

RIVERSIDE TRANSIT AGENCY

GUÍA DE SERVICIO

DIAL-A-RIDE

Julio del 2021

Esta es su guía para el servicio de Dial-A-Ride de la Agencia de Transporte de Riverside (RTA). Nuestro objetivo es proveer un servicio seguro, conveniente y confiable.

Todos los autobuses de rutas fijas de RTA son accesibles para personas con discapacidades. Todos los autobuses están equipados con rampas para sillas de ruedas o ascensores para sillas de ruedas. Los anuncios audibles de todas las paradas de autobús se hacen en todos los autobuses de ruta fija. El servicio de Prioridad de ADA Dial-A-Ride está disponible para aquellas personas que no pueden utilizar el servicio de autobús de rutas fijas debido a su discapacidad.

Si tiene alguna pregunta sobre los servicios de Dial-A-Ride, ya sea que viva dentro del área de servicio de Dial-A-Ride o sobre la póliza de Dial-A-Ride, llame al (800) 795-7887.

¿QUÉ ES DIAL-A-RIDE?

Dial-A-Ride es un servicio de transportación con reservación adelantada de origen-a-destino para personas de la tercera edad y personas con discapacidades. Este servicio de viajes compartidos se proporciona durante las mismas horas de operación que el servicio de autobuses de rutas fijas en esa área. RTA tiene dos tipos de servicios de Dial-A-Ride:

1. Servicio De Prioridad De ADA Dial-A-Ride

RTA proporciona el servicio de ADA Dial-A-Ride a personas que están certificadas bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA). Las personas que están certificadas bajo ADA son elegibles para viajes a través del área de servicio de RTA que se encuentra dentro de los tres cuartos de una milla del servicio de autobuses locales de rutas fijas y durante las horas de operación del servicio de rutas fijas. Las personas certificadas bajo ADA son elegibles para traer un asistente de cuidado personal (PCA) sin costo si su tarjeta de ADA lo permite. Un acompañante o un niño puede venir solo si hay espacio disponible y tendrá que pagar una tarifa.

2. Servicio Local De Dial-A-Ride Para Personas De La Tercera Edad/ Discapacidades

Las personas de la tercera edad de 65 años o más y las personas con discapacidades son elegibles para el servicio local de Dial-A-Ride dentro de la ciudad donde uno vive y dentro de los tres cuartos de una milla del servicio de autobuses locales de rutas fijas durante las horas de operación del servicio de rutas fijas. El transporte se proporciona solo dentro de la ciudad en la que comienza su viaje. Sé requiere comprobante de edad o comprobante de discapacidad para este servicio. Si necesita información sobre cómo obtener una tarjeta de identificación de discapacitados de RTA, llame al (951) 565-5002.

ÁREA DE SERVICIO DIAL-A-RIDE

Los vehículos de Dial-A-Ride viajan a áreas dentro de tres cuartos de una milla de rutas locales de RTA. Estas áreas se llaman "área de servicio de Dial-A-Ride" y los viajes deben comenzar y terminar dentro de esta área de servicio.

Si su viaje comienza o termina fuera del área de servicio, usted necesita buscar un lugar seguro dentro del área de servicio para que lo recojan y lo dejen para usar el servicio. Llame a RTA al (800) 795-7887 para averiguar si sus ubicaciones donde lo van a recoger y dejar están dentro de la área de servicio de Dial-A-Ride.

Por favor tenga en cuenta que su ciudad puede ser atendida por otro proveedor de tránsito. Banning, Beaumont, Corona y Riverside operan su propio servicio local de Dial-A-Ride.

TARIFAS

La tarifa básica para el servicio de Dial-A-Ride es de \$3.50 por pasajero, por abordaje. La tarifa máxima es de \$10.50 por viaje de ida y se basará en la cantidad de zonas que viaje. Dependiendo de dónde comience y termine su viaje, es posible que tenga que transbordar.

Se requiere la tarifa exacta por todo el viaje y se debe pagar al abordar su primer autobús. Los Operadores no pueden dar cambio. Cuando programe su viaje, la reservista le informará la tarifa que tiene que pagar por su viaje.

