

Guía práctica de Handy Ride de **FAX**

Septiembre 2024



FAX FRESNO AREA
EXPRESS

www.fresno.gov/handy-ride



UN MENSAJE DEL DIRECTOR

La Ciudad de Fresno, Fresno Area Express (FAX) ha desarrollado esta Guía de Viajes Prácticos para ayudar a los clientes, familias, cuidadores, profesionales médicos, trabajadores sociales y otros a utilizar los servicios de paratransito de Viajes Prácticos.

Esta guía fue escrita originalmente en colaboración entre el personal de FAX y la Comisión Asesora de Discapacidad de la Ciudad de Fresno y se actualiza según sea necesario.

FAX ha proporcionado el servicio de paratransito Handy Ride a los residentes de Fresno desde 1975 y actualizó el servicio para cumplir con los requisitos de transporte de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990. El sistema Handy Ride está diseñado para proporcionar servicios de paratransito comparables al servicio de autobús FAX para personas con discapacidades. El objetivo es brindar igualdad de oportunidades y independencia a todos los residentes dentro del área de servicio con el compromiso de proporcionar viajes seguros, convenientes y oportunos.

Esperamos poder servirle para que pueda llegar a sus citas, comprar o conectarse con otras personas. ¡Handy Ride es el camino a seguir!

Gregory A. Barfield, M.A.
Director
Departamento de Transporte-FAX

TABLA DE CONTENIDOS

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 ponerme en contacto con FAX?	5
ELEGIBILIDAD PARA HANDY RIDE	6
¿Quién es elegible para el servicio?	6
¿Cómo se obtiene la certificación para Handy Ride?.....	6
¿Qué pasa si la elegibilidad ha sido denegada o se otorga condicional o temporalmente?	7
¿Qué es el proceso de recertificación?.....	8
¿Se puede suspender o revocar la elegibilidad de Handy Ride?	9
INFORMACIÓN DE SERVICIO	9
¿Qué es el Área de Servicio?	9
Mapa de límites del área de servicio diurno y nocturno	11
¿Cuál es el horario de atención?	12
¿Cuándo son las últimas llamadas de servicio?	12
¿Cuál es el número de teléfono de reserva/cancelación/envío?	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 recogerlo y cuánto tiempo esperará?.....	16
Recogida programada.....	16
La regla de espera de 5 minutos	16
¿Qué es un viaje perdido injustificado?	17

¿Qué es el servicio Will Call?	17
¿Cuánto tiempo dura un viaje?	17
¿Qué pasa si Handy Ride llega fuera de la ventanilla de recogida?.....	18
¿Cómo se puede cambiar o cancelar una reserva?	18
¿Quién puede responder a las preguntas sobre las recogidas?.....	18
¿Quién puede viajar con personas certificadas?	18
Asistente de cuidado personal (PCA).....	18
Compañero.....	19
Niños	19
Animal de servicio	19
OTRA INFORMACIÓN IMPORTANTE.....	19
¿Existe un límite en el tamaño de un dispositivo de movilidad?	19
¿Cuáles son las cosas importantes que hay que saber?.....	20
COMISIÓN ASESORA DE DISCAPACIDAD DE LA CIUDAD DE FRESNO (DAC).....	22
APOYO AL CLIENTE	23
¿Hay capacitación disponible para aprender a usar Handy Ride?	23
¿A quién se debe contactar en caso de objetos perdidos?	23
¿Cuál es el proceso de transmitir un cumplido?	23
¿Cuál es el proceso de quejas?.....	23

La información de esta guía se actualizó por última vez en septiembre de 2024 y está sujeta a cambios. Póngase en contacto con el personal de Handy Ride para obtener la información más reciente.

Una copia electrónica de este folleto se puede encontrar en:
<https://www.fresno.gov/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 elegibles con discapacidades que no pueden usar funcionalmente el sistema de autobuses 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 proporcionen un servicio de paratransito a las personas elegibles con discapacidades comparable al servicio de autobús de ruta fija FAX.

Handy Ride es un servicio de origen-destino de viaje compartido que se proporciona dentro del área de servicio definida para cualquier propósito de viaje. 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 como parte de su programa general de transporte en la comunidad. National Express Transit (NEXT), ahora conocida como WeDriveU, 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
- Paseo práctico: www.fresno.gov/handy-ride

¿Cómo puedo ponerme en contacto con FAX?

