

¿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 Paratránsito 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. Comunícate 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.