

Guía práctica de Handy Ride de **FAX**

Julio 2022



FAX FRESNO AREA
EXPRESS

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

UN MENSAJE DEL DIRECTOR



La Guía Práctica de Handy Ride fue desarrollada para ayudar a los clientes, las familias, los cuidadores, los profesionales médicos, los trabajadores sociales y otros a usar el servicio de paratransito de FAX, conodico como “Handy Ride.” La guía se escribió originalmente en un esfuerzo de colaboración entre el personal de FAX y la Comisión Asesora sobre Discapacidades de la Ciudad de Fresno y se actualiza según sea necesario.

FAX ha brindado el servicio de paratransito Handy Ride a los residentes de Fresno desde 1975, el cual ha sido actualizado para cumplir con los requisitos de transporte según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) de 1990. El sistema Handy Ride está diseñado para brindar un servicio de tránsito comparable al servicio de autobús de FAX para personas con discapacidades. El objetivo es brindar igualdad de oportunidades e independendencia a todos los residentes dentro del área de servicio con el compromiso de brindar transporte seguro, conveniente y a tiempo.

Joe Vargas
Director
Departamento de Transporte/FAX

TABLA DE CONTENIDO

UN MENSAJE DEL DIRECTOR	1
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
¿Cómo puedo contactar a FAX?.....	5
ELEGIBILIDAD PARA VIAJAR EN HANDY RIDE	6
¿Quién es elegible para el servicio?	6
¿Cómo se certifica alguien para Handy Ride?	6
¿Qué sucede si se niega la elegibilidad o se otorga condicionalmente?	7
¿Cual es el Proceso de Recertificación?	8
¿Se puede suspender o revocar la elegibilidad de Handy Ride?	9
SERVICIO DE INFORMACIÓN	9
¿Cual es el Área de Servicio?.....	9
Mapa de límites del área de servicio diurno y nocturno	11
¿Cuáles son las horas de operación?.....	12
¿Cuándo son las últimas llamadas de servicio?	12
¿Cual es el Teléfono de Reserva/ Cancelación/ Despacho?.....	13
¿Qué días festivos se observan?.....	13
¿Cuánto cuesta Handy Ride?	13
¿Cómo puedo solicitar un viaje?.....	14
Reservas	14
Servicio de suscripción.....	14
Excepciones al Servicio de Suscripción	14
¿Qué información se necesita para hacer una reserva?	15
¿Cuándo llegará el autobús para recoger y cuánto tiempo esperará?	17

Recogida programada	17
La regla de espera de los 5 minutos.....	17
¿Qué es un “No-Show”?	17
Servicio “Will Call,” ¿qué es?	17
¿Cuánto dura un viaje?.....	18
¿Qué sucede si Handy Ride llega fuera de la ventana de recogida?	18
¿Cómo se puede cambiar o cancelar una reserva?	18
¿Quién puede responder a preguntas sobre recogidas?	19
¿Quién puede viajar con personas certificadas?	19
Asistente de cuidado personal (PCA).....	19
Niños	19
Animal de servicio	20
OTRA INFORMACIÓN IMPORTANTE.....	20
¿Existe un límite en el tamaño de un dispositivo de movilidad?	20
¿Cuáles son las cosas importantes que debe saber?	20
COMISIÓN ASESORA DE DISCAPACIDAD DE LA CIUDAD DE FRESNO (DAC).....	22
ATENCIÓN AL CLIENTE	23
¿Hay capacitación disponible para aprender a usar Handy Ride?	23
¿A quién se debe contactar acerca de los artículos perdidos y encontrados? ..	23
¿Cuál es el proceso para transmitir un cumplido?	23
¿Cual es el proceso de transmitir consultas/quejas?	23

La información de esta guía se actualizó por última vez en julio de 2022 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?

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

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) de 1990 requiere que las agencias de transporte público brinden servicios de paratransito a las personas discapacitadas elegibles que sean comparables al servicio de autobús de FAX.

Handy Ride es un servicio de viaje compartido para orígenes y destinos proporcionado dentro del área de servicio para cualquier propósito de viaje. El servicio Handy Ride tiene los mismos días y horarios de funcionamiento que el sistema de autobuses de ruta fija FAX.

¿Quién opera el servicio?

La Ciudad de Fresno, a través de FAX, ofrece el servicio de paratransito ADA de Handy Ride como parte de su programa general de transporte en la comunidad. National Express Transit (NEXT), una empresa 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?

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

¿Cómo puedo contactar a FAX?

Para obtener información sobre el servicio Handy Ride, la elegibilidad o una aplicación:

Teléfono: (559) 621-RIDE (7433)

Facsímil: (559) 457-1589

FAX Oficina Handy Ride

4488 N. Blackstone Avenue

Fresno, CA 93726-1903

Horario de oficina: Lunes-Jueves 8 a.m. a 5 p.m., Viernes 8 a.m. a 4 p.m.