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

Teléfono: (559) 621-RIDE (7433)

Facsímil: (559) 457-1589

Correo electrónico: HandyRideApps@fresno.gov

FAX Handy Ride Office

4488 N. Avenida Blackstone

Fresno, CA 93726-1903

Horario de Oficina: De lunes a jueves, de 8 a.m. a 5 p.m. y viernes, de 8 a.m. a 4 p.m.

Centro de Tránsito de Manchester (MTC)

3590 N. Avenida Blackstone

Fresno, CA 93726

Horario de Oficina: De lunes a viernes, de 8 a.m. a 4 p.m.

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

Reservas de Handy Ride

Teléfono: (559) 621-5770

Para presentar una queja o un elogio

Experiencia del cliente de FAX

Calle G 2223

Fresno, CA 93706-1631

Teléfono: (559) 621-7433

Facsímil: (559) 457-1589

Correo electrónico: FAX.CustomerService@fresno.gov

En línea: <https://www.fresno.gov/transportation/online-complaint-form/>

Gerente General de Handy Ride

4488 N. Avenida Blackstone

Fresno, CA 93726-1903

Teléfono: (559) 621-5770

FAX Coordinador de Paratránsito

4488 N. Avenida Blackstone

Fresno, CA 93726-1903

Teléfono: (559) 621-5785

ELEGIBILIDAD PARA HANDY RIDE

¿Quién es elegible para el servicio?

Handy Ride es un servicio de transporte compartido para personas certificadas por paratransito según la 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 un máximo de cuatro niños menores de 6 años. Los niños menores de 12 años viajan gratis, pero si son menores de 6 años, solo pueden viajar con un adulto.

Visitantes certificados: Los visitantes de fuera del área de servicio de FAX/Handy Ride pueden recibir el servicio de Handy Ride hasta por 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 su discapacidad (si no está clara). Los visitantes se certifican dentro de un día hábil después de ponerse en contacto con FAX para obtener servicio.

¿Cómo se obtiene la certificación 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 solicitud de Handy Ride de varias maneras:

(1) en el sitio web de FAX

(<https://www.fresno.gov/transportation/fax/handy-ride/>), (2) por correo comunicándose con FAX al (559) 621-RIDE (7433), o (3) en cualquiera de las siguientes ubicaciones:

- **Paseo práctico**
4488 N Blackstone Ave., Fresno, CA 93726
- **Centro de Tránsito de Manchester**
3590 North Blackstone Ave., Fresno, CA 93726

Sobre la base de la información proporcionada en la solicitud, el personal capacitado llevará a cabo una evaluación de la capacidad funcional. Utilizando los estándares descritos en la ADA, la elegibilidad se determina dentro de los 21 días posteriores a la recepción de una solicitud completa por FAX.

Si FAX no ha determinado la elegibilidad 21 días después de recibir 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 de FAX que indicará la decisión de elegibilidad, incluyendo si es condicional, permanente, temporal o si el solicitante no es elegible. Los solicitantes con una discapacidad permanente calificada recibirán una certificación de tres años. Los solicitantes con una discapacidad temporal calificada serán certificados 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 que les hagan una tarjeta de identificación con foto (ID) gratuita de Handy Ride. Handy Ride ofrecerá transporte gratuito para obtener la tarjeta de identificación si es necesario. *(Nota: Durante la pandemia de COVID-19, las tarjetas de identificación se emitieron por correo sin fotos. El equipo de certificaciones y el personal de servicio al cliente están trabajando para agregar imágenes a medida que los clientes renuevan su elegibilidad).*

¿Qué pasa si la elegibilidad ha sido denegada o se otorga condicional o temporalmente?

Como se describe en la Circular 4710.1 de la FTA, "si el solicitante no está impedido por una discapacidad de usar el servicio de tránsito de ruta fija regular", se le puede negar la elegibilidad de paratransito de la ADA. Las personas a las que se les niega la elegibilidad o se considera que tienen elegibilidad condicional o temporal pueden apelar la determinación y tendrán la oportunidad de ser escuchadas en persona. Se debe presentar una apelación dentro de los 60 días posteriores a la fecha de la carta de

determinación. La apelación puede enviarse por correo electrónico a FAX.CustomerService@fresno.gov, por fax al (559) 457-1589 o por correo postal a Handy Ride Appeals, FAX, 2223 G Street, Fresno, CA 93706. Si el derecho a ser escuchado en persona se solicita por escrito o llamando al (559) 621-5796, se harán arreglos para un lugar y horario de fax convenientes.

