

Guia Park

City of Commerce Departamento de Transportación

MEDI-RIDE



Sirviendo a Los Incapacitados y Mayores de Edad



Este folleto ha sido diseñado para hacer sus viajes a bordo del Medi-Ride de la Ciudad de Commerce, seguro, fácil, y conveniente.

Para más información, por favor llame al (323) 887-4480.

For English, please see back cover.

Índice

Page 2

- Registración para Medi-Ride
- Cambio de Información
- Accesibilidad
- Requisitos Especiales
- Reservaciones de Viajes
- Información Para Reservar
- Tarifa

Page 3

- Reservar un Viaje
- Información Útil Para Andar en el Medi-Van
- Viaje de Retorno
- Cuando Considero el Medi-Van Tarde?
- Es Mandatorio Usar Su Cinturón
- Equipo de Movilidad

Page 4

- Abordar y Descender del Medi-Van
- Transportando Animales (Perro Guía)
- Transportando Aparatos Respiratorios/ Equipo de Oxígeno
- Transportando Paquetes
- Servicio al Cliente
- Reglas y Reglamentos

Page 5

- Póliza de Faltar a Los Viajes
- Resolución de Quejas

Información General

El servicio del Medi-Ride de la Ciudad de Commerce pertenece y es operado por la Ciudad de Commerce. Bajo las provisiones de la ley para las personas incapacitadas (Americans with Disabilities Act-ADA) de 1990, los operadores de los autobuses de la Ciudad de Commerce, son entrenados, tienen experiencia, y están comprometidos a proporcionar un seguro, confiable, y accesible servicio de transportación.

Siguiendo las reglas y sugerencias de este folleto, hará que su viaje con Medi-Ride sea placentero. Esperamos con anticipación, la oportunidad de servirle con sus necesidades de transportación.

Eligibilidad

El Medi-Ride de la Ciudad de Commerce, es un programa de transportación compartida y gratuita, diseñada para los residentes mayores de edad, de 50 años o más, y para los residentes incapacitados. La transportación del Medi-Ride es proporcionada a base de "domicilio-a-domicilio" dentro de los límites de la Ciudad de Commerce. Todos nuestros vehículos están equipados para transportar sillas de ruedas.

La transportación es gratuita para los residentes mayores de edad, de 50 años o más, y para los residentes incapacitados. Mientras la oficina de su doctor está localizada dentro del límite de 12 millas del municipio de la Ciudad de Commerce, usted puede hacer sus citas durante los días entre semana, de 8:00 a.m. and 3:00 p.m.

Horario y Días de Operación

La Ciudad de Commerce opera el gratuito servicio del Medi-Ride durante los siguientes días y horario: Lunes-Viernes 8:00 a.m. - 3:00 p.m.

(De acuerdo a lo que haya disponible.)

No hay servicio de Medi-Ride durante los sábados, domingos, ni los siguientes días festivos:

New Year's Day	Memorial Day
Thanksgiving Day	Martin Luther King Day
Independence Day	Day after Thanksgiving
Lincoln's Birthday	Labor Day
Christmas Eve	President's Day
Veteran's Day	Christmas Day

Registración Para Medi-Ride



El Departamento de Transportación está ubicado en el edificio de Transportación de la Ciudad de Commerce, cuyo domicilio es el siguiente: 5555 Jillson Street, Commerce, California 90040. Para más información, por favor llame al (323) 887-4480.

Antes de obtener cualquier servicio del Medi-Ride, usted tendrá que registrarse con el Departamento de Transportación. Para registrarse con el programa del Medi-Ride, usted tendrá que proporcionar los siguientes datos al despachador:

1. Tarjeta de residencia de la Ciudad de Commerce;
2. El nombre y apellido del pasajero calificador;
3. Domicilio;
4. Número de teléfono;
5. Clase de equipo de movilización utilizado;
6. La información del contacto en caso de emergencia, incluyendo su número de teléfono; y
7. Si es menor de 50 años, por favor proporcione una carta médica, indicando la necesidad de asistencia de transporte.

Cambio de Información

Para mantener la información de todos los pasajeros al corriente, por favor informe al despachador si hay cambios en lo siguiente:

1. Domicilio;
2. Número de teléfono;
3. Problemas de movilización; y
4. La información del contacto en caso de emergencia.

