

CUIDAD DE FRESNO

Fresno Area Express Guía Para Viajar

2018



CUIDAD DE FRESNO

2223 Calle G, Fresno, CA

93706-1631

(559) 621-RIDE (7433)

FAX: (559) 457-1589

UN MENSAJE DEL DIRECTOR



El Handy Ride Guía Para Viajar fue desarrollado para ayudar a los clientes, familias, cuidadores, profesionales médicos, trabajadores sociales y otros a utilizar los servicios de Handy Ride de manera efectiva. La guía fue escrita en un esfuerzo de colaboración entre el personal de FAX y la Comisión Asesora de Discapacidad.

Handy Ride ha estado brindando servicio a los residentes de Fresno desde 1975 y ha sido modificado para cumplir con los requisitos de transporte según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990. El sistema Handy Ride está diseñado para proporcionar servicio de tránsito para personas con discapacidades comparable al servicio de autobús de la ciudad. El objetivo es brindar igualdad de oportunidades e independencia a todos los clientes con el compromiso de proporcionar viajes seguros, prácticos y oportunos.

[Jim Schaad](#)

Jim Schaad, Director

Department of Transportation/FAX

TABLA DE CONTENIDO

INFORMACIÓN GENERAL	4
¿QUÉ ES EL SERVICIO FAX HANDY RIDE?	4
¿QUIÉN OPERA EL SERVICIO?	4
¿CUÁL ES EL SITIO WEB PARA LA CIUDAD DE FRESNO?.....	4
¿CUÁLES SON LOS NÚMEROS DE TELÉFONO POR FAX?	4
ELEGIBILIDAD HANDY RIDE	6
¿QUIÉN ES ELEGIBLE PARA EL SERVICIO?	6
¿CÓMO SE CONVIERTE ALGUIEN EN ADA ELEGIBLE PARA HANDY RIDE?...	6
¿QUÉ SE PUEDE HACER SI SE HA DENEGADO LA ELEGIBILIDAD?	7
¿CUÁL ES EL PROCESO DE RECERTIFICACIÓN?	8
SERVICIO DE INFORMACIÓN	9
¿CUÁLES SON LAS HORAS DE OPERACIÓN?	9
¿CUÁNDO SON LAS LLAMADAS DE SERVICIO FINAL?	10
¿QUÉ VACACIONES SE OBSERVAN?	10
¿CUÁL ES EL ÁREA DE SERVICIO?	11
DÍA SERVICIO MAPA	12
MAPA DE SERVICIO NOCTUR	13
INFORMACIÓN DEL LÍMITE DE SERVICIO DIURNO	14
INFORMACIÓN DEL LÍMITE DE SERVICIO NOCTURNE	14
¿CUÁNTO CUESTA HANDY RIDE?	18
¿DÓNDE PUEDO COMPRAR UN PASE MENSUAL HANDY RIDE?	18
¿CÓMO PUEDO SOLICITAR UN VIAJE?	18
¿QUÉ INFORMACIÓN SE NECESITA PARA HACER UNA RESERVA?	20
¿CUÁNDO LLEGARÁ EL AUTOBÚS PARA RECOGERLO Y CUANTO TIEMPO ESPERA?	21
SERVICIO DE LLAMADA	21
¿CUÁNTO TIEMPO DURA UN VIAJE?	22

¿QUÉ SUCEDE SI LLEGA HANDY RIDE FUERA DE LA VENTANA DE RECOGIDA?	22
¿CÓMO SE PUEDE CAMBIAR UNA RESERVA?	22
¿QUIÉN PUEDE RESPONDER PREGUNTAS SOBRE RETIROS?	22
PUNTOS DE SERVICIO CLAVE	24
¿QUIÉN PUEDE VIAJAR CON PERSONAS CON ADA ?.....	24
¿QUÉ ES UN ANIMAL DE SERVICIO?	24
¿HAY UN LIMITE EN EL TAMAÑO DE UN DISPOSITIVO DE MOVILIDAD?.....	25
¿CUÁLES SON LOS PUNTOS IMPORTANTES QUE DEBES SABER?.....	26
COMISION ASESORA DE DISCAPACIDAD DE LA CIUDAD DE FRESNO (DAC)....	28
ATENCIÓN AL CLIENTE	30
¿HAY CAPACITACIÓN DISPONIBLE PARA APRENDER A USAR HANDY RIDE?	30
¿A QUIÉN SE DEBE CONTACTAR PARA OBTENER ARTÍCULOS PERDIDOS Y ENCONTRADOS?	30
¿CUÁL ES EL PROCESO PARA TRANSMITIR UN CUMPLIDO?.....	30
¿CUÁL ES EL PROCESO DE CONSULTA?	31
¿CUÁL ES EL PROCESO DE QUEJA?	31

INFORMACIÓN GENERAL

¿Qué es el servicio FAX Handy Ride?

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

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990 requiere que las agencias de transporte público brinden servicios de paratransito a personas elegibles con discapacidades que sean comparables con el servicio de autobuses de la ciudad.

Handy Ride es un servicio compartido, servicio de acera a acera, proporcionado desde cualquier origen a cualquier destino dentro del área de servicio para cualquier propósito de viaje. Tiene las mismas horas y días de operación que el sistema de bus de ruta fija de FAX.

