

Guía para el Servicio de DIAL – A RIDE



Island Transit

Guía para el servicio de Dial A Ride (Dart)

Guía para pasajeros

Revisada

Noviembre, 2011

Guía para el Servicio de DIAL – A RIDE

INDICE

Sección

- 1: Proveedor de Servicio
- 2: Elegibilidad para servicio
- 3: Solicitud de Servicio
- 4: Detalle del servicio
- 5: Requerimientos Especiales
- 6: Reservaciones
- 7: Tarifas
- 8: Proceso de Quejas y Apelamiento.

Guía para el Servicio de DIAL – A RIDE

Cambios nuevos marcados con *

SECCION # 1 PROVEDOR DE SERVICIO

- A. El servicio de Dial – A – Ride (DART) es operado por la ciudad de Galveston, Island Transit para los ciudadanos de Galveston. La oficina está ubicada en la calle 3115 Market Galveston, Texas. Horas de operación de las 6:00 a.m. a 11:30 p.m. Lunes a Sábado. De las 8:00 a.m. a 7:00 p.m. Domingos incluyendo algunos días festivos. Horas de oficina son* 7:00 am. a 4:00 pm. Lunes a Viernes. Sábado y Domingo 9:00 a.m. a 6:00 p.m. (solamente para hacer reservaciones.)

SECCION # 2 Elegibilidad para Servicios de Deshabilitados (LEY DE CIUDADANOS AMERICANOS CON INCAPACIDADES DE 1990)

- A. Cualquier persona deshabilitada que no puede usar el servicio de bus de ruta fija como resultado de incapacidad física o mental.
- B. Cualquier persona que requiere un ascensor de silla de ruedas o asistencia para embarque.
- C. Cualquier persona que no pueda ir a una parada de buses debido a condición física o una condición relacionada.
- D. Cualquier persona certificada debido a incapacidad, sigue siendo elegible basada a la recomendación del médico.
- E. Si no recibe notificación de elegibilidad dentro de (21) veintiún días hábiles la persona mencionada en la aplicación recibirá aprobación temporal y tiene derecho a servicio.
- F. **Aplicaciones incompletas no serán aceptadas.**

Guía para el Servicio de DIAL – A RIDE

Aplicantes tendrán la oportunidad de corregir la aplicación incompleta, que se puede recoger en las oficinas de Island Transit, si necesita ayuda para completar su aplicación por favor llame a 409-797-3909. Durante el proceso de solicitud, servicio de transporte será dado al solicitante. Si la elegibilidad no puede ser determinada, el personal de Island Transit se pondrá en contacto con el médico profesional que aparece en la aplicación para servicio. Todos los solicitantes serán notificados por escrito.

SECCION # 3 SOLICITUD DE SERVICIO

- A. El aplicante y el médico profesional deben de llenar la solicitud de servicio.
- B. Toda solicitud debe ser acompañada con una firma adicional en un papel membrete profesional o en papel de recetas médica.
- C. Aplicaciones para servicio puede recogerla a nuestra oficina 3115 Market o llamar a Island Transit (Dial-A-Ride) por teléfono a (409) 797-3909 y pedir una aplicación por correo (por favor envíe un sobre con su dirección y estampilla de correo o puede visitar nuestro web www.islandtransit.net
- D. Dart también proporciona un servicio de suscripción para personas que trabajan o tienen una rutina ya establecida. Este servicio no puede pasar del 50% de capacidad de pasajeros.

SECCION # 4 DESCRIPCION DEL SERVICIO

Island Transit ofrece servicio compartido de curva a curva o punto de embarque a punto de desembarque a través de (DARTS te ADA) el servicio es dado a $\frac{3}{4}$ millas de la zona de servicio, que incluye Bechtown Drive, al Este de la calle primera (1st) y 7mile Road Oeste

Guía para el Servicio de DIAL – A RIDE

de la calle 103rd. **No damos servicio después del umbral de cualquier establecimiento, no damos asistencia con paquetes o bolsas cosas personales etc.**

*Debido razones de seguridad el transporte excesivo de bolsas y paquetes es prohibido. ***Por favor tenga una persona de asistencia personal.**

*Pasajeros pueden traer a bordo solamente lo usted pueda cargar.

No somos servicio de taxi o servicio de emergencia médica. No se harán restricciones o prioridades basadas en la necesidad del viaje.