Accesibilidad

Los vehículos del Medi-Ride de la Ciudad de Commerce están completamente equipados para sillas de ruedas. Las personas incapacitadas, que requieren un asistente de cuidado personal, pueden llevar a su asistente con ellos sin ningún costo. Sin

embargo, la necesidad de llevar a su asistente con usted debe ser comunicada al despachador al momento de hacer su reservación.

Requisitos Especiales

A todos los pasajeros del Medi-Ride se les pide que nos comuniquen requisitos especiales al momento de reservar su viaje. Esta información ayudará a los despachadores reservar su viaje y eliminará demoras innecesarias.

Las personas incapacitadas, que requieren un asistente de cuidado personal, deben tener a su asistente acompañándoles.

Reservaciones de Viajes

Las reservaciones para sus viajes pueden ser hechas hasta treinta (30) días de adelanto. Todas las reservaciones para el mismo día son admitidas a base de los espacios disponibles.

Para asegurar servicio puntual y oportuno para todos, pedimos que los pasajeros estén dispuestos a bordar el autobús 15 minutos antes de su cita con el Medi-Van.

Reconocemos que inesperados acontecimientos pueden causar que los pasajeros no estén listos para abordar cuando llega el autobús; sin embargo, para evitar ser inconveniente a los demás pasajeros, los conductores sólo pueden esperar 5 minutos antes de partir. Los pasajeros que no están listos durante ese período de 5 minutos, se pondrán en la lista de "espacio disponible/espera."

Información Para Reservar

La transportación del Medi-Ride es un servicio compartido. Por lo tanto, al momento de hacer su reservación, debe informarle al despachador si va a viajar con un/a amigo/a o un asistente de cuidado personal. No podemos asegurarle que habrá asientos disponibles para ningún pasajero imprevisto.

Tarifa

El servicio del Medi-Ride de la Ciudad de Commerce, es gratuito para todos los residentes que califican.

- Asistente de Cuidado Personal que acompaña al pasajero calificador;
- Puede viajar gratuitamente. Sin embargo, la necesidad de llevar un Asistente de Cuidado Personal con usted, debe ser proporcionada al momento de aplicar para el Medi-Ride y siempre que haga reservaciones.

Reservar Un Viaje

Para reservar un viaje después de completar el proceso de registración, por favor llame al los despachadores de transportación al teléfono (323) 887-4480. Por favor esté preparado/a para responder a las siguientes preguntas:

1. Su nombre y apellido;
2. La fecha del viaje;
3. El domicilio donde será recogido;
4. La hora de su cita;
5. El domicilio de su destino;
6. Su viaje incluye equipo de movilización?;
7. Si su viaje incluye un animal de servicio (perro guía); y
8. Su viaje incluye un/a compañero/a o un asistente de cuidado personal?

Información Útil Para Andar en el Medi-Van

● El Mejor Tiempo Del Día Para Viajar

El mejor tiempo del día para viajar con Medi-Ride es durante las horas de las 10:30 a.m. y la 1:00 p.m. Este es nuestro tiempo menos ocupado, y podría ser que hay viajes disponibles más pronto que las demás horas.

● Peticiones Para Viajes Del Mismo Día

Son aceptadas dependiendo los espacios disponibles.

Viaje de Retorno

Cuando esté listo/a para su viaje de retorno, por favor comuníquese con el despachador al (323) 887-4480.

Enviaremos al conductor lo más pronto posible. El tiempo de espera varía de una hora o más, todo depende de los autobuses disponibles.

Cuando Considero el Medi-Van Tarde?

Usted debe considerar a su conductor tarde si no ha llegado a los quince minutos de su reservación prevista. Si el conductor no ha llegado a los quince minutos de su reservación prevista, por favor llame al despachador al (323) 887-4480.

● Conductores del Medi-Ride – Los conductores del Medi-Ride están obligados a

permanecer en el área inmediata de su vehículo. Por favor no pida ayuda más allá de esta área.