Pagando Por Su Viaje

Hay dos formas de pagar su tarifa de Dial-A-Ride:

1. Pague en efectivo cuando llegue su autobús.
2. Pague con los boletos que se pueden obtener en RiversideTransit.com, por formulario de pedido por correo o visitando a la oficina de RTA ubicada en 1825 Third Street en Riverside. Los libros de diez boletos cuestan \$35.

Solo los pasajeros certificados bajo ADA pueden traer un PCA. Si es elegible, su asistente puede acompañarlo gratis y un acompañante adicional puede viajar por \$3.50 por zona si hay espacio.

Si planea traer a un niño como acompañante y el niño mide menos de 46 pulgadas de alto, pueden viajar por 75 centavos por cada zona de tarifa.

Como recordatorio, los operadores de Dial-A-Ride no pueden aceptar propinas.

CÓMO PLANEAR UN VIAJE

Los clientes de Dial-A-Ride pueden programar viajes de uno a tres días por adelantado. RTA recomienda a los clientes que programen sus viajes con el mayor anticipo posible para que los programadores puedan enrutar los vehículos de una manera más eficiente.

Para solicitar un viaje, llame al (800) 795-7887 o TTY (800) 396-3610. Las reservaciones de Dial-A-Ride se toman entre semana de 7 a.m. a 6 p.m. y los fines de semana y días festivos de 8 a.m. a 5 p.m. Cuando haga una solicitud, tenga a mano la siguiente información:

- La fecha y hora de viaje
- La hora en que quiera que lo levantemos y su domicilio
- El domicilio de su destino

- A qué hora le gustaría llegar a su destino (también conocido como “No más tarde que” tiempo)
- La hora de regreso y domicilio
- Verifique si va a usar un dispositivo de movilidad, como una silla de ruedas, un andador o un animal de servicio. Si usa una silla de ruedas, no puede ser más ancha de 30 pulgadas y 51 pulgadas de larga y su peso combinado con su silla de ruedas no puede exceder las 800 libras, o no podremos confirmar su viaje.
- Confirme que viajará con un acompañante o un PCA autorizado. Los acompañantes tienen que pagar la tarifa completa.

Por favor tenga en cuenta que, si hay cambios permanentes en su expediente con respecto a las ayudas de dispositivo de movilidad o los animales de servicio, por favor notifique a RTA al (800) 795-7887.

Negociando Los Horario De Viajes

Es posible que RTA no pueda darles a los clientes la hora exacta que pidan. ADA permite negociar la hora en que se va a recoger dentro de una hora antes o después de la hora que pidió. Si su hora de regreso cambia, llame al (800) 795-7887 lo más pronto posible y haremos todo lo posible para reprogramar su viaje.

Esté Listo Para Su Viaje

Al hacer una reservación, se le dará un período de recogida de 30 minutos (por ejemplo: 11 a.m. a 11:30 a.m.). Debido a que su transporte puede llegar en cualquier momento dentro de esa ventana de 30 minutos, debe estar listo y esperando para partir al comienzo de la ventana. Esté preparado para mostrar su tarjeta de identificación con fotografía apropiada al conductor. Una vez que su viaje esté programado y aborde el vehículo, no podrá cambiar su destino. Si se solicita una hora para la cita, es posible que lo dejen hasta 30 minutos antes de la hora de la cita (por ejemplo: si solicita que lo dejen a más tardar a las 11 a. m., podrían dejarlo entre las 10:30 a.m. y las 11 a. m.). No se permiten cambios en su reservación el mismo día. No se permite que los vehículos entren en los caminos de entrada ni se anima a los conductores a que vayan en reversa. Si no está presente cuando llega el vehículo, el conductor esperará cinco minutos. Después de cinco minutos, el conductor lo marcará como ausente. Los clientes que no se presenten en exceso pueden ser penalizados.

Animales de Servicio

Se permiten animales de servicio o de guía necesarios para que viajen con los clientes con discapacidades en todos los vehículos de RTA. Se permiten mascotas pequeñas, que no sean de servicio y animales de consuelo si están asegurados en un transportador para mascotas que se pueda colocarse de manera segura en las piernas del cliente. El animal no debe interferir, interrumpir o perturbar el servicio o los animales de guía u otros clientes en el vehículo.