¿Quién opera el servicio?

FAX proporciona el servicio de paratransporte ADA como parte de su programa general de transporte en la comunidad. KEOLIS Transit America, una empresa de transporte profesional opera el servicio Handy Ride bajo contrato con FAX.

¿Cuál es el sitio web de la ciudad de Fresno?

<http://www.fresno.gov/fax>

¿Cuáles son los números de teléfono de FAX?

Para obtener información sobre el servicio y la elegibilidad de Handy Ride, para recoger una solicitud o para hacer una tarjeta de identificación:

Centro Handy Ride de Fresno Area Express (FAX)

4488 N. Blackstone Ave., Fresno, CA 93726-1903

Teléfono: (559) 621-7433

Facsímil: (559) 457-1589

Horas de Oficina: Lunes Jueves 8 am to 5 pm
Viernes 8 am to 4 pm

Para solicitar una reserva de viaje de Handy Ride, cancelar una reserva, averiguar sobre una recogida, o contactar a un despachador:

Oficina de Reserva y Cancelación de Handy Ride

Teléfono: (559) 621-5770

Facsímil: (559) 226-0818

Asistencia para presentar una consulta, queja o cumplido

Fresno Area Express (FAX) Coordinador de Quejas

2223 G Street, Fresno, CA 93706-1631

Teléfono: (559) 621-7433

Facsímil: (559) 457-1589

Handy Ride Coordinador de Quejas

4488 N. Blackstone Ave., Fresno, CA 93726-1903

Teléfono: (559) 621-5770

Facsímil: (559) 226-0818

Fresno Area Express Coordinador ADA

4488 N. Blackstone Ave., Fresno, CA 93726-1903

Teléfono: (559) 621-5785

Facsímil: (559) 457-1589

El personal de FAX está disponible utilizando el Servicio de retransmisión de California en '711'.

ELEGIBILIDAD HANDY RIDE

¿Quién es elegible para el servicio?

Handy Ride brinda servicios a las personas elegibles para el paratransporte de ADA. Una persona elegible puede viajar con un asistente 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 de ADA es elegible para el servicio de Handy Ride.

Visitantes Elegibles Certificados por ADA: Los visitantes que se encuentren fuera del área de servicio de FAX / Handy Ride pueden recibir el servicio Handy Ride hasta 21 días en un período de 12 meses. Se puede pedir a los visitantes que muestren documentación de su elegibilidad para el paratransporte 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 evidente, de su discapacidad.

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

¿Cómo se convierte alguien en ADA elegible para Handy Ride?

Se necesita una solicitud 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 solicitud por correo comunicándose con la Oficina Expresa del Área de Fresno al (559) 621-RIDE (Voz) o California Relay 711. Las solicitudes también están disponibles en línea en

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

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

Si FAX no ha realizado una determinación de elegibilidad 21 días después de la presentación de la solicitud completa de una persona, el solicitante será tratado como servicio elegible y prestado a menos que 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 elegible recibirán una certificación de tres años. Los solicitantes con una discapacidad temporal elegible recibirían certificación por el tiempo necesario, hasta tres años.

Para comenzar a utilizar Handy Ride, las personas aprobadas serán enviadas al Handy Ride Center para que se les haga una tarjeta de identificación (ID) fotográfica Handy Ride. Si se solicita, Handy Ride proporcionará transporte gratuito para obtener la tarjeta de identificación de Handy Ride.

¿Qué se puede hacer si se ha denegado la elegibilidad?

Las personas a quienes se les niega la elegibilidad para el paratransporte de ADA pueden obtener una revisión de su denegación. Una apelación debe presentarse dentro de los 60 días posteriores a la denegación de la solicitud.

Una persona puede presentar una apelación al coordinador de FAX ADA

por escrito o por teléfono llamando al:

(559) 621-5785

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

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

Una persona puede omitir el paso anterior y puede solicitar una audiencia en cualquier momento llamando directamente al Coordinador de ADA de la Ciudad de Fresno a:

(559) 621-8716

Las audiencias son escuchadas por el Comité de Revisión de Elegibilidad de ADA. El comité que conforma el panel de audiencia está compuesto por dos miembros de la Comisión Asesora de Discapacidad (DAC) y un representante de FAX.

La decisión final con respecto a las apelaciones de elegibilidad para paratransito de ADA es el resultado del proceso de audiencia. La notificación por escrito de la decisión y las razones para ello se hará dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la fecha de la audiencia.

Cuál es el proceso de recertificación?

La recertificación de la elegibilidad de Handy Ride requiere que se envíe una solicitud de Handy Ride completada a la Oficina de Servicio FAX Paratransit al menos 21 días antes de la fecha de vencimiento de elegibilidad que se indica 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 Paratransit de cualquier cambio en la dirección postal.



SERVICIO DE INFORMACIÓN

¿Cuáles son las horas de operación?

Los límites del Servicio nocturno están en vigencia después de las 9:30 p. M., De lunes a viernes. Estos límites están mapeados en la página 11.