Si la determinación de elegibilidad se revoca en base a la apelación, se enviará una carta de elegibilidad al solicitante.

Si se confirma la determinación de elegibilidad, el solicitante recibirá una carta en la que se expondrán las razones de la decisión.

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

¿Qué es el proceso de recertificación?

La recertificación de la elegibilidad de Handy Ride requiere enviar o traer una solicitud completa a la oficina de FAX Handy Ride 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 asegurarse de que se reciba esta notificación, es importante informar a la oficina de Handy Ride de cualquier cambio de dirección postal lo antes posible.

Las solicitudes de recertificación difieren dependiendo de si la elegibilidad actual se considera permanente o temporal. A las personas con discapacidades permanentes se les envía un breve formulario para verificar la información de contacto actual; No se necesita la participación

de un profesional de la salud. Si la elegibilidad se considera temporal, se envía la solicitud de formato largo e incluye páginas que un profesional de la salud debe completar.

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

Sí. FAX entiende la importancia del servicio de paratransito 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 4710.1 de la Administración Federal de Tránsito, Sección 2.2.7, el comportamiento violento, gravemente perturbador, ilegal o que es una amenaza directa para la salud o la seguridad de otros puede resultar en la denegación del servicio. Dependiendo de la gravedad de un incidente, la elegibilidad se suspenderá de 5 a 30 días. Si un incidente es grave o los incidentes continúan ocurriendo después de que finaliza una suspensión, la elegibilidad puede ser revocada permanentemente. La decisión puede ser apelada dentro de los 60 días si la elegibilidad se suspende o revoca.

INFORMACIÓN DE SERVICIO

¿Qué es el Área de Servicio?

De acuerdo con 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.

Handy Ride Daytime Boundary Area Descripción

En el norte, el mapa del servicio Handy Ride Day está delimitado por la SR 99 al este a lo largo del río San Joaquín hasta Copper, dirigiéndose hacia el 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 se extiende entre Copper y Ashlan en Willow Avenue antes de girar hacia el este a lo largo de Ashlan

hasta Temperance. En Temperance, la frontera 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 Peach, luego Peach hacia el sur hasta American, hacia el oeste hasta Fig, hacia el norte hasta Central y hacia el oeste hasta Polk.

En el oeste, el área de servicio de Handy Ride corre a lo largo de Polk entre Central y Shields, girando hacia el oeste en Shields hasta Chateau Fresno, hacia el norte hasta Ashlan y hacia el este hasta Grantland. En Grantland, el límite hacia el oeste se extiende entre Ashlan y la SR 99, girando hacia el oeste y a lo largo de la SR 99 hasta el río San Joaquín.

Handy Ride Nighttime Boundary Area Descripción

En el norte, el mapa de servicio nocturno Handy Ride corre a lo largo de Bullard desde Golden State Blvd hasta Palm, en dirección norte por Palm, al este por Herndon y al norte por Ingram hasta Audubon. El límite norte es Audubon entre Ingram y Friant, se extiende hasta Friant entre Audubon y Shepherd, dirigiéndose hacia el este a lo largo de Shepherd hasta Millbrook. En Millbrook, el límite se dirige hacia el sur hasta Bullard y 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 hacia el este en Belmont hasta Clovis, hacia el sur en Clovis hasta Tulare, y hacia el este en Tulare hasta Fowler. El límite se extiende hacia el sur en Fowler, al oeste en Butler y al sur en 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.

