una (1) hora antes de la hora de recogida programada para cancelar. Deje un mensaje de voz si llama fuera de horario.
- Una vez que el cliente haya subido al vehículo, no se podrán realizar cambios en el destino ni en el horario del viaje.
- Los clientes no deben entregar las cancelaciones a los conductores.

Ausencias y cancelaciones tardías

Los pasajeros que con frecuencia no cancelen adecuadamente un viaje o no se presenten a tiempo para su viaje programado, estarán sujetos a una penalización progresiva que puede llevar a la suspensión del servicio. Las siguientes acciones se consideran incidentes de no presentación:

- Cuando un vehículo llega por un pasajero dentro de la ventana de viaje y el pasajero no aborda el vehículo dentro de los cinco minutos;
- Cuando un pasajero rechaza un viaje programado en la puerta (también conocido como Cancelación en la Puerta);
- Cancelaciones tardías que se producen una hora o menos desde el comienzo de la ventana de viaje de 20 minutos (también conocida como Cancelación tardía);

Notificación al pasajero

Los casos de no-show de cada pasajero se revisan al final de cada mes para detectar infracciones por no-show excesivo. A los pasajeros que cometan infracciones se les notificará una advertencia o suspensión de acuerdo con nuestra política.

Para obtener información completa sobre nuestra política de no presentación, visite nuestro sitio web en www.ridehirta.com/polices.

Servicio de suscripción

Deben cumplirse las siguientes directrices:

- Mismo lugar de recogida
- Mismo destino
- Misma hora del día y día de la semana
- Al menos 3 semanas



HIRTA

Travel Training



¿Qué es Travel Training?

Los participantes de nuestro programa Travel Training reciben capacitaciones sobre cómo usar HIRTA de una manera segura e independientemente.

Travel Training puede suceder en persona, virtualmente, en grupo o individualmente. Independiente del tipo de capacitación que usted elija, cada sesión será personalizada para cubrir sus necesidades.

¿Quién es eligible para recibir la capacitación?

Si usted es mayor de edad, una persona con discapacidades, no habla inglés, o simplemente tiene miedo o preocupaciones acerca de cómo viajar en el transporte público, usted puede recibir esta capacitación sin costo alguno.

Nuestro Travel Trainer trabajará con usted para hacer un plan de capacitación.



¿Cuáles son los siguientes pasos?

¡Contáctenos! Trabajaremos con usted para determinar cuál método de capacitar es el más adecuado para usted. ¡Estamos emocionados de que usted quiera tomar los siguientes pasos para viajar con HIRTA!

Para comenzar visite a www.RideHIRTA.com/TravelTraining

¡Tome el primer paso hoy!

Visítenos a www.RideHIRTA.com/TravelTraining

HIRTA - GUIA DEL USUARIO 2025

CONducir HIRTA

Política sobre cinturones de seguridad

Los clientes y conductores están obligados a llevar dispositivos de seguridad aprobados o cinturones de seguridad mientras viajan en el vehículo.

Dispositivos de movilidad

- Los pasajeros que utilicen una silla de ruedas y no deseen trasladarse a un asiento del autobús, pueden permanecer en su silla. Deberán llevar puesto el cinturón de seguridad.
- Las sillas de ruedas deben estar en buen estado y tener frenos funcionales.
- Los usuarios de scooters deben trasladarse a un asiento del autobús si es posible.
- Todos los dispositivos eléctricos de movilidad deben apagarse mientras el autobús y/o el ascensor estén en movimiento.
- Algunos scooters de tres ruedas son difíciles de asegurar y algunos vienen con una advertencia del fabricante de que no deben utilizarse como asientos en vehículos en movimiento. Por seguridad, se recomienda que cualquier persona que utilice uno de ellos se traslade a un asiento del vehículo.
- Los conductores no están autorizados a empujar las sillas de ruedas para subir o bajar pendientes inseguras u obstáculos.
- Dispositivos de movilidad que no podemos acomodar con seguridad:
- Silla de ruedas o dispositivo de movilidad que exceda 30 pulgadas de ancho o 48 pulgadas de largo (medido a 2 pulgadas del suelo)
- Peso del dispositivo de movilidad, cuando está ocupado, pesa más de 600 libras.

