CIUDAD DE FRESNO

FAX Handy Ride "Guía para Viajar"

2020

FAX
FRESNO AREA
EXPRESS

CIUDAD DE FRESNO
2223 G Street
Fresno, CA 93706-1631
(559) 621-RIDE (7433)
FAX: (559) 457-1589

UN MENSAJE DEL DIRECTOR

La “Guía para Viajar” de FAX Handy Ride fue desarrollada para ayudar a los clientes, familias, cuidadores, profesionales médicos, trabajadores sociales y otros a utilizar los servicios de paratránsito de Handy Ride. La guía fue escrita en un esfuerzo de colaboración entre el personal de FAX y la Comisión Asesora de Discapacidad de la Ciudad de Fresno.

FAX ha estado proporcionando el servicio de paratránsito Handy Ride a los residentes de Fresno desde 1975, y se ha modificado para cumplir con los requisitos de transporte bajo la Ley de Los Americanos con Discapacidades (Americans with Disability Act - ADA) de 1990. El sistema Handy Ride está diseñado para proporcionar a las personas con discapacidades un servicio de tránsito comparable al servicio de autobuses de la ciudad. El objetivo es proporcionar igualdad de oportunidades e independencia para todos los clientes dentro del área de servicio con el compromiso de proporcionar viajes seguros, convenientes y a tiempo.

Gregory A. Barfield

Director, Departamento de Transporte / FAX

TABLA DE CONTENIDO

INFORMACIÓN GENERAL **4**

¿QUÉ ES EL SERVICIO FAX HANDY RIDE? 4

¿QUIÉN OPERA EL SERVICIO? 4

¿CUÁLES SON LOS SITIOS WEB DE LA CIUDAD DE FRESNO, FAX, Y HANDY RIDE? 4

¿CUÁLES SON LOS NÚMEROS DE TELÉFONO DE FAX? 5

ELEGIBILIDAD PARA VIAJAR EN HANDY RIDE **7**

¿QUIÉN ES ELEGIBLE PARA EL SERVICIO? 7

¿CÓMO SE PUEDE HACER ELEGIBLE PARA HANDY RIDE? 7

¿QUÉ SUCEDE SI SE HA NEGADO LA ELEGIBILIDAD? 8

¿CUÁL ES EL PROCESO DE RECERTIFICACIÓN? 10

SERVICIO DE INFORMACIÓN **10**

¿CUÁL ES EL ÁREA DE SERVICIO DE HANDY RIDE? 10

MAPA DE SERVICIO DE DIA 12

MAPA DE SERVICIO NOCTURNO 13

¿CUÁLES SON LAS HORAS DE OPERACIÓN? 14

¿CUÁNDO SON LAS LLAMADAS FINALES DE SERVICIO? 14

¿QUÉ VACACIONES SE OBSERVAN? 15

¿CUÁNTO CUESTA HANDY RIDE? 15

¿DÓNDE PUEDO COMPRAR UN PASE MENSUAL HANDY RIDE? 16

¿CÓMO PUEDO SOLICITAR UN VIAJE? 16

¿QUÉ INFORMACIÓN SE NECESITA PARA HACER UNA RESERVA? 18

¿CUANDO LLEGARÁ EL AUTOBÚS PARA RECOGERLO Y CUÁNTO TIEMPO ESPERARÁ? 19

SERVICIO “WILL-CALL” 20

¿CUÁNTO DURA UN VIAJE? 20

¿QUÉ SUCEDE SI HANDY RIDE LLEGA FUERA DE LA VENTANA DE RECOGIDA? 21

¿CÓMO SE PUEDE CAMBIAR O CANCELAR UNA RESERVA? 21

¿QUIÉN PUEDE RESPONDER A PREGUNTAS SOBRE RECOGIDAS? 21
PUNTOS CLAVE DE SERVICIO **22**
¿QUIÉN PUEDE VIAJAR CON PERSONAS ELEGIBLES PARA ADA? 22
¿QUÉ ES UN ANIMAL DE SERVICIO? 23
¿EXISTE UN LÍMITE EN EL TAMAÑO DE UN DISPOSITIVO DE MOVILIDAD? . 23
¿CUÁLES SON LOS PUNTOS IMPORTANTES PARA SABER?..... 23
COMISIÓN ASESORA DE DISCAPACIDAD DE LA CIUDAD DE FRESNO (DAC).... **25**
ATENCIÓN AL CLIENTE **26**
¿COMO SE PUEDE APRENDER A USAR HANDY RIDE? 26
¿A QUIÉN SE DEBE CONTACTAR SOBRE LOS ARTÍCULOS PERDIDOS Y ENCONTRADOS? 26
¿CUÁL ES EL PROCESO PARA TRANSMITIR UN COMPLEMENTO?..... 26
¿CUÁL ES EL PROCESO DE CONSULTA? 27
¿CUÁL ES EL PROCESO DE QUEJAS?..... 27

La información de esta guía se actualizó por última vez en Enero de 2020 y está sujeta a cambios. Consulte al personal de Handy Ride para obtener la información más reciente.

Puede encontrar una copia electrónica de este folleto en:

https://www.fresno.gov/transportation/fax/handy-ride/

INFORMACIÓN GENERAL

¿Qué es el servicio FAX Handy Ride Service?

FAX Handy Ride es un servicio diseñado para satisfacer las necesidades de transporte de personas elegibles con discapacidades que no pueden usar funcionalmente el sistema de autobuses urbanos de ruta fija FAX.