● No es requerido que los conductores hagan lo siguiente:

- Buscar a los pasajeros;
- Perder de vista su autobús;
- Entrar a una residencia privada (incluyendo garajes);
- Levantar o cargar a los pasajeros;
- Subir o bajar escalones cargando al pasajero o al equipo de movilización; ni
- Acompañarle más allá de la banqueta para abordar o descender del vehículo.

Es Mandatorio Usar Su Cinturón

Todos los pasajeros están obligados a usar su cinturón de seguridad, antes de ser transportados en cualquier vehículo del Medi-Ride. Si los pasajeros no pueden asegurarse en el vehículo, no se les permitirá viajar en el Medi-van.

Si es necesario, su conductor está preparado para ayudarle asegurar su cinturón de seguridad.

Equipo de Movilidad

Un aparato de movilidad es cualquier aparato que rinde ayuda de movilidad, y que pertenece a la clase de aparatos de tres o cuatro ruedas, utilizable en el interior, diseñado para el uso de personas con impedimentos de movilidad, ya sea manual o eléctrico. Los reglamentos de la ley para personas incapacitadas (ADA), permiten abordar a los pasajeros que usan aparatos de movilidad, ya sea de frente o de espaldas.

Por razones de seguridad, todos los pasajeros que utilizan sillas de ruedas manuales y que requieren asistencia del conductor, serán subidos de espaldas.

El ADA define una "silla de ruedas común" como una silla de ruedas que no excede de 30 pulgadas de ancho, 48 pulgadas de largo (medida de 2 pulgadas del piso), y que pesa no más de 600 libras junto con el pasajero. Aparatos de movilidad que exceden estos reglamentos no podrán ser transportados.

Los servicios del Medi-Ride de la Ciudad de Commerce son proporcionados a base de domicilio-a-domicilio. Si requiere asistencia más allá de la banqueta, por favor viaje con un/a compañero/a o un asistente de cuidado personal.

Todos los aparatos de movilidad deben tener frenos operables.

Todas las preguntas referentes al tamaño de la silla o si es transportable, pueden ser referidas al Supervisor de Transportación llamando al (323) 887-4419. Haremos lo posible para resolver sus inquietudes/preguntas ántes de hacer su cita/reservación.

Abordar y Descender del Medi-Van



Para asegurar que no hay peligro para nuestros pasajeros, por favor no intente abordar o salir del Medi-van hasta que el conductor se coloque en la puerta y este listo/a para rendirle asistencia, mientras sea necesario.

Transportando Animales (Perro Guía)

La ley para las personas incapacitadas permite la transportación pública de "Animales de Servicio." Al reservar su viaje, por favor informe al despachador si usted va a viajar con un animal de servicio/perro guía.

Transportando Aparatos Respiratorios / Equipo de Oxígeno

Los pasajeros del Medi-Ride pueden viajar con respirador portátil, oxígeno, y/o cualquier otro aparato de respiración artificial, siempre y cuando no viole las leyes Federales relacionadas con el

transporte de materiales peligrosos. Además, este tipo de aparato debe caber en el vehículo seguramente, y sin obstruir los pasillos ni bloquear las salidas de emergencia.

Transportando Paquetes

Para asegurar la comodidad y seguridad de nuestros pasajeros, les pedimos a todos los asajeros del Medi-Ride, que limiten sus paquetes/bolsas a tres por persona. Es prohibido obstruir el pasillo con cualquier paquete. A los conductores de la Ciudad de Commerce, se les requiere levantar aquetes/bolsas de 20 libras o menos, de la banqueta al interior del vehículo solamente.

Servicio al Cliente

La Ciudad de Commerce le da la bienvenida a sus elogios, quejas, y sugerencias. Estamos comprometidos ha utilizar la información de nuestros pasajeros como un instrumento para mejorar la calidad de nuestros servicios. Ha sido nuestra experiencia que la mayoría de los problemas pueden ser resueltos fácilmente. Nuestro personal quiere servirle tan eficientemente y profesionalmente como sea posible.

Sin embargo, si usted no nos llama para hacernos saber del problema que ha tenido, el problema puede persistir. Estamos comprometidos a proteger la confidencialidad de nuestros pasajeros. Sin embargo, tenga en cuenta que reportes anónimos no pueden recibir respuestas de nuestro departamento. Por favor vea lo siguiente para una explicación sobre el proceso de la resolución de quejas de la Ciudad de Commerce.