Cinturón de Seguridad

Todos los vehículos de Dial-A-Ride están equipados con cinturones de seguridad. En cumplimiento con la ley estatal, RTA requiere que use el cinturón de seguridad en todo momento durante su viaje.

Tipos de Vehículos

Los vehículos de Dial-A-Ride pueden ser autobuses o a veces taxis. El tipo de

vehículo utilizado depende de la demanda de servicio. No se permiten La agencia no acepta solicitudes de vehículos específicos solicitudes de vehículos específicos. Para garantizar que se envíe el vehículo adecuado, asegúrese de que los dispositivos de movilidad que use estén actualizados con Dial-A-Ride.

Equipajes de Mano

Para asegurar la seguridad de los clientes, por favor limite el número de bolsas de mano a tres piezas. Una vez a bordo, usted debe mantener sus bolsas seguras. Los carros o cochecitos deben estar doblados antes de abordar. Los contenedores de alimentos abiertos y bebidas que no sean agua están prohibidos. No se permite comer ni fumar.

Cancelando un Viaje

Si tiene que cancelar un viaje, llame lo antes posible al (951) 943-0319 o al (866) 543-4782 o TTY (800) 369-3610 o puede enviarnos un correo electrónico a cancel@RiversideTransit.com. Los viajes deben ser cancelados antes de las 6 p.m. el día antes del horario del viaje programado. Si cancela un viaje después de esa hora, es posible que se le apliquen puntos de penalización que pueden resultar en la suspensión del servicio.

Si un cliente de Dial-A-Ride no se presenta para la primera parte de un viaje de ida y vuelta, RTA no cancelará automáticamente el viaje de regreso. Es la responsabilidad del cliente llamar y cancelar si el viaje de regreso no será necesario. Si no se cancela el viaje de regreso, puede resultar como que no se presentó.

Comprobando su Viaje

Si su viaje parece estar atrasado, puede comprobar llamando al (800) 795-7887. Por favor, no llame para comprobar su viaje hasta que ya haya comenzado el periodo de los 30 minutos de que se debe recoger.

Tiempo de Viaje

Tenga en cuenta que Dial-A-Ride es un servicio de viajes compartidos y que puede estar viajando con otros clientes que se podrán levantar o bajar antes que usted. El tiempo de sus viajes puede variar y el servicio directo a su destino puede que no esté disponible. Algunos viajes pueden incluir un transbordo.

Asientos de Seguridad para Niños

Todos los vehículos de Dial-A-Ride pueden equiparse con asientos de seguridad para niños menores de seis años o que pesen menos de 60 libras. Los clientes que viajen con un niño que necesite un asiento de seguridad deben notificar a RTA cuando haga su reservación.

PÓLIZA DE NO PRESENTARSE

Para mejorar la disponibilidad de los horarios de citas y hacer que el servicio de Dial-A-Ride sea más eficiente para todos los clientes, la Póliza de No Presentarse de RTA fue diseñada para limitar la cantidad de cancelaciones tardes y de no presentarse. La póliza considera la frecuencia general del uso del cliente y establecerá una muestra o práctica de abuso en relación con la frecuencia con la que una persona viaja. Los clientes que sobrepasen la tasa del promedio del sistema total de no presentarse pueden ser penalizados.

Cualquier cliente de Dial-A-Ride que cancele su viaje después de las 6 p.m. de la noche anterior de su cita programada se marcará una cancelación tarde. Cualquier

cliente de Dial-A-Ride que no se presente o cancele su viaje dentro de las dos horas de su cita programada podrá marcarse que no se presentó. Se les puede suspender el servicio temporalmente a los clientes en violación de esta póliza. Tenga en cuenta que en caso de que no se presente, el viaje de regreso NO se cancelará automáticamente y es la responsabilidad del cliente cancelar el viaje programado.