Centro de Tránsito de Manchester (MTC)

3590 N. Blackstone Avenue

Fresno, CA 93726

Horario de oficina: Lunes-Viernes 8:30 a.m. a 4 p.m.

Para solicitar una reserva de viaje Handy Ride, cancelar una reserva, obtener información sobre una recogida o ponerse en contacto con un despachador, llame al:

Reservas prácticas de viaje

Teléfono: (559) 621-5770

Para Presentar una Consulta, Queja o Felicitación

Experiencia del cliente de FAX

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

Coordinador de Paratránsito de FAX

4488 N. Blackstone Avenue

Fresno, CA 93726-1903

Teléfono: (559) 621-5785

ELEGIBILIDAD PARA VIAJAR EN HANDY RIDE

¿Quién es elegible para el servicio?

Handy Ride es un servicio de tránsito compartido para personas certificadas en paratransito ADA. Cualquier persona que cumpla con los criterios de elegibilidad para los servicios de paratransito de la ADA es elegible para el servicio Handy Ride. Una vez que se apruebe la elegibilidad, la persona será certificada y podrá viajar con un asistente de cuidado personal, un acompañante (o más si hay espacio disponible) y hasta un máximo de cuatro niños menores de 6 años. Los niños menores de 12 años viajan gratis pero, si tienen menos de 6 años, solo pueden viajar con un adulto que pague la tarifa.

Visitantes certificados: 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 365 días. Se les pedirá a los visitantes que muestren documentación de su elegibilidad/certificación de paratransito de la ciudad en la que viven o, si no está disponible, documentación de su lugar de residencia fuera del área de servicio de Handy Ride y de su discapacidad (si no está claro). Los visitantes se certifican dentro de un día de contactar a FAX para el servicio.

¿Cómo se certifica alguien para Handy Ride?

Se necesita una aplicación para el servicio Handy Ride para comenzar el proceso de evaluación que puede durar hasta 21 días para determinar la elegibilidad del servicio. Las personas pueden obtener una solicitud de Handy Ride de varias maneras en el sitio web de FAX (<https://www.fresno.gov/transportation/fax/handy-ride/>), a través del correo comunicándose con FAX al (559) 621-RIDE, o en cualquiera de las siguientes ubicaciones:

- **Handy Ride**
4488 N Blackstone Ave., Fresno, CA 93726
- **Centro de Tránsito de Manchester (MTC)**
3590 North Blackstone Ave., Fresno, CA 93726

Con base en la información proporcionada en la solicitud, el personal capacitado realizará 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 solicitud completa.

Si FAX no ha determinado la elegibilidad 21 días después de la presentación de la solicitud completa de una persona, el solicitante será tratado como elegible y se le proporcionará el servicio a menos y hasta que FAX decida sobre la elegibilidad.

Los solicitantes recibirán una carta de determinación de elegibilidad por FAX que indicará si se consideraron elegibles o no, y si se trata de una certificación permanente o temporal. Los solicitantes con una discapacidad permanente calificada recibirán una certificación de tres años. Los solicitantes con una discapacidad calificada temporal recibirán la certificación por el tiempo necesario, hasta tres años.

Para comenzar a usar Handy Ride, las personas certificadas serán dirigidas a la oficina de Handy Ride para obtener una tarjeta de identificación (ID) gratis de Handy Ride con foto. Handy Ride ofrecerá transporte gratuito para obtener la tarjeta de identificación de Handy Ride si es necesario. (Nota: durante la pandemia de COVID-19, las tarjetas de identificación se emiten por correo y sin fotos. Las fotos se agregarán cuando se finalicen las restricciones de la pandemia).

¿Qué sucede si se niega la elegibilidad o se otorga condicionalmente?

Como se describe en la Circular 4710.1 de la FTA, "si una discapacidad no impide que el solicitante use el servicio de tránsito de ruta fija regular", se le puede negar la elegibilidad para el paratransito de la ADA. Las personas a las que se les niega la elegibilidad para el paratransito de la ADA, o que se considera que tienen elegibilidad condicional, pueden obtener una revisión de su denegación y pueden apelar la determinación. Se debe presentar una apelación dentro de los 60 días a partir de la denegación de

la solicitud ante el Especialista de Paratrásito de FAX por escrito o por teléfono llamando al: (559) 621-5785 dentro de los 60 días siguientes a la fecha de la carta de determinación.

Si se confirma la determinación de elegibilidad, el especialista de paratrásito enviará una notificación por escrito de que la persona no es elegible o es elegible condicionalmente para usar los servicios de Handy Ride y el motivo.