Paquetes permitidos

- Un cliente puede transportar lo que puede guardar en la zona en la que está sentado Y lo que puede transportar en un solo viaje. No se permiten múltiples viajes para subir y bajar objetos de los vehículos.
- Ninguna bolsa o artículo puede bloquear o sobresalir en el pasillo.
- Los paquetes manipulados por el conductor no pueden pesar más de 20 libras cada uno.

- Los conductores de HIRTA no están autorizados a entrar en la residencia del cliente.

Animales de servicio

- Los animales de servicio están adiestrados para trabajar, realizar tareas o ayudar a una persona a vivir de forma más independiente.
- Notifiquenos en el momento de programar el viaje si también viajará un animal de servicio.
- Los animales de servicio deben llevar correa o arnés y no deben suponer una amenaza.
- Los animales de servicio no pueden bloquear ni obstruir pasillos o puertas.



Respiradores y Equipos Portátiles de Oxígeno

- El conductor ayudará a fijar este equipo en el vehículo.
- Los conductores no están autorizados a ayudar al cliente a utilizar el equipo. Si se necesita ayuda con el equipo portátil de soporte vital, un asistente personal debe viajar con el cliente.

Tarifa de limpieza

Entendemos que los accidentes personales ocurren de vez en cuando, sin embargo, si un cliente tiene problemas repetidos al orinar, defecar, vomitar, sangrar, etc., HIRTA puede cobrar el coste de la tarifa de limpieza al cliente, familia o instalación que organizó el transporte de la persona.

Comida y Bebida

La comida y la bebida deben estar en un recipiente cerrado a prueba de derrames. Abstenerse de comer en el autobús, a menos que sea médicamente necesario.

HIRTA - GUIA DEL USUARIO 2025

Objetos perdidos

Póngase en contacto con HIRTA inmediatamente si se ha dejado algo en el autobús. Los objetos no reclamados en un plazo de 15 días se donarán a una organización benéfica o se desecharán.



Asistente de Cuidado Personal

- Un Asistente de Cuidado Personal (PCA) es alguien designado o empleado específicamente para ayudar a un individuo con las funciones de la vida diaria. No se considera asistente personal a un familiar o amigo, salvo que actúe en calidad de tal.
- Las personas que necesiten mucha ayuda para viajar, como levantar objetos, transportarlos, apoyarlos durante el viaje o controlar su comportamiento, deben contratar a un asistente personal para que les acompañe o ayude.
- Un PCA puede viajar gratis mientras acompaña a un cliente y debe ser recogido y dejado en el mismo lugar que el cliente. Se recomienda encarecidamente que una persona que necesite un PCA para viajar, viaje siempre con su PCA.
- Cuando programe un viaje, informe a HIRTA de que necesita un asistente personal y de que también viajará con él.

Niños

- Los bebés o niños pequeños deben ir bien sujetos en el asiento del coche o con el cinturón de seguridad.
- Por razones de seguridad, los niños deben pasar a un asiento, ya que los cochecitos no pueden utilizar dispositivos de sujeción.
- Los niños menores de 3 años deben ir acompañados por un niño (+12) o un adulto.
- Al dejar a un niño, si no hay ningún adulto en el lugar de destino para aceptar al niño (menor de 10 años), NO se dejará al niño en el lugar de entrega. El personal de HIRTA intentará ponerse en contacto con la persona responsable y, si no lo consigue, se instruirá al conductor.

Vehículos retrasados

Los vehículos de HIRTA experimentan las mismas

condiciones de tráfico y meteorológicas que el resto de los que circulan por la carretera. Ocasionalmente, nuestros autobuses pueden llegar tarde a una recogida. Si el vehículo no ha llegado al final de su ventana de recogida de 20 minutos, llame a nuestra oficina y le informaremos de la hora prevista de llegada.

CONDICIONES METEOROLÓGICAS ADVERSAS

HIRTA hará todo lo posible para proporcionar el servicio, sin embargo, en el caso de que existan condiciones meteorológicas extremas y hagan que el viaje sea inseguro, nos reservamos el derecho de interrumpir los servicios hasta que las condiciones sean más favorables. Si el servicio se interrumpe temporalmente, todos los viajes, independientemente de su propósito, pueden ser cancelados.

HIRTA pondrá anuncios de cancelación en las estaciones de televisión KCCI, así como, en nuestro sitio web y medios de comunicación social.