Horas de Servicio	Horario diurno Úselo con el Mapa del Área de Servicio en la pág. 11	Servicio nocturno Úselo con el mapa del Servicio nocturno en la pág. 12
Lunes-Viernes	5:30 am – 9:30 pm	9:30 pm – 1:30 am
Sabado-Domingo	6:30 am – 7:00 pm	
Horario de Reserva		
Lunes-Viernes	8:00 am – 5:00 pm	
Sabado-Domingo	8:00 am – 5:00 pm	
Horario de Cancelación *		
Lunes-Viernes	5:30 am – 10:00 pm	
Sabado-Domingo	5:30 am – 7:30 pm	
<i>* Cancelaciones aceptadas las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</i>		

Horas de Envío		
Lunes-Viernes	5:30 am – 9:30 pm	
Sabado-Domingo	5:30 am – 7:30 pm	

¿Cuándo son las llamadas de servicio final?

	Horario diurno	Servicio nocturno
¿Cuál es el último horario de recogida programado?		
Lunes-Viernes	9:00 pm	1:00 am
¿Cuál es la última hora para llamar para un retiro de Will Call?		
Lunes-Viernes	7:30 pm	11:30 pm
Sabado-Domingo	5:30 pm	

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

(559) 621-5770 (Voz)
California Relay 711

¿Qué vacaciones se observan?

Handy Ride operará los niveles de servicio los fines de semana en las siguientes fiestas:

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

Handy Ride no funcionará el día de Navidad ni el Día de Acción de Gracias. Sin embargo, puede llamar y hacer reservas en estos días.

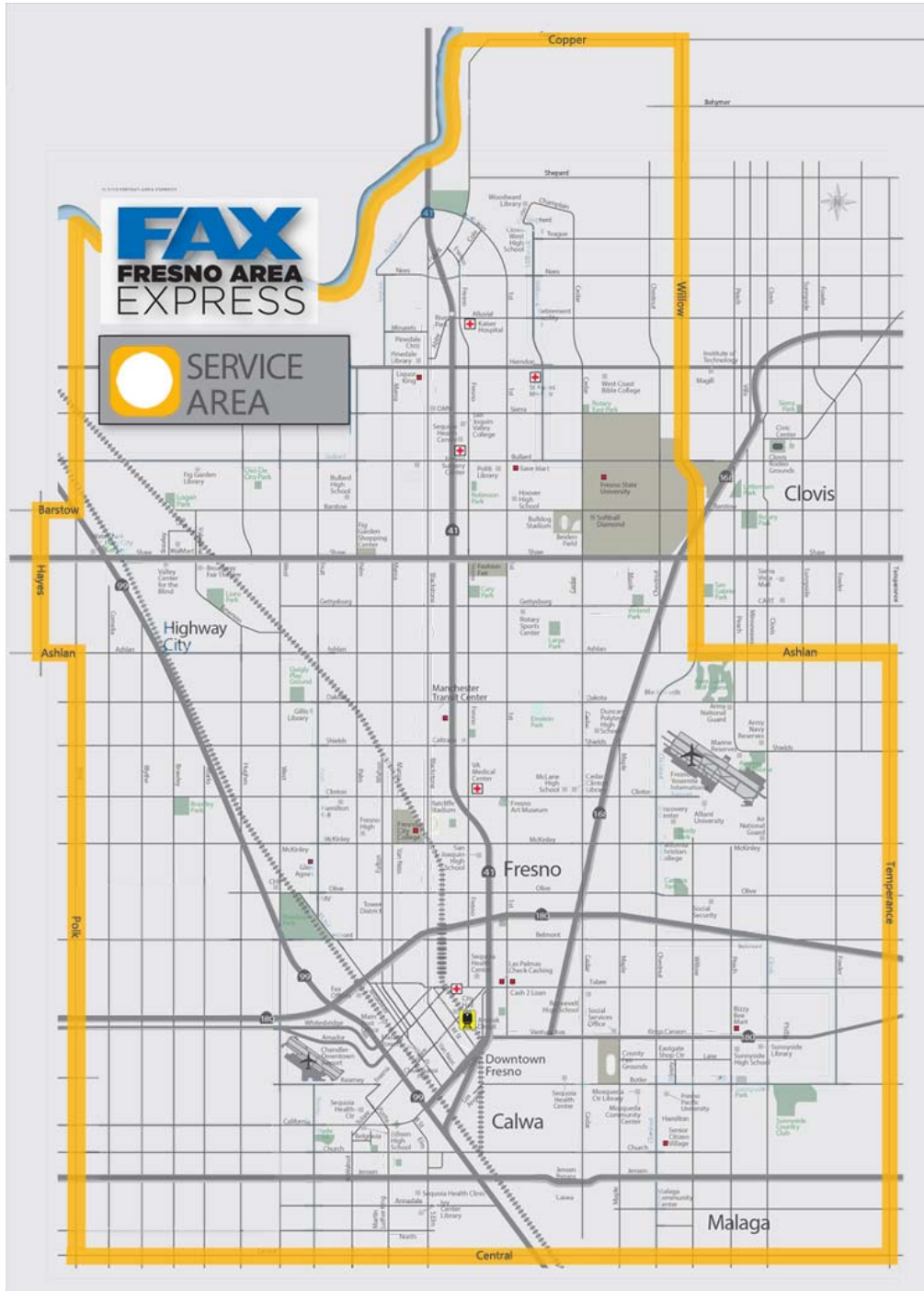
¿Cuál es el área de servicio?