Un solicitante tiene derecho a apelar la determinación confirmada llamando directamente al Coordinador de ADA de la Ciudad de Fresno al (559) 621-8716. El coordinador de ADA revisará la decisión y la apelación y tomará una decisión final. La notificación por escrito de la decisión y las razones correspondientes se hará dentro de los 30 días siguientes a la recepción del recurso. Si la decisión de la segunda apelación demora más de 30 días, el servicio de paratrásito estará disponible a menos y hasta que se emita una decisión por escrito para denegar la apelación.

¿Cual es el Proceso de Recertificación?

La recertificación de elegibilidad de Handy Ride requiere enviar/llevar una solicitud completa a la oficina de FAX Handy Ride. Esto debe ocurrir al menos 21 días antes de la fecha de finalización que se muestra 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 final de su elegibilidad para Handy Ride. Para asegurarse de que se reciba esta notificación, es importante informar a la oficina de Handy Ride de cualquier cambio de dirección postal.

Las solicitudes de recertificación difieren dependiendo de si la elegibilidad actual se considera permanente o temporal. Se envía un breve formulario para verificar la información de contacto actual a las personas con discapacidades permanentes; no se necesita la entrada de un profesional de la salud. Si la elegibilidad se considera temporal, se envía la solicitud de formulario largo que incluye páginas que debe completar un profesional de la salud.

¿Se puede suspender o revocar la elegibilidad de Handy Ride?

Si. FAX comprende la importancia que el servicio de paratransito puede tener en la vida de una persona, pero también debe garantizar un entorno seguro y profesional para todos los involucrados, incluidos los clientes y el personal. Por lo tanto, como se describe en la Circular de la Administración Federal de Tránsito 4710.1, Sección 2.2.7, el comportamiento violento, gravemente perturbador, ilegal o que sea una amenaza directa para la salud o la seguridad de los demás puede resultar en la denegación del servicio. Dependiendo de la gravedad de los incidentes, la elegibilidad se suspenderá por un período de 3 a 30 días o se puede revocar. Si continúan ocurriendo incidentes después de que termine la suspensión, el servicio puede ser denegado permanentemente.

SERVICIO DE INFORMACIÓN

¿Cual es el Área de Servicio?

Según los requisitos de la ADA, FAX ofrece el servicio de paratransito Handy Ride dentro de un límite geográfico que refleja 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.

Descripción del límite del área de servicio diurno de Handy Ride

El mapa de Handy Ride Day Service limita al norte entre SR 99 este a lo largo del río San Joaquin hasta Copper, en dirección este a lo largo de Copper hasta Maple, al norte hasta Knotting Hill Dr./Glasglow y al este hasta Willow.

En el este, el área de servicio de Handy Ride corre sobre Willow Avenue entre Copper y Ashlan antes de girar hacia el este a lo largo de Ashlan hacia Temperance. En Temperance, el límite oriental se extiende entre Ashlan y Central.

En el sur, el área de servicio de Handy Ride corre a lo largo de Central entre Temperance y Polk.

En el oeste, el servicio Handy Ride recorre Polk entre Central y Ashlan, girando hacia el oeste en Ashlan hacia Grantland. En Grantland, el límite hacia el oeste va desde Ashlan hasta la SR 99, gira hacia el oeste y corre a lo largo de la SR 99 hasta el río San Joaquín.

Descripción del límite del área de servicio nocturno de Handy Ride

En el norte, el mapa del servicio nocturno Handy Ride corre a lo largo de Bullard desde Golden State Blvd hasta Palm, en dirección norte en Palm, al este en Herndon y al norte en Ingram hasta Audubon. El límite norte de Audubon está entre Ingram y Friant, se extiende hasta Friant entre Audubon y Shepherd, y se dirige hacia el este a lo largo de Shepherd hasta Millbrook. En Millbrook, el límite se dirige hacia el sur hasta Bullard y luego hacia el este a lo largo de Bullard hasta Willow.

El límite hacia el este para el servicio nocturno Handy Ride se extiende a lo largo de Willow entre Bullard y Ashlan. En Ashlan, Willow se convierte en Chestnut y continúa hacia el sur hasta Belmont. El límite hacia el este se dirige al este por Belmont hasta Clovis, al sur por Clovis a Tulare y al este por Tulare a Fowler. El límite se extiende al sur por Fowler, al oeste por Butler y al sur por Chestnut hasta Central.

El límite hacia el sur corre a lo largo de Central entre Chestnut y Thorne antes de dirigirse hacia el norte en Thorne.