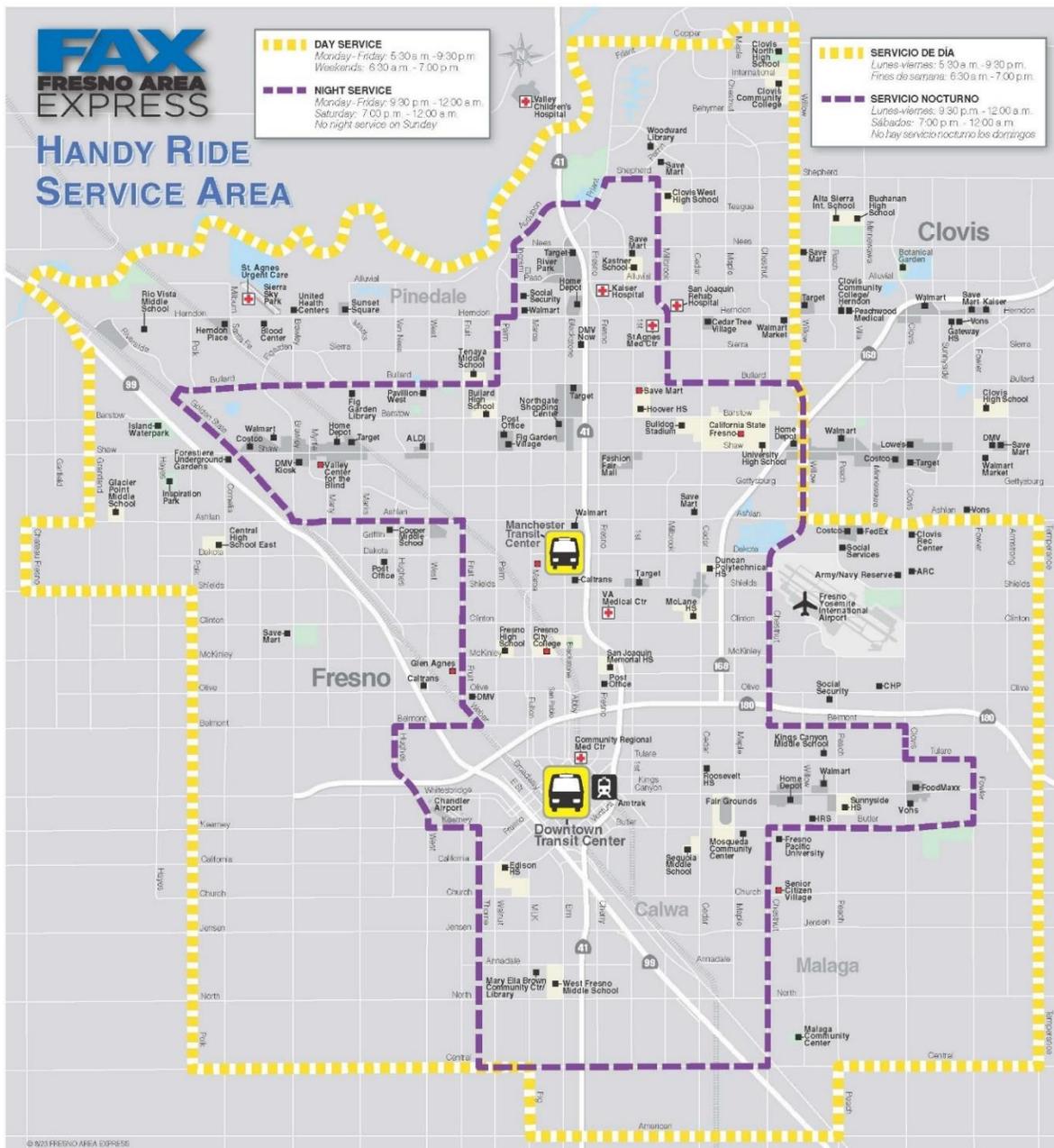
Estos límites satisfacen los requisitos de la ADA para el área de servicio mínimo de tres cuartos de milla a cada lado de todas las rutas del sistema de tránsito de ruta fija de FAX.

Los límites del servicio diurno y nocturno de Handy Ride están integrados en un solo mapa a continuación. Los horarios de servicio diurno y nocturno están en la página que sigue al mapa.

Mapa de límites del área de servicio diurno y nocturno

El servicio Handy Ride Diurno se proporciona dentro de los límites amarillos en el 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.

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



¿Cuál es el horario de atención?

Horario de servicio	Horario del día	Horario Nocturno
	<i>Contorno amarillo en el mapa</i>	<i>Contorno púrpura en el mapa</i>
De lunes a 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.	

Horario de reservas*

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

Horario 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.	7:00 p.m. – 10:00 p.m.

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

Horario de despacho

De lunes a 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.	

¿Cuándo son las últimas llamadas de servicio?

	Horario del día	Horario Nocturno
¿Cuál es la última hora de recogida programada ofrecida?		
De lunes a 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 de llamar para recoger un 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.	

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

(559) 621-5770

¿Qué días festivos se observan?