Los límites del área son de Copper Avenue al norte, al este de Willow Avenue, al sur de Ashlan Avenue, al este a Temperance Avenue, al sur de Central Avenue, al oeste de Polk Avenue, al norte de la línea de Fresno County y al este de Copper Avenue.

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

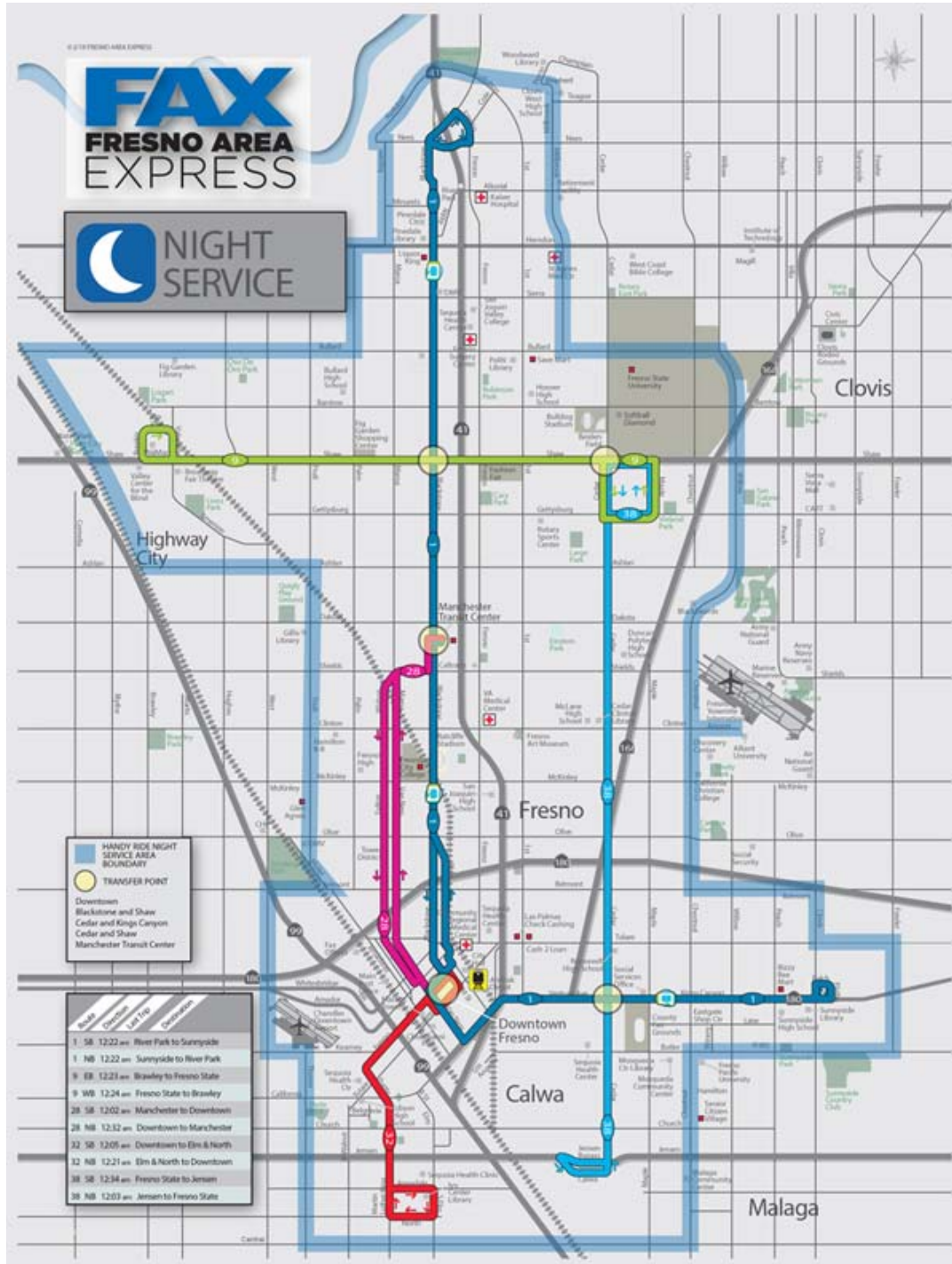
Día Servicio Mapa

Los límites en el siguiente mapa están vigentes 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 Noctur

Los límites delineados en el siguiente mapa están vigentes desde las 9:30 p.m. hasta la 1:30 a.m. de lunes a viernes



Información del límite del servicio diurno

Los límites del servicio durante el día son diferentes de los vigentes para el servicio nocturno. Los límites del servicio diurno están en funcionamiento de 5:30 a.m. a 9:30 p.m., de lunes a viernes. Daily service boundaries also aplicar para el servicio de fin de semana. El servicio funciona de 6:30 a.m. a 7:00 p.m., los sábados y domingos.