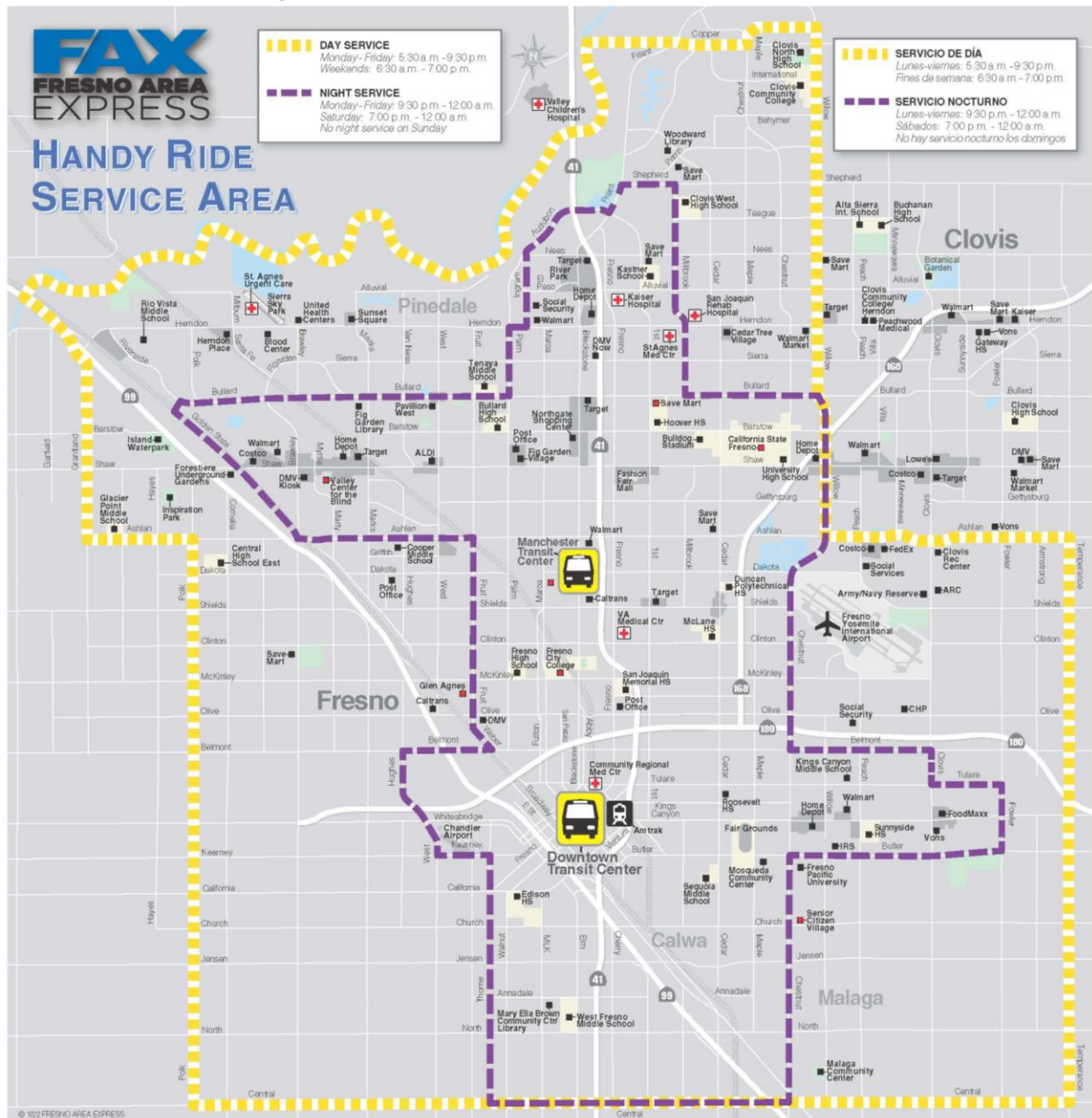
Estos límites cumplen con los requisitos de la ADA para cumplir con el área de servicio mínimo de tres cuartos de milla a cada lado de todas las rutas que componen el sistema de tránsito de ruta fija de FAX.

Los límites del servicio diurno y nocturno de Handy Ride están integrados en un solo mapa, que se muestra a continuación.

Mapa de límites del área de servicio diurno y nocturno

El servicio Handy Ride Day se brinda dentro de los límites amarillos en el siguiente mapa de lunes a viernes de 5:30 a. m. a 9:30 p. m. y los sábados y domingos de 6:30 a 19:00 horas.

El servicio nocturno Handy Ride se brinda dentro de los límites azules que se describen en el siguiente mapa de 9:30 p. m. a medianoche de lunes a viernes, y de 7 p.m. a medianoche los sábados. No se ofrece servicio nocturno los domingos.



¿Cuáles son las horas de operación?

