

Reservaciones

- Se toman reservaciones:
Días laborables 8:00 a.m. a 5 p.m.
Sábados y Domingos 8 a.m. a 4 p.m.
- Pueden hacerse hasta con siete días de anticipación, o hasta un día antes del viaje necesario.
- Se da al cliente una hora aproximada de llegada: con un margen de 15 minutos antes o después de la hora programada.
- Si se espera que el vehículo llegue más de 20 minutos tarde, se notificará al cliente.
- El cliente debe estar listo cinco minutos antes de la llegada del vehículo.
- Si la cita médica dura más de lo esperado, el cliente necesita arreglar una nueva hora para ser recogido(a). No se puede garantizar la hora solicitada en esta situación.

Cancelaciones

- El cliente debe notificar a Dial-A-Ride tan pronto como sea posible, pero al menos dos horas antes de la hora programada para ser recogido(a).
- El cliente que no se presente a un viaje programado o cancele el viaje con menos de 2 horas de anticipación en un 20% o más de las ocasiones (el número de faltas y cancelaciones tarde dividido entre el número de viajes tomados) Y 3 o más veces en un mes calendario pudiera recibir una suspensión de servicio de hasta 90 días.

Pago

- Cada viaje sencillo cuesta \$3.50.
- Pague con cambio exacto al abordar o utilizar boletos, los cuales están disponibles en cualquier cantidad en ciertas ubicaciones (llame al 455-7500 para obtener más información) o pueden ser ordenados por correo.
- Si ordena por correo, incluir un cheque o giro a nombre de Wheels y enviarlo a: Wheels Dial-A-Ride, 1362 Rutan Court, Suite 100, Livermore, CA 94551.

Horario de Servicio

- El servicio de paratransporte está disponible en Dublin y Livermore durante los días y horarios en que opera el servicio de autobús de rutas fijas de Wheels.
- El servicio es expandido para atender a pasajeros elegibles por ADA en Pleasanton cuando el servicio de la Ciudad de Pleasanton no está operando. Para los residentes de Pleasanton, el servicio entre semana de 8 a.m. a 5 p.m., y el servicio de sábado de 9 a.m. a 4 p.m. se proporciona por el servicio de Paratransporte de la Ciudad de Pleasanton. Llame al 931-5376 para más información.
- El área de servicio incluye las ciudades de Livermore, Dublin y Pleasanton.

Dublin y Livermore

Durante los horarios en que opera el servicio de ruta fija de Wheels:

4:30 a.m. a 1:30 a.m.

Pleasanton

Durante las horas en que opera el servicio de ruta fija de Wheels y el servicio de Paratransporte de Pleasanton no opera:

Días laborables 4:30 a.m. a 8 a.m. 5 p.m. a 1:30 a.m.

Sábados 4:30 a.m. a 9 a.m. 4 p.m. a 1:30 a.m.

Domingos y Días festivos 4:30 a.m. a 1:30 a.m.

Elegibilidad

- Disponible para individuos en Dublin, Livermore y Pleasanton quienes, debido a su incapacidad o condiciones relacionadas con la salud no pueden abordar, viajar o bajar independientemente de un autobús accesible de ruta fija o no pueden llegar a o desde un lugar de abordaje o bajada.
- Todos los clientes elegibles para ADA deben ser certificados por ADA antes de programar un viaje. Para obtener una solicitud, comuníquese con servicio al cliente al 455-7500.
- Los pasajeros de la Ciudad de Pleasanton deben comunicarse con el servicio de Paratransporte de la Ciudad de Pleasanton al 931-5376 para los materiales e información de registro.

Sillas de ruedas y dispositivos

- Dial-A-Ride dará lugar a dispositivos de movilidad de hasta 48" de largo y 30" de ancho, con un peso total de hasta 600 libras cuando esté ocupado (requisito de ADA). Si su dispositivo de movilidad es más grande o pesado, Dial-A-Ride pudiera no ser capaz de transportarle.
- Se requiere que esté en buenas condiciones y que los frenos funcionen.
- Los usuarios de sillas de ruedas son alentados a permanecer en la silla y utilizar un cinturón de seguridad durante la carga y descarga, así como mientras viajan en el vehículo.
- Todos los dispositivos de movilidad serán asegurados en el vehículo.