Al este del lado norte, el servicio está limitado por el río San Joaquín a Copper Avenue continuando a lo largo de Copper Avenue hasta Willow Avenue en Clovis.

El servicio continúa a lo largo de Willow Avenue hacia el este hasta Ashlan Avenue. En Ashlan Avenue, el servicio se limita al sur hasta la avenida Temperance. En Temperance Avenue, el servicio continúa hacia el oeste hasta Central Avenue.

En Central Avenue, el servicio continúa hacia el oeste por el lado norte hasta llegar a Polk Avenue en Fresno. Central Avenue es el límite más al sur del mapa del servicio Handy Ride Day.

Hacia el este, el servicio está limitado por Polk Avenue hacia el norte hasta Ashlan Avenue. En Ashlan Avenue, el servicio se dirige hacia el norte en dirección este hasta Hayes Avenue. En Hayes Avenue, el área de servicio se encuentra al este en dirección al norte hasta Barstow Avenue. En la avenida Barstow hacia el este, el servicio está al sur hasta la avenida Polk. En Polk Avenue, el área de servicio se encuentra al este en dirección norte hasta el río San Joaquín.

Información del límite del servicio nocturno

Los límites del servicio durante el horario de servicio nocturno son diferentes a los del día. A continuación, se incluye la información de la ruta de servicio nocturno para nuestros lectores que confían en las máquinas de lectura para personas con discapacidad visual. Información de límite de servicio nocturno

Rutas Norte / Sur

Ruta 1 (La Q): Blackstone y Nees (en la línea limítrofe) / Blackstone y Shaw to Willow (al este 3 1/2 millas) / Blackstone y Ashlan to Fruit (al este 1 ½ millas) / Ventura al norte (sur 3 millas) / Melocotón a Clovis (1 milla al este) / Lane a Butler (1 milla al sur)

Ruta 20: Ashlan y Hughes (en la línea fronteriza) / Shaw y Marks a la autopista 99 (oeste 3/4 millas)

Ruta 22: Bullard y Oeste (en la línea limítrofe) / McKinley y Fruit (en la línea limítrofe) / Olive y Fruit (en la línea limítrofe) / Olive y San Pablo to Fruit (1 milla al oeste) / Tulare y Clovis a Ventura (en el límite línea)

Ruta 26: Nees e Ingram (en la línea limítrofe) / Herndon y Palm (en la línea fronteriza) / Palm y Broadway (oeste 1 milla) / Fresno Yosemite Airport y Peach (dentro del límite)

Ruta 28: Shaw y Willow (en la línea limítrofe) / Shaw y Maple to Willow (este 1 milla) / Shaw y 1st to Willow (este 2 ½ milla) / Dakota y 1st to Willow (este 2 ½ millas) / Dakota y Blackstone a Willow (este 3 ½ millas) / Shields y Wishon a Fruit (oeste 1/2 milla) / El Dorado y E St a West (oeste 1/4 milla)

Ruta 32: Nees y Fresno a Blackstone (al oeste de 1/8 de milla) / Martin Luther King y de norte a central (sur de 3/4 de milla)

Ruta 33: Fruit and Belmont (en la línea limítrofe) / Belmont y Maple to Chestnut (este 1/4 milla) / Maple y Butler to Chestnut (este 1/4 milla)

Ruta 34: Nees y primero a Millbrook (este 1/4 milla) / Ventura y 1st a West Ave (oeste 3 millas) / Church and Elm to Fruit (oeste 1 milla) / Jensen y Elm a Central (sur 1 milla)

Ruta 35: fruta y aceituna (dentro del límite) / Clovis y Belmont (en la línea limítrofe)

Ruta 38: Blackstone y Nees (en la línea limítrofe) / Cedar y Nees a Millbrook (1/4 de milla al oeste) / Ashlan y Cedar a Fruit (al oeste 1 ½

millas) / Cedar y Jensen a Chestnut (este de 1 milla) / Jensen y Nuez a Fruta (oeste ½ milla)

Ruta 39: Fruit y Clinton (en la línea limítrofe) / Chestnut y Clinton (aeropuerto FYI dentro del límite)

Ruta 41: Shaw y marcas a Golden State (2 millas al oeste) / Hughes y Shields a Golden State (oeste ½ milla) / Shields y Chestnut (en la línea limítrofe) / Chestnut and Church (en la línea limítrofe) / Church and Maple to Chestnut (este ½ milla) / Norte y Maple a Castaño (este ½ milla)

Ruta 45: Palm y Herndon (en línea limítrofe) / Palm y Barstow a Bullard (norte ½ milla) / Barstow y Fruit a Bullard (norte ½ milla) / McKinley y Fruit (en la línea limítrofe) / Shields y Wishon a Fruit (oeste ½ milla) / Wishon y McKinley a Fruit Ave (al oeste 1 milla) / Shields and Chestnut (en la línea limítrofe)

Ruta 58: Teague y Millbrook (en la línea fronteriza) / Fresno y Nees a Millbrook (oeste ¼ milla) / Fresno y El Paso a Audubon (norte 1/2 milla)

Ruta 58E: Audubon y Highway 41 (en la línea fronteriza) / Blackstone y El Paso (en la línea limítrofe)