Horas de servicio	Horario del día <i>Contorno amarillo</i> <i>en el mapa</i>	Horario Nocturno <i>Contorno morado</i> <i>en el mapa</i>
Lunes-Viernes	5:30 a.m. – 9:30 p.m.	9:30 p.m. – 12:00 a.m.
Sábado	6:30 a.m. – 7:00 p.m.	7:00 p.m. – 12:00 a.m.
Domingo	6:30 a.m. – 7:00 p.m.	

Horas de Reserva *

Lunes-Viernes	8:00 a.m. – 5:00 p.m.	8:00 a.m. – 5:00 p.m.
---------------	-----------------------	-----------------------

Horas de Cancelación *

Lunes- Sábado	5:30 a.m. – 7:00 p.m.	7:00 p.m. – 10:00 p.m.
Domingo	5:30 a.m. – 7:00 p.m.	

* *Servicio automatizado las 24 horas del día, los 7 días de la semana.*

Horas de despacho

Lunes-Viernes	4:30 a.m. – 7:00 p.m.	7:00 p.m. – 1:00 a.m.
Sábado	5:30 a.m. – 7:00 p.m.	7:00 p.m. – 1:00 a.m.
Domingo	5:30 a.m. – 7:00 p.m.	7:00 p.m. – 10:00 p.m.

¿Cuándo son las últimas llamadas de servicio?

	Horario del día	Horario Nocturno
¿Cuál es la última hora de recogida programada que se ofrece?		
Lunes-Viernes	9:00 p.m.	12:00 a.m.
Sábado	7:00 p.m.	12:00 a.m.
Domingo	7:00 p.m.	

¿Cuál es la última hora para llamar para una recogida Will-Call?

Lunes-Viernes	7:30 p.m.	10:30 p.m.
Sábado	5:30 p.m.	10:30 p.m.
Domingo	5:30 p.m.	

¿Cual es el Teléfono de Reserva/ Cancelación/ Despacho?

(559) 621-5770

¿Qué días festivos se observan?

- Handy Ride no funcionará el Día de Acción de Gracias ni el Día de Navidad.
- Handy Ride ofrecerá servicio de día de domingo en los siguientes días festivos:
 - Día de Año Nuevo
 - Día de Martín Luther King Jr.
 - Día de los Presidentes
 - Día de los Caídos
 - Día de la Independencia
 - Día del Trabajo
 - Día de los Veteranos
 - Día después de Acción de Gracias
 - Nochebuena

La línea de cancelaciones automatizada está disponible en días festivos.

¿Cuánto cuesta Handy Ride?

Tarifas (tarifa exacta requerida):

Tarifa por viaje para individual certificado.....	\$1.25
Tarifa por pase mensual para individual certificado (60 viajes de ida)	
\$36.00	
Asistente de cuidado personal del individual certificado	Gratis
Tarifa por viaje para acompañante(s) del individual certificado.....	\$1.25
Hijos de personas certificadas (menores de 6 años, máximo de 4	
niños).....	Gratis
Niños certificados de 12 años y menores.....	Gratis
Veteranos certificados y miembros militares activos.....	Gratis

¿Cómo puedo solicitar un viaje?

Reservas

Las reservas se pueden hacer con uno o dos días de anticipación de un viaje solicitado hablando con un encargado de reservas.

El horario de reserva de Handy Ride es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Lunes a Domingo. El número de teléfono es (559) 621-5770.

Servicio de suscripción

Un servicio de suscripción es cuando una persona certificada programa una cita permanente para un viaje, como una salida de lunes a viernes a las 8:00 a.m. para ir al trabajo y a las 5:00 p.m. para viajar de vuelta; o un viaje semanal, como ir a la iglesia. Una vez que un pasajero ya está en un servicio de suscripción, no se necesitan más reservas para los viajes de suscripción. Hay un límite en el número de suscripciones disponibles y se utiliza una lista de espera si se alcanza el número máximo. Al igual que con cualquier viaje reservado, los viajes de suscripción deben cancelarse al menos 1 hora antes del viaje programado para evitar una ausencia. Esto incluye vacaciones. Si su viaje de suscripción cae en un feriado para el cual no necesita el viaje, comuníquese con Handy Ride para cancelar y evitar una ausencia.

Excepciones al Servicio de Suscripción

Las suscripciones que lleguen el Día de Acción de Gracias o el Día de Navidad, cuando Handy Ride esté cerrado, se cancelarán automáticamente. Las suscripciones que caen en otros días festivos observados NO se cancelarán automáticamente. Debe comunicarse con Handy Ride para cancelar estos viajes o revisar el horario programado si se ve afectado por las vacaciones.

A los clientes de Handy Ride que cancelen el 50 % o más de sus reservas de suscripción en un mes se les suspenderá la reserva de suscripción. No podrán volver a reservar esa solicitud de suscripción durante 30 días de servicio y pueden colocarse en una lista de espera si todos los espacios de suscripción están llenos.