- Handy Ride no se llevará a cabo el Día de Acción de Gracias y el Día de Navidad.
- Handy Ride ofrecerá un servicio de nivel dominical en los siguientes días festivos:
 - Día de Año Nuevo
 - Martin Luther King Jr.
 - Día de los Presidentes
 - Día de los caídos
 - Día de la Independencia
 - Día del Trabajo
 - Día de los Veteranos
 - Día después del Día de Acción de Gracias
 - Nochebuena

La línea de cancelaciones automáticas está disponible los días festivos.

¿Cuánto cuesta Handy Ride?

Tarifas (se requiere la tarifa exacta):

Tarifa individual certificada por viaje	1,25 \$
Tarifa de Pase Mensual Individual Certificado (60 viajes de ida)	\$36.00
Asistente de Cuidado Personal de Persona Certificada.....	Gratis
Acompañante(s) de una persona certificada por tarifa de viaje	1,25 \$
Hijos de una persona certificada (menores de 6 años, máximo de 4 niños)	
Gratis	
Niños certificados de 12 años o menos	Gratis
Veteranos certificados y miembros de las Fuerzas Armadas Activas ...	Gratis

¿Cómo puedo solicitar un viaje?

Reservas

Las reservaciones se pueden hacer uno o dos días antes de un viaje solicitado hablando con un reservador.

El horario de reservación 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.

Servicio de suscripción

Un servicio de suscripción es cuando una persona certificada organiza una cita permanente para un viaje, como una salida de lunes a viernes a las 8:00 a.m. para el trabajo y un viaje de regreso a las 5:00 p.m.; o un viaje semanal, como ir a la iglesia. Una vez que un cliente 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 ha alcanzado el número máximo. Al igual que con cualquier viaje reservado, los viajes de suscripción deben cancelarse no menos de 1 hora antes del viaje programado para evitar un viaje perdido injustificado. Esto incluye los días festivos. Si un viaje de suscripción cae en un día festivo para el que no es necesario el viaje, comunícate con Handy Ride para cancelarlo.

Excepciones al servicio de suscripción

Las suscripciones que caigan el Día de Acción de Gracias o el Día de Navidad, cuando Handy Ride está cerrado, se cancelarán automáticamente. Las suscripciones que caigan en otros días festivos observados NO se cancelarán automáticamente. El cliente debe ponerse en contacto con Handy Ride para cancelar estos viajes o revisar la hora programada si se ve afectado por las vacaciones.

Los clientes de Handy Ride que cancelen el 50% o más de sus reservas de suscripción en un mes o experimenten 5 viajes perdidos injustificados sostenidos verán suspendida la reserva de suscripción. No podrán volver a reservar esa solicitud de suscripción durante 30 días de servicio y pueden ser colocados en una lista de espera si todos los espacios de suscripción están llenos en el momento de la solicitud.

Las reservas de suscripción pueden revisarse periódicamente. Si el personal de Handy Ride tiene alguna pregunta o inquietud después de revisarlas, se comunicarán con el cliente para aclararlas.

¿Qué información se necesita para hacer una reserva?

Nombre de la persona certificada – Obligatorio

Número de teléfono/número de teléfono celular: opcional si está en el archivo; obligatorio si el número ha cambiado.

Dirección de recogida y entrega

Incluya los números de apartamentos, suites o edificios, las ubicaciones dentro de un complejo de edificios y los nombres de los lugares donde se necesita recoger y dejar a los pasajeros.

Hora solicitada de recogida o entrega

Se puede solicitar una hora de recogida o devolución al hacer una reserva.

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

En función de la hora de recogida o devolución solicitada y el horario del vehículo, el agente de reservas puede negociar una hora con la persona hasta una hora antes o después de la hora de recogida o devolución deseada.

Ejemplo de recogida: si se solicita un viaje con una hora de recogida a las 9:00 a.m., la normativa permite a la agencia ofrecer una hora de recogida entre las 8 a.m. y las 10 a.m.

Ejemplo de entrega: si la llegada a un lugar debe ser a las 4 p.m., el reservador ofrecerá una hora de entrega entre las 3 p.m. y las 4 p.m.

Puede solicitar su número de identificación de reserva y anotarlo como referencia.

Alojamiento

Dígale al encargado de reservaciones si necesita servicio puerta a puerta u otra ayuda, ya que es posible que se requiera una excepción a la póliza para ese viaje.

Hora de recogida de la devolución

Indique la hora de recogida de regreso programada para el viaje. Solo para viajes con cita médica, indique una hora estimada si se desconoce la hora de recogida de regreso.