Rutas Este / Oeste

Ruta 1 (La Q): Van Ness y Mariposa a West Ave (al oeste 2 millas) / Woodward Park y Fresno ST. (En la línea limítrofe) / Clovis Ave. y Kings Canyon Rd (en la línea limítrofe)

Ruta 9: Brawley y Shaw a Golden State (al oeste 1 ½ millas) / Shaw y Brawley a Willow (este 1 milla)

Ruta 20: Brawley y Shaw a Golden State (al oeste 1 ½ millas) / San Jose y Brawley a Bullard (norte a 1 milla) / Fresno y Van Ness a Central (sur 3 ½ milla) / Fresno y Van Ness a Fruit (west 1 ½ milla)

Ruta 22: Marks y Bullard (en la línea limítrofe) / Clovis y Tulare (en la línea limítrofe)

Ruta 26: Ingram and Nees (en la línea fronteriza) / Butler and Winery (en la

línea fronteriza) / Kings Canyon y Peach to Clovis Ave (este 1 milla)

Ruta 28: Shaw y 1st a Willow (en la línea limítrofe) / Willow y Gettysburg (en la línea limítrofe) / Maple y Gettysburg (en la línea fronteriza) / Blackstone y Dakota (en la línea limítrofe) / Fulton y Olive to Fruit (oeste ½ milla))

Ruta 32: Blackstone y Nees (en la línea fronteriza) / Nees y Fresno ST a Audubon (norte ½ milla) / North Ave y Martin Luther King (sur 1 milla)

Ruta 33: Belmont y Fruit (en la línea fronteriza) Belmont y Maple to Chestnut (este 1 milla) / Sierra Vista y Butler to Chestnut (este ¼ milla)

Ruta 34: Nees primero a Audubon (norte 1 ¾ millas) / Nees y First ST a Millbrook (este ½ milla) / C ST y Fresno a Fruit Ave (oeste 1 milla) / Jensen y Elm a Central Ave (sur 2 millas))

Ruta 35: Fruta y Oliva a Oliva y Castaño (dentro del límite)

Ruta 38: Nees y Cedar a Millbrook (oeste ½ milla) / Bullard y Cedar (en la línea limítrofe) / Jensen y Cedar a Chestnut (este 1 milla) / Jensen y Cedar a Central Ave (sur 2 millas) / Walnut y Jensen a Fruta (oeste ½ milla)

Ruta 39: Clinton y Fruit a Clinton y Chestnut / Chestnut and Shields (en la línea fronteriza) / Church and Chestnut (en la línea limítrofe)

Ruta 41: Shaw and Marks a Golden State Highway (al oeste 2 ½ millas) / Fruit and Shields a Chestnut and Shields east / west) / Chestnut and North (en la línea limítrofe) / Chestnut and Muscat (en línea limítrofe) / Olney and Front a Castaño (al oeste 232 pies)

Ruta 45: Herndon y Palm (en la línea limítrofe) / Ashlan y Palm to Fruit (oeste ½ milla) / McKinley y Palm to Fruit (oeste ½ milla) / Ashlan y Palm (este y oeste) hasta Ashlan y Willow

Ruta 58: Millbrook y Teague (en línea limítrofe) / El Paso y Blackstone a Perrin (oeste ¾ milla)

¿Cuánto cuesta Handy Ride?

Tarifas (se requiere tarifa exacta):

Persona elegible según ADA por tarifa de viaje	\$1.50
Tasa de Pase Mensual Individual Elegible de ADA (60 viajes de ida)	\$48.00
Persona encargada de cuidado personal personal elegible de ADA	Gratis
Compañeros elegibles de ADA por cada tarifa de viaje	\$1.50
Niños elegibles para la ADA (menores de 6 años, máximo de 4 niños)	Gratis

¿Dónde puedo comprar un pase mensual Handy Ride?

Manchester Transit Center 3590 North Blackstone Avenue (559) 621-7433 (Voz)	Ayuntamiento de Fresno, Oficina de Licencias de la Ciudad 2600 Fresno Street (559) 621-6880
Universidad de la ciudad de Fresno 1101 East University Avenue (559) 489-2234	Universidad Estatal de Fresno Student Union (559) 278-2078
Valley Center for the Blind 3417 W. Shaw Avenue (559) 222-4447	El correo en orden puede obtenerse enviando un cheque por correo a nombre de: The City of Fresno 2223 G Street Fresno, CA 93706

¿Cómo puedo solicitar un viaje?

Reservas

El proceso de solicitar un viaje en Handy Ride comienza con el proceso de

reserva. Las reservas para jinetes elegibles certificados y visitantes elegibles de ADA se pueden hacer en cualquier momento durante el horario normal de trabajo, uno o dos días antes del viaje solicitado, los 365 días del año.

Los pasajeros elegibles que hagan reservaciones durante el horario comercial, el día antes del servicio serán aceptados.

Las horas de reserva son 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.Subscription Service

Un servicio de suscripción es cuando una persona elegible para el paratransito concierta una cita fija para un viaje, como una salida de trabajo a las 8:00 a.m. de lunes a viernes y un viaje de regreso posterior a las 5:00 p.m. También puede programar un viaje semanal como ir a la iglesia. Una reserva no es requerida.