Una reserva de suscripción tendrá vigencia durante un máximo de un año a partir de la fecha de programación. Antes de cada aniversario de un año, el personal de Handy Ride notificará al cliente la necesidad de renovar su reserva de suscripción. La renovación no está garantizada y está sujeta a restricciones.

¿Qué información se necesita para hacer una reserva?

Nombre de la persona certificada – Obligatorio

Número de teléfono/Número de teléfono celular – Opcional

Dirección de recogida y entrega

Incluya los números de apartamento, números de suite, números de edificio, ubicaciones dentro de un complejo de edificios, números de teléfono (si los conoce) y el nombre de los lugares donde se necesita recoger y dejar.

Hora solicitada de recogida o entrega

Se puede solicitar un horario de recogida o punto de entrega al hacer una reserva.

Si lo más importante es llegar a una hora en particular (por ejemplo, para una cita médica), solicite una hora de regreso que permita tiempo suficiente para viajar desde el lugar de regreso hasta el punto de destino. Para viajes con horarios de entrega solicitados, el viaje se programará de modo que la llegada sea a la hora solicitada o antes. También es útil informarle al agente de reservas la hora de la cita. La ventana de recogida de 30 minutos y el posible tiempo de viaje de 90 minutos se tendrán en cuenta durante la programación.

Según la hora de recogida o entrega solicitada y el horario del vehículo, el agente de reservas puede negociar una hora con la persona que podría ser hasta una hora antes o después de la hora deseada de recogida o entrega.

Por ejemplo, para una recogida, si se solicita un viaje con horario de recogida a las 9:00 a.m., la normativa permite a la agencia ofrecer un horario de recogida entre las 8 a.m. y las 10 a.m. O, en caso de que se solicita la recogida a las 4:00 p.m. debido al final de un día laboral, el encargado de la reserva puede ofrecer una hora de recogida entre las 4 p.m. y 5 p. m.

Para una entrega, si la llegada a un lugar debe ser a una hora establecida de 4:00 p. m., el encargado de reservas ofrecerá una hora de entrega entre las 3:00 p.m. y 4 p.m.

Se recomienda anotar el número de identificación de la reserva como referencia.

Infórmele al encargado de la reserva si se utilizará un dispositivo de movilidad o si un asistente de atención personal (PCA) viajará con la persona certificada.

Infórmele al encargado de reservas si necesita un servicio de puerta a puerta u otra ayuda, ya que es posible que se necesite una excepción a la política para ese viaje.

Hora de recogida de vuelta

Para una hora de recogida de regreso, proporcione la hora programada del viaje de regreso. Si no conoce la hora de recogida del viaje devuelta, proporcione una hora estimada.

Animal de servicio o dispositivo de movilidad

Informe al encargado de reservas si necesita un animal de servicio y/o un dispositivo de movilidad para el viaje.

Número de Compañeros de Viaje y/o Niños

Incluya el número de acompañantes, asistente de atención personal (PCA) y niños.

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

Recogida programada

Para mantenerse a tiempo, Handy Ride hace todo lo posible por llegar a una recogida programada dentro de un período de 30 minutos. Por ejemplo, un vehículo que está a tiempo para ser recogido a las 10:00 a. m. llegaría entre las 10:00 a.m. y las 10:30 a.m.

La regla de espera de los 5 minutos

Una vez que el vehículo Handy Ride llega al lugar de recogida, el conductor debe esperar 5 minutos para que la persona certificada aborde el vehículo. Si eso no ha sucedido después de cinco minutos, el conductor debe irse para la próxima recogida programada y el viaje programado se considerará una ausencia.

¿Qué es un “No-Show”?

Una ausencia ocurre cuando un cliente de Handy Ride no cancela una recogida programada o de suscripción más de una hora antes de la hora de recogida programada. Esto incluye cuando llega un vehículo Handy Ride para una persona certificada que no realiza el viaje. El conductor se comunicará con la oficina de despacho de Handy Ride para tratar de comunicarse con el cliente por teléfono y verificar que el conductor esté en la ubicación correcta, pero el conductor no esperará más de 5 minutos.

Las ausencias dificultan el mantenimiento de un servicio eficiente y provocan retrasos e inconvenientes para otros pasajeros. Handy Ride investigará y encontrará la causa de una ausencia.

Es posible que se suspendan los servicios de Handy Ride o se cancelen las suscripciones de las personas que tienen la práctica de perder viajes programados o de suscripción.

Servicio “Will Call,” ¿qué es?