Usted va a compartir el bus con otros pasajeros, y el bus hará una serie de paradas para recoger y dejar a otros pasajeros. Debido a que su viaje no puede seguir la ruta más directa hacia su destino, puede tomar más tiempo de lo esperado. **Por favor sea paciente.** Con el fin de dar servicio a cuantas personas sea posible, es esencial que todos los pasajeros estén listos a la hora indicada. **La hora de recogerlo en el lugar original será entre 15 a 55 minutos antes de la hora de su cita.**

Viajes de regreso serán dados entre 15 a 55 minutos después de que nuestra oficina ha recibido la notificación de que usted está listo, dependiendo al tráfico, tiempo, u otros retrasos.

***El bus va a esperar (5) minutos después de que el bus allá llegado, no se hará llamada por telephono o tocaran su puerta. Después de los (5) minutos el bus continuara y no vamos a regresar. Desde este momento usted es responsable por su propia transportación.**

*Es importante que usted haga su reservación de ida y venida de **cualquier lugar**, con el tiempo suficiente para completar sus negocios, y tener toda la información necesaria para que la reservacionista pueda hacer su cita Este seguro de que el tiempo que usted decida es conveniente para usted.

El bus llegara a la hora escogida por usted. Si su cita termina antes del tiempo pedido por usted tiene que esperar hasta la hora escogida por usted. La única excepción serán **citas médicas.**

*Los choferes tienen un itinerario electrónico y no se pueden desviar o cambiar la ruta ya estipulada. Cancelaciones se deben recibir no menos de una (1) hora antes de su cita.

Pasajeros que no notifican a nuestra oficina de su cancelación se les

Guía para el Servicio de DIAL – A RIDE

cobrara \$1.00 dólar su próxima cita.

resultara en suspensión o terminación de servicio.

Una carta de notificación será enviada al cliente.

* Si usted cancela su reservación favor sea específico con su solicitud. No siendo específico con la reservacioncita resultara en cancelación a todas sus reservaciones y después de que el viaje ha sido cancelado no se podrá reintegrar ningún viaje.

* Para la comodidad de los pasajeros, fumar, comer, beber o usar radios no está permitido en ningún bus de Island Transit.

No se permiten armas de fuego o de ninguna otra clase.

Solo animales de servicio entrenados para ayudar a las personas deshabilitadas y bajo el control total de su dueño en todo momento.

Conductas violentas, destructivas, o ilegales someten al pasajero a suspensión de servicio.

Si se recibe una queja de algún pasajero o chofer de que un pasajero tiene algún olor, o la falta de higiene física, o la silla de ruedas o andadores están sucios y producen olor que perturbe la comodidad razonable de los demás pasajeros o el personal de Island Transit. El pasajero será notificado por escrito y tendrá la oportunidad de corregir el problema inmediatamente. El personal de Island Transit hará lo posible por ayudar y buscar alguna solución sensata en cual todos podrán ser beneficiados. El incumplimiento puede resultar en suspensión o terminación de servicio.

Cliente que no esté de acuerdo con la decisión puede apelar por escrito dentro de 60 días hábiles con el Comité de Apelaciones y proceso de quejas.

Todos los pasajeros de DIAL-A-RIDE deben de usar los cinturones de seguridad en todo momento.

No se dará servicio de DIAL-A-RIDE en el día de Acción de Gracias o Navidad.

Guía para el Servicio de DIAL – A RIDE

SECCION # 5 NECESIDADES ESPECIALES

- E. Si usted requiere de un asistente de cuidado personal, por favor informe a la reservacioncita al hacer su reservación. El asistente podrá viajar con usted sin pagar tarifa.
- F. Si usted tiene un compañero que viaja con usted, el compañero debe pagar la tarifa igual que usted.
- G. Personas que visitan Galveston y ya están aprobados para servicios especiales pueden usar nuestro servicio por un máximo de veintinueve (21) días. Si la persona no está certificada y afirma que son elegibles para servicio, se les proporcionara el servicio por veintinueve (21) días con la documentación siguiente dirección de domicilio y cuál es su incapacidad.
- H. Los asistentes se les permite usar los ascensores para sillas de ruedas mientras estén asistiendo a la persona a quien están acompañando.
- I. Todos los tipos de sillas de movilidad serán asegurados cuando viajen en nuestros vehículos.
- J. Una silla de ruedas común se califica de no más de 30 pulgadas de ancho desde el exterior de las ruedas, y 48 pulgadas de largo desde las ruedas traseras a los restantes de los pies, 2 pulgadas arriba del suelo y que no pesen más de 600 libras cuando está ocupada.
- K. Pasajeros pueden viajar con equipo de soporte de vida, como tanque de oxígeno portátil estos equipos especiales no violan las leyes o reglamentos de materiales peligrosos. La seguridad y el uso de este equipo es responsabilidad del pasajero.