Excepciones

Las suscripciones que aterricen en cualquiera de los días feriados observados se cancelarán automáticamente. Sin embargo, si aún necesita transporte, simplemente siga la política de reserva estándar indicada en la página 17 de esta guía. Handy Ride no funcionará el día de Navidad ni el Día de Acción de Gracias.

Handy Ride tiene la flexibilidad de revisar los cronogramas de suscripciones de forma continua y, si es necesario, renegociar el tiempo de recoger o dejar a la persona elegible para mejorar el rendimiento y la eficiencia a tiempo.

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

Una reserva de suscripción estará vigente durante un máximo de un año a

partir de la fecha de programación. Antes del primer aniversario, el proveedor de paratransporte notificará a los solicitantes registrados de Handy Ride la necesidad de renovar su reserva de suscripción.

¿Qué información se necesita para hacer una reserva?

Nombre del pasajero

La información necesaria es la dirección de recogida del pasajero, incluido el número de apartamento, número de edificio, instrucciones específicas o instrucciones, etc.

Número de teléfono de los pasajeros / número de teléfono celular

Esta información es opcional.

El tiempo de recogida solicitado por el pasajero

Con base en el tiempo de recogida solicitado y el cronograma del vehículo, el agente de reservas puede negociar un tiempo de recogida con la persona que podría ser hasta una hora antes o después del tiempo de recogida deseado. Al programar una recogida para una cita, es útil avisar al agente de reservas de la hora de la cita.

Se recomienda registrar el número de ID de reserva de reserva.

Informe al agente de reservas cuando un técnico de movilidad o un asistente de cuidado personal viajen con usted.

Avise al agente de reservas si necesita ayuda que no sea nuestro servicio estándar de acera a acera.

Número de acompañantes de viaje y / o niños del pasajero

Incluya el número de acompañantes, PCA y niños

Dirección de entrega de pasajeros

incluya cualquier número de suite, número de edificio, ubicación dentro de

un complejo de edificios, número de teléfono (si se conoce), el nombre de la ubicación a la que se dirige.

Hora de entrega solicitada por el pasajero

Al solicitar un tiempo de entrega, el pasajero debe permitir suficiente tiempo para viajar desde el bordillo hasta el punto de destino final

Tiempo de recogida de regreso del pasajero

Para la hora de recogida de un pasajero, indique la hora programada para el viaje de regreso. Si no se conoce el horario de recogida, proporcione un tiempo estimado para dejarlo.

¿Qué información se necesita para hacer una reserva?

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

Recogida programada

Con el fin de cumplir con nuestro compromiso con respecto al rendimiento a tiempo, Handy Ride hace todo lo posible para llegar a un retiro programado dentro de un período de 30 minutos. Por ejemplo, un vehículo que esté a tiempo para recoger a las 10:00 am llegará 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, se requiere que el conductor espere 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 de llamada

Will Call - Viajes médicos de regreso solamente:

Un Will Call es un servicio opcional para viajes de ida y vuelta desde un centro médico debido a que se desconoce la hora exacta del viaje de

regreso. La Llamada voluntaria se activa cuando el conductor telefonea y notifica a la persona que realizó la reserva que está listo para ser recogido para su viaje de regreso. Una vez que se activa la Llamada voluntaria, Handy Ride tiene hasta noventa (90) minutos para recoger el viaje.

¿Cuánto tiempo dura un viaje?

La duración del viaje de Handy Ride varía según varios factores, entre ellos: la distancia desde el origen hasta las direcciones de destino, las condiciones del tráfico y el servicio brindado 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 llega Handy Ride fuera de la ventana de recogida?

Cuando un pasajero programa una recogida, se le dará la hora real de llegada para su viaje. Esto se llama una 'ventana de captación'. Por ejemplo, un vehículo que esté a tiempo para recoger a las 10:00 am llegará 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 gratis.

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 una reserva?

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

¿Quién puede responder preguntas sobre retiros?

Los agentes de reserva de Handy Ride y / o el despachador de Handy Ride pueden responder preguntas sobre las recolecciones. Comuníquese

con la Oficina de Despacho / Reserva de Handy Ride al (559) 621-5770 (Voz) o al California Relay 711 para obtener información sobre cómo recogerlo.

Para aquellos jinetes que viajan con un asistente de cuidado personal, se recomienda que llamen a FAX ellos mismos con preguntas sobre los recogidos, si es posible. Según nuestra experiencia, la información que se transmite a través de intermediarios, como los asistentes de atención personal, a menudo se malinterpreta cuando se transmite al usuario de Handy Ride. La comunicación directa con el usuario ha producido resultados mucho mejores.

PUNTOS DE SERVICIO CLAVE

¿Quién puede viajar con personas con ADA?

Personal Care Attendant (PCA)

Un asistente de cuidado personal es alguien designado o empleado específicamente para ayudar al individuo elegible a satisfacer sus necesidades personales. Un individuo designado o empleado en esta capacidad siempre se acomoda 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 aplicación original.