La Ley de Los Americanos con Discapacidades (ADA) de 1990 exige que las agencias de transporte público brinden servicios de paratránsito a personas elegibles con discapacidades que sean comparables al servicio de autobuses de la ciudad.

Handy Ride es un servicio de viaje compartido, de acera a acera, provisto desde cualquier origen a cualquier destino dentro del área de servicio para cualquier propósito de viaje. Handy Ride tiene los mismos días y horas de funcionamiento que el sistema de autobuses de ruta fija de FAX.

¿Quién opera el servicio?

La Ciudad de Fresno, a través de FAX, brinda servicio de paratránsito ADA como parte de su programa general de transporte en la comunidad. KEOLIS Transit America, una compañía de transporte profesional, opera el servicio Handy Ride bajo contrato con FAX.

¿Cuáles son los sitios web de la Ciudad de Fresno, FAX, y Handy Ride?

- Cuidad de Fresno: www.fresno.gov
- FAX: www.fresno.gov/fax
- Handy Ride: www.fresno.gov/transportation/fax/handy-ride

¿Cuáles son los números de teléfono de FAX?

Para obtener información sobre el servicio Handy Ride, la elegibilidad, y para recoger una aplicación:

Fresno Area Express (FAX) Centro de Handy Ride
4488 N. Blackstone Avenue
Fresno, CA 93726-1903
Teléfono: (559) 621-RIDE (7433)
Facsímil: (559) 457-1589
Horas de oficina: Lunes - Jueves 8 a.m. to 5 p.m.
Viernes 8 a.m. to 4 p.m.
Cerrado sábado y domingo

Las aplicaciones también se pueden recoger en:

Manchester Transit Center (MTC)
3590 N. Blackstone Avenue
Fresno, CA 93726
Ubicado temporalmente dentro del centro comercial Manchester Mall, primer piso, junto a Sears
Teléfono: (559) 621-RIDE (7433)
Facsímil: (559) 457-1589
Horas de oficina: Lunes-Viernes 8 a.m. to 4 p.m.

Para solicitar una reserva de viaje de Handy Ride, cancelar una reserva, averiguar sobre una recogida o contactar a un representante, llame a la Oficina de Reserva y Cancelación de Handy Ride

Oficina de Reserva y Cancelación de Handy Ride
Teléfono: (559) 621-5770
Facsímil: (559) 226-0818

Para presentar una consulta, queja o complemento

Fresno Area Express (FAX) Coordinador de Quejas
2223 G Street, Fresno,
CA 93706-1631
Teléfono: (559) 621-7433
Facsímil: (559) 457-1589

Gerente general de Handy Ride

4488 N. Blackstone Avenue
Fresno, CA 93726-1903
Teléfono: (559) 621-5770
Facsímil: (559) 226-0818

Coordinador ADA de FAX

4488 N. Blackstone Avenue
Fresno, CA 93726-1903
Teléfono: (559) 621-5785
Facsímil : (559) 457-1589

El personal de Handy Ride está disponible utilizando TeleType; Dispositivo de telecomunicaciones para sordos (TT / TDD) marcando 711.

ELEGIBILIDAD PARA VIAJAR EN HANDY RIDE

¿Quién es elegible para el servicio?

Handy Ride brinda servicio a personas elegibles para el tránsito ADA.

Una persona elegible puede viajar con un asistente de cuidado personal, un acompañante (o más si hay espacio disponible) y hasta un máximo de 4 niños menores de 6 años. Cualquier persona que cumpla con los criterios de elegibilidad para los servicios de tránsito ADA es elegible para el servicio Handy Ride.

Visitantes elegibles certificados por la ADA: los visitantes de fuera del área de servicio de FAX / Handy Ride pueden recibir el servicio Handy Ride hasta 21 días en un período de 12 meses, o hasta la expiración de la documentación de elegibilidad del individuo de la jurisdicción de California en la que vive, lo que sea mayor.

Se les puede pedir a los visitantes que muestren documentación de su elegibilidad de paratránsito ADA de la jurisdicción en la que residen o, si no está disponible, documentación del lugar de residencia del individuo fuera del área de servicio de Handy Ride y, si su discapacidad no es aparente, de su discapacidad.

Descargo de responsabilidad: Handy Ride reserva el derecho de rechazar el servicio a cualquier persona que interrumpa la operación del vehículo o amenace al conductor, al personal de la oficina y / u otros pasajeros.

¿Cómo se puede hacer elegible para Handy Ride?

Se necesita una aplicación para el servicio Handy Ride para comenzar el proceso de evaluación de 21 días para la elegibilidad del servicio. Las personas pueden obtener una aplicación Handy Ride en cualquiera de nuestras ubicaciones en:

Manchester Transit Center	Handy Ride
3590 North Blackstone, Fresno, CA	4488 North Blackstone, Fresno, CA

Puede recibir una aplicación por correo comunicándose con la Oficina de FAX al (559) 621-RIDE (Voz) o California Relay 711.

Las solicitudes también están disponibles en el sitio web en

https://www.fresno.gov/transportation/fax/handy-ride/

Según la información proporcionada en la solicitud, el personal capacitado del departamento puede realizar una evaluación de la capacidad funcional.

Utilizando los estándares descritos en la ADA, se realiza una determinación de elegibilidad dentro de los 21 días posteriores a la presentación de una aplicación completa.

Si FAX no ha realizado una determinación de elegibilidad 21 días después de la presentación de la aplicación completa de un individuo, el solicitante será tratado como elegible y recibirá el servicio a menos y hasta que FAX tome una determinación de elegibilidad.