Lo siguiente puede ocurrir cuando existan condiciones peligrosas en la carretera:

- El tiempo de viaje puede aumentar.
- Los viajes pueden ser cancelados.
- Pueden reducirse las horas de servicio.
- El servicio de autobús puede cancelarse en carreteras sin barrer o sin tratar.
- Los clientes pueden ser llevados a casa inmediatamente.

Responsabilidad del cliente

El lugar de recogida debe ser accesible de forma segura para los conductores de HIRTA. Esto incluye limpieza de nieve, aceras tratadas con hielo, etc. Debido al riesgo de seguridad, los conductores no están autorizados a ayudar a los clientes a través de la nieve o en las aceras cubiertas de hielo o calzadas. Si el conductor determina que las condiciones no son seguras, puede rechazar la recogida.

Consejos para manejar en el invierno

HIRTA - GUIA DEL USUARIO 2025

- Manténgase al corriente de las condiciones meteorológicas locales, que pueden afectar a los servicios de tránsito.
- Limpie la nieve y la aguanieve del calzado antes de subir para que no se acumule en los escalones y el suelo del autobús y suponga un peligro de resbalón.
- Espere a que el autobús se detenga por completo antes de abandonar su asiento y antes de subir.
- Prepárate para paradas repentinas mientras viajas en autobús.
- Vaya con cuidado y póngase el cinturón de seguridad.
- Los clientes/cuidadores son responsables de garantizar una vestimenta adecuada a las condiciones meteorológicas. Esto incluye abrigos, gorros, guantes y calzado adecuados. Los conductores no pueden ayudar a los clientes con su vestimenta.

DÍAS FESTIVOS - Servicio cerrado o limitado

HIRTA no opera en los siguientes días festivos (Se pueden aplicar excepciones)

- Año Nuevo
- Día de los Caídos
- Día de la Independencia (4 de julio)
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Día de Navidad

HIRTA ofrece servicio limitado los siguientes días:

- Día después de Acción de Gracias
- Nochebuena
- Nochevieja

LLAMADAS VOLUNTARIAS

Si no es posible programar una hora para su viaje de vuelta, puede programar una Will Call. Con una Will Call usted llama cuando está listo para salir de su cita. Las Will Calls son sólo para viajes de ida y vuelta. Aunque normalmente se pueden atender en 30 minutos, las esperas pueden superar una hora en las horas de mayor volumen de servicio.

El servicio Will Call sólo se ofrece para citas médicas en la ciudad de lunes a viernes y debe solicitarse antes de las 16.00 horas.

Para obtener el mejor servicio, recomendamos programar una hora de devolución fija y utilizar Will Call sólo como último recurso.

ACOMODACIONES RAZONABLES

El Departamento de Transporte de los Estados Unidos (DOT) emitió una Regla Final bajo la Ley Americana de Discapacidad (ADA) y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 efectiva el 13 de julio de 2015, y se puede encontrar en el sitio web de HIRTA. www.ridehirta.com Según esta regla,

HIRTA está obligado a hacer modificaciones razonables o acomodaciones a nuestras políticas y prácticas para asegurar que las personas con discapacidad tengan igualdad de acceso a los programas y servicios de tránsito de HIRTA.

PROCESO DE QUEJAS

HIRTA es responsable de proporcionar un servicio de transporte seguro, fiable y asequible. Animamos a cualquier cliente o ciudadano preocupado a notificar a HIRTA si no sienten que dicho servicio fue proporcionado o si observan a un conductor de HIRTA o comportándose de manera insegura. Tener la hora, el lugar y el número de vehículo son útiles en nuestra investigación de la queja.

- Póngase en contacto con HIRTA en el 1-877-686-0029 o en info@ridehirta.com y explique su preocupación/queja.
- Se completará un formulario de queja y se entregará a un Supervisor de HIRTA para su revisión.
- El Supervisor investigará y realizará un seguimiento en un plazo de 2 días laborables.
- La mayoría de las quejas se pueden manejar de esta manera, sin embargo, si es necesario que haya una queja formal, especialmente si viola el Título VI o la solicitud de Acomodaciones Razonables, entonces proceda con nuestros procedimientos formales de quejas que se pueden encontrar en nuestro sitio web en www.ridehirta.com/policies.