Responsabilidades del

- No se permite empujar sillas de ruedas en cuevas o sobre obstáculos.
- Tiene prohibido levantar o cargar al cliente.
- El cliente es responsable de tener ayuda disponible cuando la necesita.
- El conductor y el cliente deben trabajar juntos para determinar si la situación de abordaje parece peligrosa, y avisar a servicio al cliente de problemas potenciales.
- No puede ingresar a una residencia privada.

- Pueden escoltar a los clientes hasta y desde la puerta principal de la residencia, o ingresar a salas de espera o recibidores en establecimientos comerciales, pero deben tener el vehículo a la vista en todo momento.
- Pueden ayudar con bolsas de compras de peso razonable o equipaje en hasta dos viajes desde el vehículo.
- No se estacionará en donde el vehículo no pueda girar de forma segura.

Asistentes y acompañantes

- Los asistentes viajan gratis cuando ayudan a un cliente que paga tarifa.
- Un asistente es alguien que ayuda a desempeñar actividades diarias, como vestirse, viajar en silla de ruedas, o encontrar el camino.
- Los acompañantes deben pagar una tarifa cuando viajan con un cliente que paga tarifa
- Los conductores no tienen permitido realizar funciones de asistente.
- Los clientes pudieran solicitar viajes para un asistente/acompañante.
- Tanto los asistentes como los acompañantes deben ser recogidos y dejados en el mismo lugar que el cliente.
- El cliente pudiera solicitar viajes para acompañantes adicionales según haya espacio disponible.

Política de visitante

- Debe estar certificado como elegible según la ADA por una agencia de transporte público en otra área.
- Puede usar Dial-A-Ride durante 21 días.

Cortesía del cliente

- No se permite fumar, comer o beber (excepto en emergencias médicas)
- No se permite encender radios
- Los conductores no aceptarán propinas
- Nos reservamos el derecho de negar el servicio

Preguntas más

P: Después de ser certificado(a) como elegible según la ADA, ¿aún puedo viajar en autobuses regulares de ruta fija?

R: Sí. Lo alentamos a hacerlo. Los autobuses de ruta fija operan en horarios programados y no requieren reservaciones por anticipado. Los ciudadanos de la tercera edad mayores de 65 años, y las personas incapacitadas (con tarjetas de RTC [Regional Transit Connection], ADA [Ley para Norteamericanos con Incapacidades], o Medicare) pueden viajar en autobuses de ruta fija por \$1 (o pueden comprar un pase mensual con descuento por \$18).

P: Tengo el plan de tomar el Paratransporte de Pleasanton para mi cita, la cual terminará después de las 5 p.m., cuando el servicio de Pleasanton ya no opera. ¿Puedo tomar Dial-A-Ride de Wheels para regresar a mi casa?

R: Sí. Si el primer tramo de su viaje es con Paratransporte de Pleasanton, llame primero a esa oficina. Ellos ayudarán a coordinar el viaje de regreso con Dial-A-Ride de Wheels.

P: Si utilizo un servicio diferente para cada tramo de mi viaje, ¿cómo pago?

R: Necesita pagar en efectivo para cada servicio, o comprar boletos separados de Dial-A-Ride de Wheels y del otro servicio para completar el viaje.

P: ¿Puedo utilizar Dial-A-Ride para ir fuera del área de servicio de Wheels?

R: Los clientes elegibles para ADA en el área de servicio de Wheels pueden llamar a Dial-A-Ride y solicitar un viaje a cualquier parte del Área de la Bahía de San Francisco. Dial-A-Ride arreglará para transferirlo a un vehículo del proveedor apropiado de Paratransporte de ADA para completar su viaje.

Por favor tenga en cuenta que muchos otros proveedores no programan viajes con 7 días de anticipación. Su viaje no puede ser confirmado hasta que la reservación sea aceptada por todos los proveedores involucrados.



Dial-A-Ride

Atendiendo a los residentes elegibles para ADA en Dublin, Livermore y Pleasanton

925-455-7510
Para Reservaciones

925-455-7500
Para Información y Servicio al Cliente