Animal de servicio o dispositivo de movilidad

Dígale a la persona que hace la reservación si necesita un animal de servicio y/o un dispositivo de movilidad para el viaje.

Número de compañeros de viaje

Indique el número de acompañantes, incluido un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés) y/u otros adultos o niños.

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

Recogida programada

Para mantener el rendimiento a tiempo, Handy Ride hace todo lo posible para llegar a una recogida programada dentro de los 30 minutos posteriores a la hora de recogida programada. Por ejemplo, un vehículo a tiempo para recogerlo 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 la persona certificada aborde el vehículo. Si eso no ha sucedido después de cinco minutos, el conductor debe salir para la próxima recogida programada y el viaje programado se considerará como viaje perdido.

¿Qué es un viaje perdido injustificado?

Los viajes perdidos injustificados ocurren 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 pondrá en contacto con la oficina de despacho de Handy Ride para intentar comunicarse con el cliente por teléfono y verificar que el conductor esté en el lugar correcto, pero el conductor no esperará más de 5 minutos.

Los viajes perdidos dificultan el mantenimiento de un servicio eficiente y causan retrasos e inconvenientes para otros pasajeros. Handy Ride investigará y encontrará la causa de un viaje perdido. Por ejemplo, si el motivo del viaje perdido estaba fuera del control del pasajero, no se contará como un viaje perdido injustificado. El Coordinador de Paratrásito de FAX se comunicará con los clientes con exceso de viajes perdidos injustificados para analizar formas de mitigar el problema.

¿Qué es el servicio Will Call?

El servicio Will Call es un "servicio de llamada cuando esté listo". Está restringido a fines de viaje médico. Los supervisores y despachadores de Handy Ride calcularán la cantidad de llamadas de voluntad disponibles cada día en función de la cantidad que Handy Ride puede acomodar sin afectar negativamente los viajes programados anteriormente. Las llamadas se atenderán dentro de los 90 minutos posteriores a la llamada, lo que le dice a Handy Ride que el cliente está listo.

¿Cuánto tiempo dura un viaje?

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

¿Qué pasa si Handy Ride llega fuera de la ventanilla de recogida?

Cuando se programe un viaje, se proporcionará una ventana de recogida. La ventana de recogida de Handy Ride es de 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 ventanilla 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 requiere cambiar o cancelar una reserva, llame a la oficina de Handy Ride al (559) 621-5770 lo antes posible. Para evitar un viaje perdido injustificado, la llamada para cancelar debe realizarse al menos una hora antes de la hora de recogida programada.

¿Quién puede responder a las preguntas sobre las recogidas?

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

¿Quién puede viajar con personas certificadas?

Asistente de cuidado personal (PCA)

Un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés) es alguien elegido o empleado para ayudar a la persona certificada a satisfacer sus necesidades de actividades de la vida diaria. Una persona designada o empleada en esta función siempre se acomoda en el vehículo. Un PCA puede viajar sin costo adicional. La necesidad de un PCA debe haberse demostrado en la solicitud del servicio Handy Ride o en

una revisión de la solicitud original a través de un formulario PCA. El formulario se puede proporcionar poniéndose en contacto con la oficina de Handy Ride.

Compañero

Un acompañante (o invitado) es una persona que una persona certificada selecciona para que lo acompañe en un viaje. Se permitirá un acompañante. Se atenderá a más acompañantes en función del 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 si van acompañados de un adulto. Los niños menores de 12 años viajan gratis y los mayores de 12 años pagan la tarifa estándar.

Animal de servicio

Como se describe en las regulaciones de la ADA del Departamento de Transporte de EE. UU. (49 CFR Sección 37.3), los animales de servicio pueden viajar con una persona certificada sin costo adicional. De acuerdo con la Circular 4710.1 de la FTA, Sección 2.6, Handy Ride puede negarse a transportar animales de servicio que se considere que representan una amenaza directa para la salud o la seguridad de los conductores u otros pasajeros, crean una atmósfera gravemente perturbadora o no están bajo el control del pasajero.

OTRA INFORMACIÓN IMPORTANTE

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

Sí. 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 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, transportarlo puede ser imposible porque dañaría el vehículo o impondría un peligro de seguridad irrazonable.

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

¿Cuáles son las cosas importantes que hay que saber?