Reglas y Reglamentos

Nuestros servicios del Medi-Ride, imponen todos los reglamentos internos de seguridad, así como los estatutos criminales y ordenanzas municipales, para asegurar la seguridad de nuestros pasajeros y el público.

Lo siguiente es una lista de reglas/pólizas que son diseñadas para ayudarle y proporcionarle un viaje placentero, seguro, y libre de tensión:

- Cumplir con la Póliza de Faltar a Los Viajes
- No fumar;
- No mascotas ni animales (con la excepción del perro-guía);
- No comer ni beber a bordo del vehículo;
- No personas bajo la influencia de alcohol o drogas ilegales ;
- No armas de ninguna clase;

- El uso de un audiosistema (radio) sin audífonos es prohibido;
- Los pasajeros deben mantener estándares aceptables de higiene personal ;
- No lenguaje ni comportamiento abusivo, amenazante, o indecente;
- Mantener los pasillos libre de carretillas, paquetes, y/u cualquier otra cosa que bloquee el pasillo.

Póliza de Faltar a Los Viajes

City of Commerce Medi-Ride has implemented a Missed Trip policy to emphasize the importance of meeting scheduled trips, or providing notification of cancellation.

El Medi-Ride de la Ciudad de Commerce ha puesto en marcha una póliza/reglamento de faltar a los viajes, para destacar la importancia de no faltar a su viaje reservado, o lo importante que es notificarnos de la cancelación de su viaje.

● **Cancelación de Viajes:**

Otros pasajeros son afectados por las demoras que resultan cuando un pasajero falla al viaje reservado. Por lo tanto, a todos los pasajeros del Medi-Ride se les requiere cancelar su viaje por lo menos dos (2) horas antes de la hora prevista del viaje. Si no se cancela dentro de este período, puede resultar en la denegación de servicios a los demás pasajeros. Para cancelar un viaje reservado, por favor llame al despachador al (323) 887-4480.

● **No-Presentarse:**

Los pasajeros que no están presentes cuando llega el Medi-van para un viaje reservado, o que no cancelan un viaje reservado con (2) horas de anticipación, se les refiere como una violación de "No-Presentarse".

De acuerdo con la póliza/reglamento de "Faltar a los Viajes" de la Ciudad de Commerce:

La primera violación de "No-Presentarse", resultará en una llamada al pasajero, referente al incidente y el impacto de la violación.

La segunda violación de "No-Presentarse" que ocurre dentro de 90-días del primer incidente, resultará en una carta dirigida al pasajero de parte del Supervisor de Transportación, reforzando la póliza/reglamento.

La tercera violación de "No-Presentarse" que ocurre dentro de 90-días del primer incidente,

resultará en la suspensión de los servicios del Medi-Ride por una (1) semana.

Las violaciones subsiguientes que ocurren dentro de 90-días del primer incidente, resultarán en la suspensión de los servicios del Medi-Ride por semanas adicionales.

● **Proceso de Apelación:**

A los pasajeros del Medi-Ride se les da la oportunidad de apelar la suspensión de los servicios de transporte, antes de llevar a cabo dicha decisión. Las apelaciones se pueden someter en persona o por escrito a:

City of Commerce – Transportation Department Assistant Director of Transportation

5555 Jillson Street
Commerce, California 90040

Resolución de Quejas

Por que es importante para nosotros que todos nuestros pasajeros tengan una experiencia positiva con nuestro servicio, le agradecemos sus comentarios, quejas y sugerencias. Si ha tenido un problema, póngase en contacto con nosotros lo antes posible.

● **Para presentar una queja, por favor proporcione los siguientes datos:**

- Su nombre, domicilio, y número de teléfono;
- La fecha y hora del incidente; y
- Los detalles del incidente, junto con el número del vehículo, si es aplicable.

● **Todos sus comentarios pueden ser enviados por escrito a:**

City of Commerce – Transportation Department Assistant Director of Transportation

5555 Jillson Street
Commerce, California 90040

O puede hablar directamente con el Subdirector de Transportación, al (323) 887-4419. El Subdirector investigará su queja, y tomará una determinación.