Los solicitantes reciben una carta de determinación de elegibilidad de FAX. Si se confirma la elegibilidad, los solicitantes con una discapacidad permanente que califique recibirán una certificación de tres años. Los solicitantes con una discapacidad temporal calificada recibirían la certificación por el tiempo necesario, hasta tres años.

Para comenzar a usar Handy Ride, las personas aprobadas serán dirigidas al Centro Handy Ride para que se haga una tarjeta de identificación fotográfica (ID) gratuita. Si se solicita, Handy Ride proporcionará transporte gratuito para obtener la tarjeta de identificación de Handy Ride.

¿Qué sucede si se ha negado la elegibilidad?

Las personas a quienes se les niega la elegibilidad de paratránsito de ADA pueden pedir que se revise la negación. Se debe presentar una apelación

dentro de los 60 días de la negación de la solicitud.

Una persona puede presentar una apelación al Coordinador de ADA de FAX por escrito o por teléfono llamando a:

(559) 621-5785

Si el Coordinador de ADA de FAX acepta la apelación y anula la negación de elegibilidad, se enviará al pasajero una notificación por escrito de la elegibilidad de Handy Ride.

Si se confirma la negación de elegibilidad, el Coordinador de ADA de FAX proporcionará una notificación por escrito indicando que la persona no es elegible para usar los servicios de Handy Ride y el motivo de la negación.

Un solicitante tiene derecho a solicitar una audiencia ante un Comité de Revisión de Elegibilidad de ADA en cualquier momento del proceso de apelación llamando directamente al Coordinador de ADA de la Ciudad de Fresno al:

(559) 621-8716

Se organizará una audiencia automáticamente si el Coordinador de ADA de la Ciudad de Fresno confirma la decisión original con respecto a la elegibilidad.

El Comité de Revisión de Elegibilidad de ADA llevará a cabo la audiencia. El comité de revisión está compuesto por dos miembros de la Comisión Asesora de Discapacidades (DAC) de la Ciudad de Fresno y un representante de FAX.

El proceso de audiencia dará como resultado la decisión final con respecto a las apelaciones de elegibilidad de paratránsito de ADA. La notificación por escrito de la decisión y los motivos correspondientes se realizarán dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la fecha de la audiencia.

¿Cual es el proceso de recertificación?

La recertificación de la elegibilidad de Handy Ride requiere que se presente una aplicación Handy Ride completa a la Oficina de Servicio de Paratránsito de FAX al menos 21 días antes de la fecha de vencimiento de elegibilidad indicada en la tarjeta de identificación de Handy Ride.

Se envía una carta de notificación y una solicitud de recertificación a los clientes de Handy Ride aproximadamente 45 días antes del vencimiento de su elegibilidad para Handy Ride. Para garantizar que se reciba esta notificación, es importante informar a la Oficina de Servicio de Paratránsito de cualquier cambio de dirección postal.

SERVICIO DE INFORMACIÓN

¿Cual es el área de servicio de Handy Ride?

Según los requisitos de la ADA, FAX debe proporcionar el servicio de paratránsito Handy Ride dentro de un límite geográfico que refleje un mínimo de tres cuartos de milla a cada lado de todas las rutas que conforman el sistema de tránsito de ruta fija de FAX.

Los límites del área de servicio durante el día se muestran en el mapa en la página 12, y generalmente incluyen desde Copper Avenue hacia el norte, este hasta Willow Avenue, sur hasta Ashlan Avenue, este hasta Temperance Avenue, sur hasta Central Avenue, oeste hasta Polk Avenue, norte a la línea del condado de Fresno, y al este a Copper Avenue.

Los límites del área de servicio nocturno cubren un área geográfica más pequeña y se muestran en el mapa en la página 13. El área de servicio nocturno de Handy Ride está limitada al norte en Bullard Ave. de Golden State Blvd. a Palm. Norte en Palm Ave. a Ingram, al este en Audubon a Millbrook Ave., al sur en Millbrook a Bullard Ave., al este en Bullard Ave. a Willow

Al este, el área de servicio de Handy Ride está limitada por Willow entre Bullard y donde Willow se convierte en Chestnut hasta Belmont con servicio a la Terminal Aérea de Fresno. Belmont al este hasta Clovis Ave., al sur a Clovis a Tulare, y al este a Fowler con servicio entre Tulare y Butler.

Al sur, el servicio nocturno está limitado por Butler entre Fowler y Chestnut, luego hacia el sur hasta Central Ave. entre Castaño y Thorne.

