



## Derechos y responsabilidades del cliente

### Transportación para una movilidad mejorada para personas mayores y personas con discapacidades (Programa 5310)

Nombre de cliente: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

1

#### Propósito:

El programa 5310 de Project Amistad (PA) proporciona servicio de transportación de banqueta-a-banqueta a personas mayores y personas con discapacidades. El propósito de este programa es proporcionar transporte, prácticamente por cualquier motivo, a clientes después de ser aprobados por PA.

#### Procedimientos:

- **Viajes aprobados:** Solo serán programados los viajes aprobados por PA. Si usted necesita transportación adicional, usted debe contactar a PA para recibir aprobación. PA programa y proporciona los viajes por orden de solicitud. El número de viajes varía cada mes, dependiendo a la disponibilidad de fondos.
- **Excepciones:** PA no permitirá excepciones a estos procedimientos. Solo bajo circunstancias extraordinarias, el manejador de PA revisara una solicitud de excepción y la aprobará dependiendo del caso.
- **Programar viajes:** Todos los viajes deben ser programados por lo menos dos días hábiles (8 AM – 4 PM) antes de su cita llamando al número (915) 532-3415. PA puede programar viajes de lunes a viernes. Viajes que no sean programados con tiempo, no serán autorizados. PA no transporta los domingos.
- **Cancelaciones:** Cualquier cancelación se debe hacer 24 horas antes del viaje. Sin embargo, PA recomienda a los clientes que llamen a cancelar sus citas con la mayor anticipación posible.
- **Cambio al servicio:** Si las condiciones de su transportación o sus necesidades cambian, el cliente debe llamar a la oficina para hacer los cambios requeridos. Llame al (915) 532-3415.
- **Servicio:** El cliente debe estar listo **una** hora antes de la cita si el cliente vive dentro de los límites de la ciudad, y **dos** horas antes de la cita si el cliente vive fuera de los límites de la ciudad, pero dentro del condado de El Paso. Los conductores de PA pueden esperar al cliente hasta 10 minutos. Después de esperar los 10 minutos, el conductor deberá irse. En este caso, el cliente será marcado como un no presente o “no-show”.
- **Tarifa:** Todos los clientes deben pagar \$ 2.50 por cada tramo de viaje.

#### Suspensión de servicios:

- **Comportamiento:** La seguridad y el confort de nuestros pasajeros es nuestra prioridad principal. Los clientes deben tratar a los conductores de PA y a otros pasajeros con respeto y dignidad.
- **No presente /No show:** Los clientes serán sujetos a la terminación de servicio después de **dos** secuencias de no presente en **un mes** o de retraso constante.

#### Derechos:

Usted tiene el derecho a solicitar y recibir una audiencia imparcial (Fair Hearing) si se le niegan los servicios disponibles de PA. Sus registros son protegidos bajo la Ley del estado de Texas y no se pueden divulgar sin su consentimiento por escrito. Su información puede ser compartida entre los miembros del equipo de transporte de PA, incluyendo los planificadores, despachadores, y supervisores, sin su consentimiento por motivos de empleados. La ley exige la divulgación de su información confidencial en tres situaciones: sospecha de abuso de menores, adultos dependientes o personas con discapacidades; comportamiento suicida o daño a si mismo; o la contemplación o comisión de un acto o actos perjudiciales hacia otra persona o personas.

#### Firmas:

He leído y comprendido los derechos y responsabilidades escritos anteriormente. Estoy de acuerdo con seguir estos procedimientos y entiendo que el no seguir estos derechos y responsabilidades puede resultar en la suspensión o terminación de servicios.

Firma del cliente: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma de representante de PA: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_