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

El servicio Will Call está restringido a viajes médicos. Los supervisores y despachadores de Handy Ride calcularán la cantidad de Will Calls

disponibles cada día en función de la cantidad que Handy Ride puede acomodar sin afectar negativamente los viajes programados previamente. Los límites de Will Call serán aprobados por FAX. Will Calls se acomodarán dentro de los 90 minutos posteriores a la llamada para informar a Handy Ride que el cliente está listo.

¿Cuánto dura un viaje?

La duración del viaje de Handy Ride puede ser de hasta 90 minutos, afectada por varios factores, incluida la distancia desde el origen hasta la dirección de destino, las condiciones del tráfico y el servicio brindado a otros clientes que comparten el viaje. Las personas pueden esperar que un viaje realizado en Handy Ride se compare en duración con el mismo viaje realizado en el sistema de ruta fija FAX.

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

Cuando se programe un viaje, se proporcionará una ventana de recogida. La ventana de recogida para Handy Ride es dentro de los 30 minutos. Por ejemplo, si la hora de recogida programada es a las 10:00 a.m., la ventana de recogida es 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 cambiar o cancelar una reserva, llame a la oficina de Handy Ride al (559) 621-5770 lo antes posible.

Para evitar recibir un “No-Show,” la llamada para cancelar un viaje debe realizarse al menos una hora antes de la hora de recogida programada. Múltiples ausencias pueden resultar en la suspensión o terminación de la elegibilidad para el servicio Handy Ride.

¿Quién puede responder a preguntas sobre recogidas?

El encargado de reservas o el despachador de Handy Ride pueden responder a preguntas sobre las recogidas. Cuando sea posible, la persona certificada debe hacer personalmente las llamadas de seguimiento para evitar confusiones. Comuníquese con Handy Ride Reservas/Dispatch al (559) 621-5770 para obtener información sobre la recogida.

¿Quién puede viajar con personas certificadas?

Asistente de cuidado personal (PCA)

Un asistente de cuidado personal es alguien elegido o empleado específicamente para ayudar a la persona certificada a satisfacer sus necesidades personales. Una persona designada o empleada en esta función siempre se acomoda en el vehículo. Un asistente de cuidado personal puede viajar sin costo adicional. La necesidad de un asistente de cuidado personal debe haberse demostrado en la solicitud del servicio Handy Ride o en una revisión de la solicitud original a través de un formulario de PCA. El formulario se puede proporcionar comunicándose con la oficina de Handy Ride.

Acompañante

Un acompañante es una persona seleccionada por la persona certificada para acompañarla en un viaje. Se permitirá un acompañante. Se atenderá a más acompañantes según el espacio disponible. Cada acompañante debe pagar \$1.25 por viaje. Las personas que viajen con una persona certificada deben tener los mismos puntos de origen y destino.

Niños

Hasta cuatro niños menores de seis años pueden ir con la persona certificada sin costo alguno. Los niños adicionales deben viajar como acompañantes según el espacio disponible. Los niños menores de seis años solo pueden viajar acompañados de un adulto que pague la tarifa. Los niños menores de 12 años viajan gratis y los mayores de 12 años pagan la tarifa estándar.

Animal de servicio

Los animales de servicio, como se describe en las normas ADA del Departamento de Transporte de EE. UU. (49 CFR Sección 37.3), pueden viajar con la persona certificada sin costo adicional.

OTRA INFORMACIÓN IMPORTANTE

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

Si. La mayoría de los vehículos accesibles en la flota de Handy Ride están diseñados para acomodar un dispositivo de movilidad que no supere las 33 pulgadas de ancho por 50 pulgadas de largo o que pese hasta 800 libras, incluido el cliente. Si bien Handy Ride hace todos los esfuerzos razonables para acomodar a los clientes, si un dispositivo de movilidad es más grande que esto, es posible que no sea posible transportarlo porque dañaría el vehículo o impondría un riesgo de seguridad irrazonable.

Se recomienda enfáticamente que, mientras esté en el elevador del autobús o en el autobús, la persona que usa una silla de ruedas eléctrica o scooter apague la energía. Esto no es, sin embargo, un requisito.

¿Cuáles son las cosas importantes que debe saber?

- NO se permiten reservas para el mismo día.
- La tarjeta de identificación de Handy Ride debe mostrarse al conductor al abordar el vehículo.
- Cuando se usa efectivo, se requiere una tarifa exacta. Los conductores no llevan cambio.
- Los conductores deben asegurar los dispositivos de movilidad al vehículo.
- No hable con el conductor cuando el conductor esté conduciendo.
- Los clientes deben usar cinturones de regazo y se les da la opción de usar cinturones de hombro. El conductor ayudará con los cinturones a menos que el cliente solicite asegurarse.