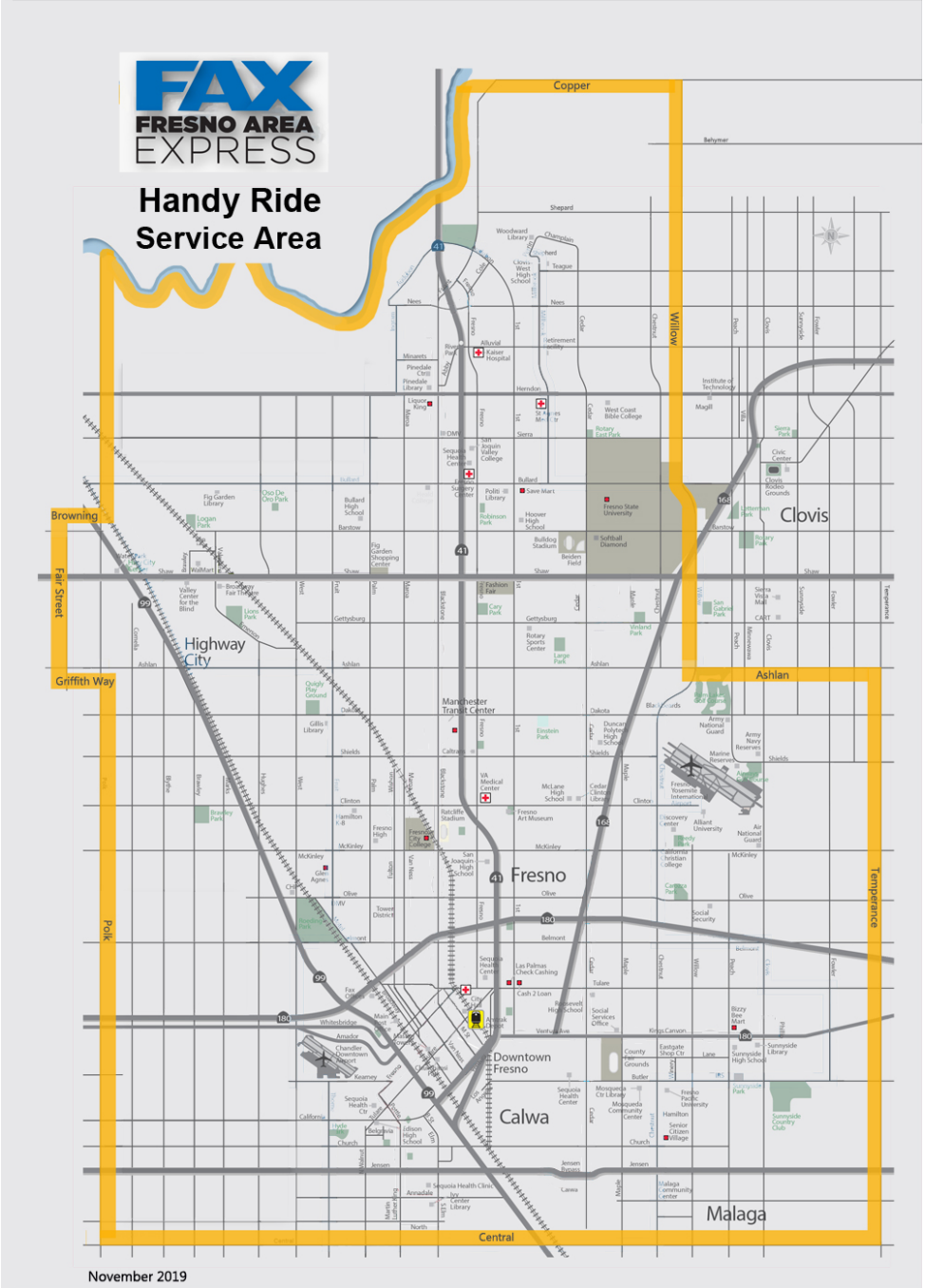
Al oeste, el área de servicio nocturno de Handy Ride está limitada por Thorne entre Central y Kearney, al sur a lo largo del oeste entre Kearney y Belmont, luego al este hasta Belmont. El límite hacia el oeste continúa brevemente a lo largo de West Kearney y Belmont, luego hacia el este hasta Belmont. El límite hacia el oeste continúa brevemente a lo largo de Motel Circle hasta Fruit hasta Ashlan hasta Golden State Blvd. a Bullard.

Estos límites satisfacen los requisitos de la ADA para proporcionar un área de servicio mínima de tres cuartos de milla a cada lado de todas las rutas que conforman el sistema de tránsito de ruta fija de FAX.

Los mapas de servicio diurno y nocturno se incluyen más abajo.