Guía para el Servicio de DIAL – A RIDE

SECCION # 6 RESERVACIONES

Las reservaciones se pueden hacer hasta siete (7) días de anticipación. Reservaciones para el siguiente día deben hacerse antes de las 2:00 pm el día anterior. Se aceptan reservaciones de las 7:00a.m. a 4:00p.m. Lunes a Viernes. Sábado y Domingo 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

Los choferes no hacen reservaciones. Pasajeros son responsables por hacer **sus propias reservaciones.** Para reservaciones por favor llamar 409-797-3909 o 1-800-735- 2989 RELAY TEXAS TDD (para sordos).

SECCION # 7 TARIFAS

\$1.00 por viaje tarifa correcta por favor. **\$32.00** pase mensual valido solamente por el mes escrito. **\$40.00** Libro de tiquetes (40 tiquetes por libro) cada tiquete es equivalente a \$1.00 un tiquete por viaje. Si tienes cita en cualquier clínica de UTMB y tienes el papel de la cita con el día correcto tu viaje será gratis solamente al Doctor. Si eres persona retirada de UTMB y tienes el ID, tu viaje es gratis solo muéstrselo al chofer. No se aceptan tokens. Todo pasajero debe pagar por el viaje al entrar al bus. *El chofer no hace cambio ni hará viaje especial ni va a esperar mientras usted hace cambio. Lo sentimos ~ No tokens, tarifa exacta, no hay crédito No se harán excepciones. Tiquetes y pases del mes se pueden comprar en nuestra oficina ubicada en 3115 Market Galveston Texas 77550, o por correo a la misma dirección. Por favor incluya un cheque o giro postal a nombre de Island Transit con un sobre y su domicilio postal y estampilla de correo. Favor de no enviar dinero en efectivo. Cualquier pregunta relacionada a nuestras tarifas, por favor llamar a nuestra oficina a 409-797-3909.

Guía para el Servicio de DIAL – A RIDE

SECCION # 8 PROCESO DE APELACIONES

- A. El Proceso de Quejas y Apelaciones se utilizara cuando el solicitante de la aplicación desea apelar la decisión tomada por Island Transit con respecto a la inelegibilidad de servicio, o por suspensión. Se dará servicio durante el proceso de apelación.
- B. La persona tiene (60) días hábiles después de la determinación, para presentar una apelación por escrito a Island Transit 3115 Marquet, Galveston Texas 77550.
- C. Al Island Transit recibir su apelación el personal de Island Transit (Dial a Ride) tiene cinco (5) días hábiles de Lunes a Viernes, para ponerse en contacto con la persona haciendo la apelación, hacer una cita para que la persona pueda presentar su información y sea escuchado. El Director de Island Transit y personal autorizado conducirá la apelación en Island Transit. Island Transit tiene cinco (5) días hábiles después de la reunión notificar al solicitante por escrito de la decisión tomada.
- D. Personas que no están de acuerdo con los resultados de la Apelación pueden apelar la decisión a la Comisión de Transporte. Todas las apelaciones seguirán las guías y reglas de quejas de las oficinas de la Ciudad de Galveston. La Ciudad de Galveston le dará su caso a una junta de apelamientos si es necesario. Island Transit dará servicio de bus a todas las citas de apelación. Cita para el bus se hará de acuerdo a los procedimientos normales.

Quejas y complementos pueden ser presentadas en persona o por escrito a nuestra oficina 3115 Market, Galveston Texas 77550, por telephono a (409)797-3900 o (409 797-3909 de Lunes a Viernes de las 7:00 a.m. a 4:00p.m.

Guía para el Servicio de DIAL – A RIDE

REQUERIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES DEL PASAJERO

Pasajeros deben de atender a sus propias necesidades personales.

Maniobrar con seguridad su silla de ruedas, si utiliza una.

Tener y contar la tarifa exacta y depositarla en la caja.

Island Transit recomienda encarecidamente a los pasajeros que no puedan llevar a cabo los requisitos mencionados, deben tener una asistente personal.

Gracias por su cooperación total.

Island Transit y el personal de Dial~A~Ride