- Los niños menores de ocho años o que pesen menos de 60 libras deben viajar en un asiento de seguridad para niños proporcionado por el cliente.
- Handy Ride es un servicio de viaje compartido, lo que significa que otros clientes pueden ser transportados al mismo tiempo.
- La Política de carros y carga de FAX se puede encontrar en el [sitio web de FAX](#) en la página Planes, informes y avisos.
- Handy Ride es un servicio de origen-destino, lo que significa que los clientes son recogidos y dejados en el lugar más cercano a lo largo de la calle/acera frente a los puntos de salida y destino. Los conductores ayudarán a subir y bajar del vehículo, hacia y desde la acera/calle. NOTA: Si un cliente necesita ayuda hacia y desde la puerta, se la pueden proporcionar. Es importante notificar a Handy Ride al programar viajes si se necesita ayuda hacia o desde la puerta, ya que se necesitará una excepción de viaje. Si una ubicación es nueva o las condiciones cambian, el conductor ayudará, según sea necesario.
- Por motivos de seguridad, los conductores deben mantener siempre el vehículo a la vista. No pueden alejarse más de 100 pies del vehículo para ayudar a un cliente. Las situaciones caso por caso pueden requerir modificaciones para garantizar que se cumpla el requisito de origen a destino.
- No permitido en vehículos Handy Ride: comer, beber, fumar, radios portátiles/dispositivos de música, matracas, instrumentos musicales, apuestas, escupir, tirar basura, armas y explosivos, incluidos los fuegos artificiales.

Los conductores deben permanecer a la vista del vehículo y pueden viajar no más de 100 pies para ayudar a un cliente.

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



La fotografía de arriba muestra a los miembros de la Comisión Asesora sobre Discapacidad (DAC) reunidos a través de Zoom.

El alcalde de Fresno, Jerry Dyer, afirma la importancia del cargo del DAC de informar 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 organismo 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. El DAC actual incorpora muchos años de experiencia profesional con una variedad de discapacidades.

Las reuniones del DAC 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 (a través de Zoom durante la pandemia de COVID-19). Las fechas y horas de las reuniones están sujetas a cambios. No hay reuniones programadas regularmente en julio o diciembre. Además, las reuniones del Subcomité de Transporte del DAC se llevan a cabo cada dos meses el cuarto miércoles de 2:00 p.m. a 3:30 p.m. Todos son bienvenidos para asistir.

Para obtener más información, comuníquese con el coordinador de ADA de la ciudad de Fresno al (559) 621-8716 o visite www.fresno.gov/ada.

ATENCIÓN AL CLIENTE

¿Hay capacitación disponible para 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. Comuníquese con la oficina de Handy Ride al (559) 621-7433 para obtener más información.

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

Para artículos perdidos o encontrados en un vehículo de Handy Ride, comuníquese con la oficina de Handy Ride al (559) 621-5770.

¿Cuál es el proceso para transmitir un cumplido?

Un cumplido se puede dar verbalmente o por escrito. El formulario de cortesía está disponible en el sitio web de FAX y en la oficina de Handy Ride y el Centro de Transito de Manchester. Si necesita ayuda para expresar un cumplido, comuníquese con FAX al (559) 621-7433.

¿Cual es el proceso de transmitir consultas/quejas?

El proceso de consulta/queja brinda retroalimentación por FAX para mejorar los servicios de Handy Ride. Las consultas pueden ser sobre temas como el servicio Handy Ride, un conductor o el personal de la oficina.

- Una Consulta es una queja o pregunta sin firmar. Una vez recibido en Handy Ride, será revisado y manejado apropiadamente. Si se trata de un conductor de autobús, se le proporcionará al supervisor del conductor, quien luego decidirá el siguiente paso. Las investigaciones solo se llevan a cabo por conducción insegura o quejas formales (ver más abajo).
- Una Queja Formal es una declaración formalmente escrita y firmada dada por un miembro del público que alega mala conducta por parte de un empleado de FAX o Handy Ride o sobre un problema que no es se

trata de personal de FAX o Handy Ride. Los supervisores realizarán investigaciones al recibir quejas formales.

Una persona que desee presentar una consulta o una queja puede enviar una carta por FAX, entregar un formulario de Consulta/Queja por FAX en persona, llamar al 621-RIDE o remitir el formulario de contacto en línea en el sitio web de FAX. El formulario de consulta/queja está disponible en los vehículos de Handy Ride, en el sitio web de FAX, en la oficina de Handy Ride y MTC, o se puede enviar por correo si se solicita. Puede comunicarse con el personal de FAX al (559) 621-7433 para obtener ayuda.

Un formulario completo o firmado puede enviarse por correo a la siguiente dirección:

Experiencia del Cliente de Fresno Area Express
2223 G Street
Fresno, CA 93706-1631