Compañero

Un acompañante es una persona seleccionada por la persona elegible para ADA para acompañarlo en un viaje. El primer compañero siempre se acomoda en el vehículo. Otros serán atendidos en función del espacio disponible. Se requiere que cada acompañante pague \$ 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. Los niños adicionales menores de seis años deben viajar como acompañantes según el espacio disponible. Todos los niños menores de seis años solo pueden viajar acompañados por un adulto que paga la tarifa. Los niños de seis años o más pueden viajar como acompañantes y/o acompañantes.

¿Qué es un animal de servicio?

Según las regulaciones del Departamento de Transporte (DOT) de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) en 49 CFR Sección 37.3, "animal de servicio" se define como "cualquier perro guía, perro de señal u

otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para un individuo con una discapacidad, que incluye pero no se limita a guiar a las personas con problemas de visión, alertar a las personas con problemas de audición a intrusos o sonidos, proporcionar protección mínima o trabajo de rescate, tirar de una silla de ruedas o traer los artículos caídos ". ¿Qué es un animal de servicio?

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

La mayoría de los vehículos accesibles en nuestra flota están diseñados para acomodar un dispositivo de movilidad de no más de 33 pulgadas de ancho por 50 pulgadas de largo / y pesando con su pasajero hasta 800 lbs. Si bien hacemos todos los esfuerzos razonables para acomodar a nuestros pasajeros, si su dispositivo de movilidad es más grande que este, es posible que no podamos transportarlo porque dañaría el vehículo o lo haría, por lo que impondría un riesgo de seguridad no razonable.

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

¿Cuáles son los puntos importantes que debes saber?

- ⇒ Las tarjetas de identificación de Handy Ride deben mostrarse al conductor al abordar los vehículos.
- ⇒ Se requiere una tarifa exacta. Los conductores no llevan cambio.
- ⇒ Si se solicita, los conductores pueden dar instrucciones a la entrada del edificio.
- ⇒ Los conductores deben asegurar los dispositivos de movilidad al vehículo.
- ⇒ Encouraged Se les recomienda a los pasajeros de Handy Ride que usen los cinturones de seguridad en todo momento.
- ⇒ Niños menores de seis años o que pesen menos de 60 libras debe viajar en un asiento de seguridad proporcionado por el pasajero.
- ⇒ Handy Ride es un servicio compartido, lo que significa que otros clientes se transportan 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. También proporcionamos servicio de origen a acera, de origen a destino o de acera a destino para pasajeros con necesidades adicionales. Por favor notifíquenos cuando programe su viaje que necesitará asistencia a su destino o desde su origen al vehículo. Si nunca ha estado en una ubicación o las condiciones cambian, el conductor le proporcionará la asistencia necesaria.
- ⇒ Por razones de seguridad, los conductores deben mantener siempre el vehículo a la vista, viajando a no más de 100 pies del vehículo cuando brinde asistencia a un cliente más allá de la acera a la acera. Las situaciones caso por caso pueden requerir modificaciones para garantizar que se cumple el requisito de origen a destino.

Renuncia:

Se requiere que los conductores permanezcan a la vista del vehículo en todo momento y que no puedan viajar más de 100 pies para brindar asistencia.

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



La fotografía de arriba muestra al alcalde Lee Brand reuniéndose con miembros de la Comisión Asesora de Discapacidad (DAC). El Alcalde afirma la importancia del cargo de la Comisión para asesorar al Alcalde, el Concejo Municipal y al personal sobre los asuntos que afectan a las personas con discapacidades y buscar vías para mejorar los servicios para las personas con discapacidades 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 sujetas 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 www.fresno.gov/dac.

ATENCIÓN AL CLIENTE

¿Hay capacitación disponible para aprender a usar Handy Ride?

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

¿A quién se debe contactar para obtener artículos perdidos y encontrados?

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

¿Cuál es el proceso para transmitir un cumplido?

Un cumplido puede ser presentado verbalmente y por escrito. Si necesita ayuda para expresar un cumplido, comuníquese con el coordinador de quejas de FAX al (559) 621-7433 (voz) o al California Relay 711.

¿Cuál es el proceso de consulta?

El objetivo del proceso de consulta es utilizar los comentarios de los pasajeros para ajustar o modificar los servicios de Handy Ride. Las consultas pueden referirse a problemas como el servicio Handy Ride, un conductor o el personal de la oficina.

Se puede encontrar una copia del formulario en los vehículos de Handy Ride o puede enviarse por correo a pedido. Un formulario de queja completado o firmado debe enviarse a lo siguiente:

Fresno Area Express
Complaint Coordinator
2223 G Street
Fresno, CA 93706-1631

¿Cuál es el proceso de queja?

El proceso de reclamo de Handy Ride es el siguiente:

- Una consulta es un reclamo telefónico cancelado, y se transfiere al Operador de autobús o al Supervisor del empleado para su discusión con el Operador o Empleado con respecto a la supuesta infracción.
- Una Demanda Formal es una declaración formalmente firmada y firmada presentada por un miembro del público que alega mala conducta por parte del Operador o Empleado de Fresno Area Express.

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

Se puede comunicar con el personal de FAX al (559) 621-7433 (Voz) para obtener asistencia en la presentación.