- NO se permiten reservaciones para el mismo día.
- Handy Ride no es un servicio de transporte médico o de emergencia. Si bien el transporte a las citas médicas está disponible, no se brindan servicios médicos / de emergencia a bordo.
- Se debe mostrar al conductor una tarjeta de identificación de Handy Ride 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 esté conduciendo.
- Los clientes que viajan en silla de ruedas o scooter 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 pida asegurar los cinturones él mismo.
- 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 se transportan varios clientes al mismo tiempo.
- Hay un límite en la cantidad de artículos que los clientes pueden llevar en el autobús, según se define en la Política de Carros y Carga de FAX,

que se puede encontrar en el sitio web de FAX en la [página Conceptos básicos para viajar en autobús](#).

- 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 y hacia y desde la acera/calle. NOTA: Si un cliente necesita ayuda desde y hacia la puerta, debe solicitarla con anticipación. Es importante notificar a Handy Ride al programar viajes si se necesita esta ayuda, ya que primero se debe aprobar el alojamiento. Los conductores no pueden llevar a los clientes ni sus pertenencias, y no pueden entrar en la casa de un cliente.
- Por razones de seguridad, los conductores siempre deben mantener el vehículo a la vista y no pueden viajar a más de 100 pies del vehículo cuando ayuden a un cliente. Las situaciones caso por caso pueden requerir modificaciones para garantizar que se cumpla el requisito de origen a destino.
- Handy Ride no es un servicio de autobús escolar. Si bien los viajes se pueden reservar hacia y desde la escuela, los viajes operarán como viajes regulares de paratransito Handy Ride ADA, no como una ruta directa de autobús escolar.
- No está permitido en los vehículos Handy Ride: comer, beber, fumar, radios/dispositivos de música portátiles, ruidos, instrumentos musicales, apostar, escupir, tirar basura, armas y explosivos, incluidos los fuegos artificiales.

Los conductores deben permanecer a la vista del vehículo y no pueden viajar 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 de Discapacidad (DAC) reunidos a través de Zoom.

El alcalde de la ciudad 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 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 de líderes comunitarios nombrados por el Alcalde y aprobados por el Concejo Municipal; Cinco de los siete miembros deben ser personas con discapacidad. El CAD actual incorpora muchos años de experiencia profesional con diversas discapacidades.

Las reuniones del DAC generalmente se llevan a cabo el segundo martes de la mayoría de los meses, de 10:00 a 11:30 a.m. en el Ayuntamiento. El público puede asistir virtualmente en Zoom o en persona. Las fechas y horarios 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 a 3:30 p.m. y están disponibles virtualmente o en persona. Todos son bienvenidos a asistir.

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

APOYO AL CLIENTE

¿Hay capacitación disponible para aprender a usar Handy Ride?

Sí. Para obtener más información, comuníquese con la oficina de Handy Ride al (559) 621-7433.

¿A quién se debe contactar en caso de objetos perdidos?

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

¿Cuál es el proceso de transmitir un cumplido?

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

¿Cuál es el proceso de quejas?

El proceso de consulta/queja proporciona comentarios por fax sobre cómo mejorar los servicios de Handy Ride. Las consultas pueden incluir cuestiones como el servicio Handy Ride, un conductor o el personal de oficina.

Una vez que se reciba una queja o consulta general en Handy Ride, se revisará y se manejará adecuadamente. Si involucra a un conductor de autobús u otro empleado de FAX o Handy Ride, se proporcionará al supervisor, quien luego investigará la situación y determinará los próximos pasos.

Una persona que desee presentar una consulta o una queja puede enviar una carta a FAX, entregar un formulario de consulta/queja de FAX en persona, llamar al 621-RIDE, remitir el formulario en el sitio web de FAX como se describe a continuación, o enviar el formulario de queja a

FAX.CustomerService@fresno.gov. El formulario está disponible en los vehículos de Handy Ride, en el sitio web de FAX, en las oficinas de Handy Ride y MTC, o se puede enviar uno por correo a pedido. Puede comunicarse con el personal de FAX al (559) 621-7433 para obtener ayuda.

Un formulario completo se puede enviar por correo a lo siguiente:

Expreso del área de Fresno
A la atención de: Experiencia del cliente
Calle G 2223
Fresno, CA 93706-1631

Los formularios de queja en línea están disponibles en el sitio web de FAX aquí: <https://www.fresno.gov/transportation/online-complaint-form/>. Una vez que se elige y completa el tipo correcto de formulario, se puede enviar directamente desde el sitio.