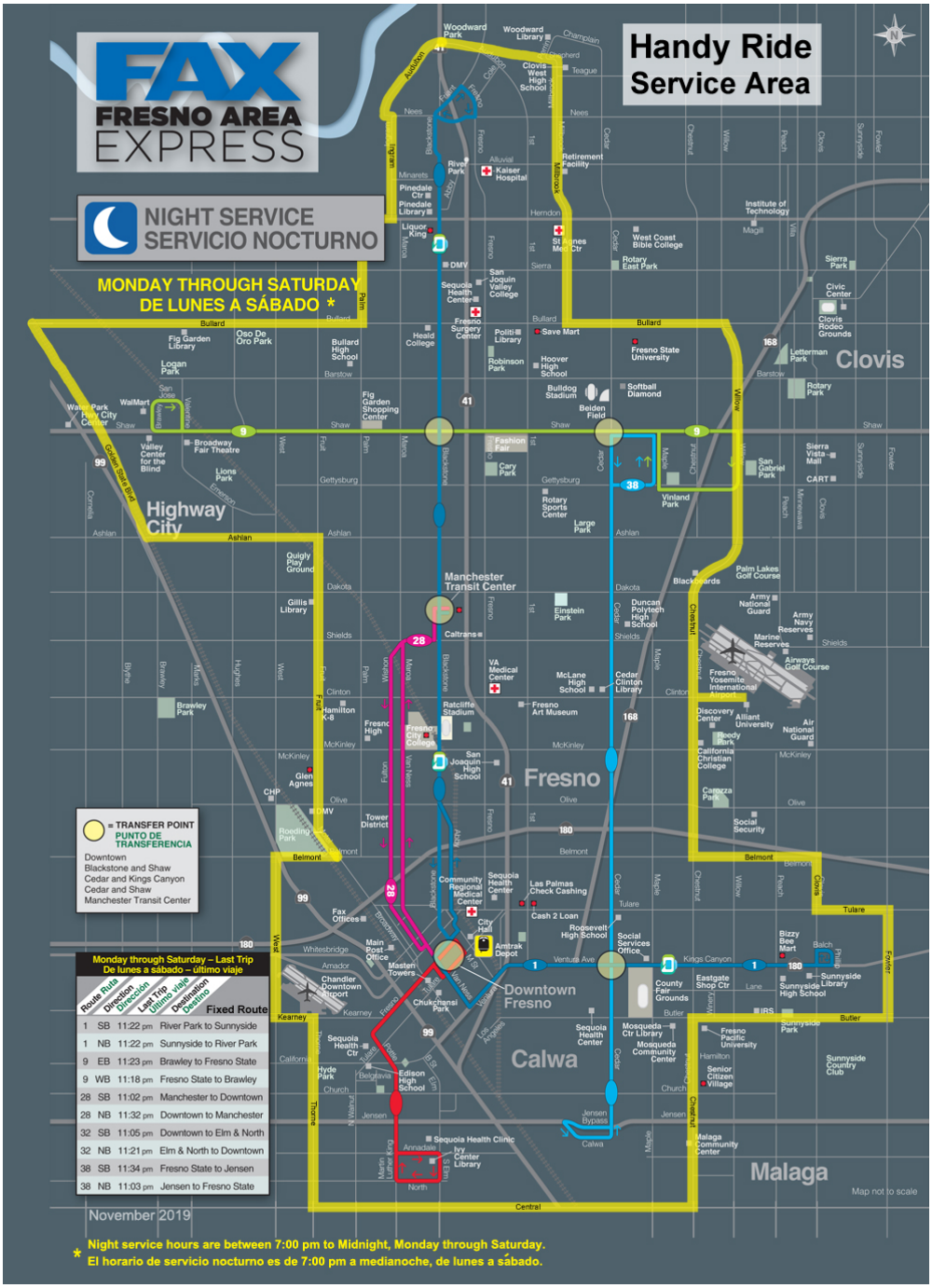
Mapa de servicio de día

El servicio Handy Ride se brinda dentro de los límites del mapa a continuación de lunes a viernes de 5:30 a.m. a 9:30 p.m. y los sábados y domingos de 6:30 a.m. a 7:00 p.m.



Mapa de servicio nocturno

El servicio Handy Ride se proporciona dentro de los límites descritos en el mapa a continuación a partir de las 9:30 p.m. hasta las 12 de la medianoche de lunes a viernes, y de 7 p.m. a las 12 de la noche los sábados. El servicio nocturno no se ofrece los domingos.



¿Cuáles son las horas de operación?

Horas de Servicio	**Horario de día** *Usar con el Mapa del área de servicio en la página 12*	**Horario nocturno** *Usar con el mapa del Servicio nocturno en la página 13*
lunes-viernes	5:30 am – 9:00 pm	9:00 pm – 12:00 am
sábado	6:30 am – 7:00 pm	7:00 pm – 12:00 am
domingo	6:30 am – 7:00 pm	
Horario de reserva *		
lunes-domingo	8:00 am – 5:00 pm	8:00 am – 5:00 pm
Horas de cancelación *		
lunes- sábado	5:30 am – 7:00 pm	7:00 pm – 10:00 pm
domingo	5:30 am – 7:00 pm	
***** *Reservas automatizadas se pueden hacer 24 horas al día, 7 días a la semana.*		
Horario de despacho		
Lunes-viernes	4:30 am – 7:00 pm	7:00 pm – 1:00 am
sábado	5:30 am – 7:00 pm	7:00 pm – 1:00 am
domingo	5:30 am – 7:00 pm	

¿Cuándo son las llamadas finales de servicio?

	Horario de día	**Horario nocturno**
¿A qué hora se ofrece la última hora de recogida programada?		
lunes-viernes	9:00 pm	12:00 am
sábado	7:00 pm	12:00 am
domingo	7:00 pm	
¿Cuál es la hora más tarde en la cual se puede llamar para un retiro de Will-Call?		
lunes-viernes	7:30 pm	10:30 pm
sábado	5:30 pm	10:30 pm
domingo	5:30 pm	

¿Cuál es el número de teléfono de reserva / cancelación / envío?

(559) 621-5770 (Voz)
Relé de California 711

¿Qué vacaciones se observan?

Handy Ride no opera el día de Navidad y el Día de Acción de Gracias.

Handy Ride opera los niveles de servicio del domingo en los siguientes días festivos:

Día de Año Nuevo Martin Luther King, Jr. Día del Presidente Día Conmemorativo Día de la Independencia	Día laboral Día de los Veteranos Día después de Acción de Gracias Nochebuena

Sin embargo, las reservas se pueden hacer en todos los días festivos a través del servicio de reservas automatizado.

¿Cuánto cuesta Handy Ride?

Tarifas (tarifa exacta requerida):

Tarifa de viaje para persona elegible de ADA..... $1.50

Tarifa de pase mensual individual para persona elegible de ADA (60 viajes de ida) $48.00

Asistente de cuidado personal del individuo elegible de ADA ... Gratis

Tarifa de viaje para compañero(s) elegible(s) de persona elegible de ADA $1.50

Niños acompañando a la persona elegible de ADA (menores de 6 años, máximo 4 niños)..... Gratis

¿Dónde puedo comprar un pase mensual Handy Ride?