- El personal de RTA medirá el promedio de todo el sistema de clientes que no se presentaron e identificará a los clientes que sobrepasen significativamente este promedio. Se realizará una evaluación detallada de la historia de viajes del cliente y la frecuencia de no presentarse antes de considerar la suspensión del servicio.
- Al final de cada mes, las tasas de clientes que no se presentaron se revisará y se compararán con el promedio de todo el sistema. Aquellos clientes que sobrepasen el doble de la tasa de todo el sistema pueden ser sujetos a la suspensión del servicio. Solo se considerarán aquellas cancelaciones bajo el control del cliente.
- Los clientes de violación de la póliza recibirán una advertencia por la primera ofensa. Tras el incumplimiento podría resultar en la suspensión de los servicios durante siete días calendarios.
- Se le dará una notificación de 30 días al cliente antes de la suspensión. La notificación incluye un proceso de apelación que le permite al cliente disputar el resultado de incumplimiento. El período de 30 días también le permite al personal considerar factores tales como los servicios que sostienen la vida que requieren transportación, como los tratamientos de diálisis o las citas de quimioterapia.

Derecho a Apelar

Las personas que reciban suspensiones tendrán derecho a apelar. Para presentar una apelación, un cliente o su representante debe enviar una explicación por escrito de por qué el cliente no debe ser suspendido junto con los hechos y declaraciones de apoyo. La apelación debe recibirse dentro de los 30 días de la notificación de la suspensión. Las apelaciones deben enviarse a la Agencia de Tránsito de Riverside, 1825 Third Street, Riverside, CA 92517, Atención al Departamento de Operaciones de Contratos de la RTA.

Se les permitirán a las personas viajar en el autobús durante el proceso de apelación. Las decisiones se considerarán definitivos.

OTROS SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE RTA

Para obtener más información sobre cualquier servicio o programa especializado, comuníquese con el Centro de Información al Cliente al (951) 565-5002.

Tarifa de Compañeros

La Tarifa de Compañeros es una excelente manera de ahorrar dinero en Dial-A-Ride. Con este programa especial, de dos a diez clientes que califiquen pueden compartir la tarifa por cada zona de tarifa. Todo el grupo debe ser recogido dentro del área de media milla de cada uno y viajar al mismo destino.

Servicio de Línea de Vida de Dial-A-Ride

Este programa ofrece acceso a servicios de línea de vida para aquellos que se encuentran fuera del límite de tres cuartos de una milla y no tienen otras opciones de transportación. Los viajes están limitados a los servicios que mantienen la vida y dan servicios en áreas adicional de dos millas del límite de la ruta fija.

NÚMEROS DE TELÉFONOS Y HORARIOS

Reservaciones y Horarios de Dial-A-Ride

Reservaciones	(800) 795-7887
Entre Semana: de 7 a.m. a 6 p.m.	
Fin de Semana y Días Festivos: de 8 a.m. a 5 p.m.	
Personas Sordas y con Dificultades de Escuchar TTY	(800) 369-3610
Cancelaciones	(866) 543-4782
Cancelar por Correo Electrónico	cancel@RiversideTransit.com
Después de las Horas de Dial-A-Ride	(866) 543-4782
Información, Comentarios, Quejas	(951) 565-5002
Información de Certificación de ADA	(951) 565-5002

OBTENGA INFORMACIÓN O APLIQUE EN LÍNEA LAS 24 HORAS DEL DÍA EN RIVERSIDETRANSIT.COM

Centro de Información al Cliente de RTA

Centro de Información al Cliente de RTA	(951) 565-5002
Información Sobre el Autobús para Personas Sordas y con Dificultades de Escuchar TTY	(800) 800-7825
Entre Semana: de 6 a.m. a 10 p.m.	
Fin de Semana y Días Festivos: de 8 a.m. a 10 p.m.	
Objetos Perdidos y Encontrados	(951) 565-5000
Otros Servicios Locales de Dial-A-Ride	
Banning Dial-A-Ride	(951) 922-3252
Beaumont Dial-A-Ride	(951) 769-8532
Corona Dial-A-Ride	(951) 734-7220
Transportación Especial de Riverside	(951) 687-8080