Manchester Transit Center 3590 North Blackstone Avenue (559) 621-7433 (Voz)	Ciudad de Fresno Oficina de Licencia de Impuestos Comerciales 2600 Fresno Street, segundo piso, sala 2162 (559) 621-6880
Fresno City College 1101 East University Avenue (559) 489-2234	Fresno State University Union de Estudiantes (559) 278-2078
Centro del Valle para Ciegos 3417 W. Shaw Avenue (559) 222-4447	El pedido por correo se puede obtener enviando un cheque por $ 48 a nombre de: Fresno Area Express 2223 G Street Fresno, CA 93706

¿Cómo puedo solicitar un viaje?

Reservaciones

Las reservas para los pasajeros elegibles certificados y los visitantes elegibles de ADA se pueden hacer en cualquier momento durante el horario comercial normal, uno o dos días antes del viaje solicitado, o 365 días al año a través del sistema automatizado.

Se aceptarán pasajeros elegibles que hagan reservas durante el horario comercial, el día anterior al servicio.

El horario de reserva de Handy Ride es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a domingo. El número de teléfono es (559) 621-5770 (Voz) o California Relay 711.

Servicio de suscripción

Un servicio de suscripción es cuando una persona elegible para paratránsito programa una cita permanente para un viaje, como una salida de lunes a viernes de 8:00 a.m. para el trabajo y las 5:00 p.m. viaje de vuelta. También puede programar un viaje semanal como ir a la iglesia. Una vez que se solicita y obtiene un servicio de suscripción, no se requieren reservas adicionales.

Excepciones al servicio de suscripción

Las suscripciones que lleguen a cualquiera de los días festivos observados se cancelarán automáticamente. Sin embargo, si aún necesita transporte, simplemente siga la política de reserva estándar en la siguiente sección de esta guía.

Handy Ride no funcionará el día de Navidad o el Día de Acción de Gracias.

Handy Ride tiene la flexibilidad de revisar los horarios de suscripción de forma continua y, si es necesario, aprobar el horario de recogida o entrega con la persona elegible. Se aplican algunas restricciones.

Los pasajeros de Handy Ride que cancelen el 50% o más de sus reservas de suscripción en un mes tendrán esa reserva de suscripción particular suspendida. No podrán volver a reservar esa solicitud de suscripción en particular durante 30 días de servicio.

Una reserva de suscripción estará vigente por un máximo de un año a partir de la fecha de programación. Antes del primer aniversario, el proveedor de paratránsito notificará a los registrantes afectados de Handy Ride la necesidad de renovar su reserva de suscripción. La renovación no siempre está garantizada y está sujeta a restricciones.

¿Qué información se necesita para hacer una reserva?

Nombre del pasajero
Incluir nombre del pasajero.

Número de teléfono del pasajero / número de teléfono cellular
Esta información es opcional.

Dirección de recogida y destino de los pasajeros
Incluya todos los números de apartamentos, números de suites, números de edificios, ubicaciones dentro de un complejo de edificios, números de teléfono (si se conocen) y el nombre de las ubicaciones donde deben recogerse y dejarse.

Hora solicitada de recogida o llegada al destino
Para algunos pasajeros, la hora de llegada al destino es más importante que la hora de salida. Como resultado, pueden solicitar un horario llegada recogida o un horario de llegada, pero no ambos. Para viajes con solicitudes con tiempo de llegada, esto significa programar el viaje para que los pasajeros lleguen a la hora solicitada o antes.

Para aquellos viajes en los que una persona especifica por primera vez una hora de regreso, los viajes de "regreso" están programados a la hora de recogida deseada. Según el horario de recogida o regreso solicitado y el horario del vehículo, el agente de reserva puede negociar un horario de recogida o regreso que podría ser hasta una hora antes o después de la recogida deseada. Al programar una recogida para una cita, es útil informarle al agente de reservas la hora de la cita.

Por ejemplo, para una recogida, si un pasajero solicita un viaje con un horario de recogida de las 9:00 a.m., las regulaciones permiten que la agencia ofrezca un horario de recogida entre las 8 a.m. y las 10 a.m. El pasajero puede finalizar su jornada laboral a las 4 p.m. y solicitar un viaje de regreso a las 4 p.m. En este caso, el agente de reserva puede ofrecer un horario de recogida entre las 4 p.m. y 5 p.m.

Para la llegada al destino, si el pasajero necesita estar en un lugar a una hora establecida de las 4 p.m., el agente de reserva ofrecerá una hora de llegada entre las 3 p.m. y a las 4 p.m.

Se recomienda que se registre el número de identificación de reserva.

Avise al agente de reservas cuando utilizará un dispositivo de movilidad o si un asistente de atención personal (PCA) viajará con usted.

Avise al agente de reservas si necesita asistencia que no sea el servicio estándar de acera a acera.

Hora de llegada solicitada por el pasajero
Cuando solicite una hora de llegada, el pasajero debe permitir suficiente tiempo para viajar desde la acera hasta el punto de destino final.

Hora de regreso del pasajero
Para la hora de regreso del pasajero, proporcione la hora programada del viaje de regreso. Si no sabe la hora de regreso, proporcione una hora estimada.

Número de compañeros de viaje y / o niños del pasajero
Incluya la cantidad de acompañantes, asistentes de atención personal (PCA), y niños.

¿Cuándo llegará el autobús para recogerlo y cuánto tiempo esperará?

Recogida programada

Para cumplir con nuestro compromiso con respecto al rendimiento a tiempo, Handy Ride hace todo lo posible para llegar a una recogida programada dentro de un período de 30 minutos. Por ejemplo, un vehículo que llega a tiempo para una recogida a las 10:00 a.m. llegaría entre las 10:00 a.m. y las 10:30 a.m.

La regla de espera de 5 minutos

Una vez que el vehículo Handy Ride llega al lugar de recogida, el conductor debe esperar 5 minutos para que el pasajero aborde el vehículo. Si el pasajero no está listo después de cinco minutos, el conductor debe partir para la próxima recogida programada.

Servicio “will-call”

El servicio Will Call es un "servicio de llamada cuando esté listo".

El servicio Will Call está restringido a fines de viaje médico. Los supervisores y despachadores de Handy Ride determinarán el número de llamadas voluntarias que se realizarán en función del número que consideren que Handy Ride puede atender sin afectar negativamente los viajes programados previamente. Los límites máximos de llamadas serán aprobados por FAX. Las llamadas de will-call se atenderán dentro de los 90 minutos de la llamada informando a Handy Ride que el pasajero está listo.

¿Cuánto dura un viaje?

La duración del viaje Handy Ride varía según varios factores, que incluyen: la distancia desde el origen hasta las direcciones de destino, las condiciones del tráfico y el servicio prestado a otros pasajeros que comparten el viaje.

Las personas pueden esperar que un viaje realizado en Handy Ride se compare en longitud con el mismo viaje realizado en el sistema de ruta fija de FAX. Normalmente, un viaje no debe exceder los 90 minutos.

¿Qué sucede si Handy Ride llega fuera de la ventana de recogida?

Cuando un pasajero programa una recogida, se le dará la hora de llegada real para su viaje. Esto se llama una "ventana de recogida". La ventana de recogida para Handy Ride está dentro de los 30 minutos.

Para demostrarlo, suponga que un vehículo que está a tiempo para una recogida de 10:00 a.m. llegaría entre las 10:00 a.m. y las 10:30 a.m. Si el vehículo llega fuera de la ventana de recogida, el viaje es gratuito.

Los titulares de pases mensuales recibirán un viaje gratis por encima del límite de 60 viajes por cada viaje que ocurra fuera de la ventana de recogida.

¿Cómo se puede cambiar o cancelar una reserva?

Si un cambio en los planes o una enfermedad crea la necesidad de modificar o cancelar una reserva, llame a la Oficina de Cancelación de Handy Ride al (559) 621-5770 (Voz) o al Relevo 711 de California lo antes posible.

Para evitar adquirir un “NO-SHOW”, la llamada para cancelar un viaje debe realizarse al menos una hora antes de la hora de recogida programada.

¿Quién puede responder a preguntas sobre recogidas?

Los agentes y / o despachadores de reservas de Handy Ride pueden responder a preguntas sobre recogidas. Cuando sea posible, es mejor que los pasajeros realicen llamadas de seguimiento personalmente para evitar confusiones. Comuníquese con la Oficina de Reserva / Despacho de Handy Ride al (559) 621-5770 (Voz) o California Relay 711 para obtener información sobre la recogida.

PUNTOS CLAVE DE SERVICIO

¿Quién puede viajar con personas elegibles para ADA?

Asistente de cuidado personal (PCA)

Un asistente de cuidado personal es alguien designado o empleado específicamente para ayudar a la persona elegible a satisfacer sus necesidades personales. Una persona designada o empleada en esta capacidad siempre puede viajar en el vehículo. Un PCA puede viajar sin costo adicional. La necesidad de un asistente de cuidado personal debe haberse establecido en la solicitud del servicio Handy Ride o posteriormente en una revisión de la solicitud original.

Compañero

Un acompañante es un individuo seleccionado por la persona elegible de ADA para acompañarlo en un viaje. El primer acompañante siempre puede viajar en el vehículo. Otros serán atendidos según el espacio disponible. Cada acompañante debe pagar $ 1.50 por viaje.

Las personas que acompañan a un pasajero deben tener los mismos puntos de origen y destino.

Niños

Hasta cuatro niños menores de seis años pueden acompañar a la persona ADA sin costo alguno. Los niños adicionales menores de seis años deben viajar como acompañantes según el espacio disponible. Los niños menores de seis años solo pueden viajar cuando van acompañados de un adulto que paga la tarifa. Los niños de seis años o más pueden viajar como acompañantes y / o asistentes.

¿Qué es un animal de servicio?

Según las regulaciones de ADA del Departamento de Transporte (DOT) (49 CFR Sección 37.3), un "animal de servicio" se define como "cualquier perro guía, perro de señal u otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con discapacidad, incluyendo , pero no se limita a, guiar a las personas con problemas de visión, alertar a las personas con problemas de audición sobre intrusos o sonidos, proporcionar protección mínima o trabajo de rescate, tirar de una silla de ruedas o buscar objetos caídos ".

¿Existe un límite en el tamaño de un dispositivo de movilidad?

La mayoría de los vehículos accesibles en la flota de Handy Ride están diseñados para acomodar un dispositivo de movilidad de no más de 33 pulgadas de ancho por 50 pulgadas de largo / o con un peso de hasta 800 libras con su pasajero. Si bien hacemos todos los esfuerzos razonables para acomodar a nuestros pasajeros, si su dispositivo de movilidad es más grande que esto, es posible que no podamos transportarlo porque dañaría el vehículo o impondría un riesgo de seguridad irracional.

Se recomienda que mientras está en el elevador del autobús o en el autobús, la persona que usa una silla de ruedas eléctrica o un scooter apague la corriente. Sin embargo, esto no es un requisito.

¿Cuáles son los puntos importantes para saber?

- Las tarjetas de identificación de Handy Ride deben mostrarse al conductor cuando aborde los vehículos.
- Cuando se usa efectivo, se requiere una tarifa exacta. Los conductores no llevan cambio.
- Si se solicita, los conductores pueden dar instrucciones para la entrada del edificio.
- Los conductores deben asegurar los dispositivos de movilidad al

vehículo.

- No hable con el conductor cuando esté conduciendo.
- Los pasajeros deben usar el cinturón de seguridad en todo momento.
- Los niños menores de ocho años o que pesen menos de 60 libras deben viajar en un asiento de seguridad para niños provisto por el pasajero.
- Handy Ride es un servicio de viaje compartido, lo que significa que otros clientes pueden ser transportados al mismo tiempo.
- Handy Ride es un servicio de acera a acera, lo que significa que lo recogerán en la acera frente a su punto de partida y lo dejarán en la acera frente a su destino. Los conductores deben ayudar a los pasajeros a subir y bajar del vehículo, así como hacia y desde la acera. En el caso de un cliente que requiera asistencia hacia y desde la puerta de su origen o destino, dicha asistencia se proporcionará. Notifique a Handy Ride cuando programe su viaje que necesitará asistencia hacia o desde su puerta al vehículo. Si nunca ha estado en un lugar o las condiciones cambian, el conductor le brindará asistencia según sea necesario.
- Por razones de seguridad, los conductores deben mantener siempre el vehículo a la vista, viajando a no más de 100 pies del vehículo cuando brinden asistencia a un cliente más allá de la acera. Las situaciones caso por caso pueden requerir modificaciones para garantizar que se cumpla el requisito de origen a destino.
- No se permite comer, beber, fumar, radios portátiles, casetes de cinta, matracas o instrumentos musicales, juegos de azar, escupir o tirar basura en los vehículos de Handy Ride.

Descargo de responsabilidad:

Los conductores deben estar a la vista del vehículo en todo momento y no pueden viajar más de 100 pies para brindar asistencia.

COMISIÓN ASESORA DE DISCAPACIDAD DE LA CIUDAD DE FRESNO (DAC)

La fotografía de arriba muestra la reunión del alcalde Lee Brand con miembros de la Comisión Asesora de Discapacidad (DAC). El alcalde afirma la importancia de la tarea de la Comisión de asesorar al alcalde, al concejo municipal y al personal sobre los problemas que afectan a las personas con discapacidad y buscar vías para mejorar los servicios para las personas con discapacidad en la comunidad en general.

El DAC es un cuerpo de siete miembros compuesto por líderes comunitarios designados por el alcalde y aprobados por el Concejo Municipal; cinco de los siete miembros deben ser personas con discapacidad. La Comisión actual representa muchos años de experiencia profesional con una variedad de discapacidades.

Las reuniones de la Comisión generalmente se llevan a cabo el segundo martes de la mayoría de los meses, de 10:00 a.m. a 11:30 a.m. en el Ayuntamiento. Las fechas y horarios de las reuniones están sujetos a cambios. Tenga en cuenta que no hay reuniones programadas regularmente en julio o noviembre. Todos son bienvenidos para asistir.

Para obtener más información, comuníquese con el Coordinador de ADA de la Ciudad de Fresno al (559) 621-8716 (Voz) o visite el sitio web de DAC en https://www.fresno.gov/publicworks/ada/disability-advisory-commission-dac/.

ATENCIÓN AL CLIENTE

¿Como se puede aprender a usar Handy Ride?

Las agencias de nuestra comunidad ofrecen capacitación a personas con discapacidades que deseen aprender a usar el sistema Handy Ride. Póngase en contacto con la oficina de Handy Ride al (559) 621-7433 (Voz) o California Relay 711 para obtener más información.

¿A quién se debe contactar sobre los artículos perdidos y encontrados?

Para los artículos perdidos o encontrados en un vehículo Handy Ride, comuníquese con la Oficina Handy Ride al (559) 621-5770 (Voz) o California Relay 711.

¿Cuál es el proceso para transmitir un complemento?

Un complemento se puede presentar verbalmente o por escrito. Si se necesita asistencia para expresar un cumplido, comuníquese con el Coordinador de quejas de FAX al (559) 621-7433 (Voz) o California Relay 711.

¿ Cuál es el proceso de consulta?

El objetivo del proceso de consulta / queja es utilizar los comentarios de los pasajeros para ajustar o modificar los servicios de Handy Ride. Las consultas pueden ser relacionadas con cuestiones como el servicio Handy Ride, un conductor o el personal de la oficina.

Se encuentra una copia del formulario en los vehículos de Handy Ride, o se puede enviar por correo a pedido. Se debe enviar un formulario de queja completado o firmado a lo siguiente:

Fresno Area Express
Coordinador de quejas
2223 G Street
Fresno, CA 93706-1631

¿ Cuál es el proceso de quejas?

El proceso de quejas de Handy Ride es el siguiente:

- Una “consulta” es una queja telefónica que se escribe y se pasa al operador del autobús o al supervisor del empleado para que se hable con el operador o el empleado la supuesta infracción.
- Una “queja formal” es una declaración formal escrita y firmada presentada por un miembro del público alegando mala conducta por parte del operador o empleado de Fresno Area Express.

Una persona que desee presentar una consulta o una queja puede enviar una carta a FAX o puede enviar un formulario de Consulta / Queja de FAX. Una consulta suele ser en forma de una llamada telefónica. Se encuentra una copia del formulario en los vehículos de Handy Ride, o se le puede enviar uno por correo si lo solicita.

El personal de FAX puede ser contactado al (559) 621-7433 (Voz) para asistencia en la presentación.