



EMITIDO EN OCTUBRE DE 2023
SE HAN RESALTADO LAS ACTUALIZACIONES



CITY OF COMMERCE DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE



Guía Para Dial-A-Ride

Este folleto ha sido diseñado para hacer sus viajes a bordo del
Dial-A-Ride de la Ciudad de Commerce, tanto fácil como conveniente.
(323) 887-4480

Sirviendo a Los Discapacitados y Mayores de Edad

Tabla de Contenido

Page 2

Información General
Elegibilidad
Horario y Días de Operación

Page 3

Registración para Dial-A-Ride
Cambio de Información
Accesibilidad
Requisitos Especiales
Reservaciones de Viajes
Reservar un Viaje

Page 4

Viajando Con un Asistente de Cuidado Personal o Invitado
Tarifa
Viaje de Retorno
Información Útil Para Andar en el Dial-A-Ride-Van

Page 5

Cuando Considero el Dial-A-Ride-Van Tarde?
Es Mandatorio Usar Su Cinturón

Page 6

Aparato de Movilidad
Abordar y Descender del Dial-A-Ride-Van
Transportando Animales (Perro Guía)
Transportando Aparatos Respiratorios / Aparato de Oxígeno
Transportando Paquetes

Page 7

Servicio al Cliente
Reglas y Reglamentos
Póliza de Faltar a Los Viajes
Resolución de Quejas

Información General

El servicio de Dial-A-Ride de la Ciudad de Commerce pertenece y es operado por la Ciudad de Commerce. Bajo las provisiones del Americans with Disabilities Act 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 transporte.

El transporte del Dial-A-Ride es proporcionado a base de "domicilio-a-domicilio" para clientes mayores calificados o con necesidades especiales (discapacitados). Los pasajeros de Dial-A-Ride pueden reservar un viaje para cualquier propósito dentro de los límites establecidos (dentro de un radio de 10 millas del Municipio). Los viajes no son priorizados, lo que significa que los pasajeros pueden visitar a un amigo o pariente, ir al cine, visitar al médico, la peluquería o ir de compras.

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

Elegibilidad

El Dial-A-Ride de la Ciudad de Commerce, es un programa de transporte compartido y gratuito, diseñado para los residentes mayores de edad, de 50 años o más, y para los residentes discapacitados. Todos nuestros vehículos están equipados para transportar sillas de ruedas.

Horario y Días de Operación

La Ciudad de Commerce opera el gratuito servicio del Dial-A-Ride durante los siguientes días y horario:

Lunes-Viernes
7 a.m. - 5 p.m.

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

Año Nuevo
Día de Martin Luther King
Cumpleaños del Presidente Lincoln
Día del Presidente
Día Conmemorativo (Memorial)
Día de la Independencia
Día del Trabajo
Día de Los Veteranos
Día de Acción de Gracias
Día Que Precede el Día de Acción de Gracias
Navidad



Registración Para Dial-A-Ride

Antes de obtener cualquier servicio del Dial-A-Ride, requerimos que presente un formulario de registro de Dial-A-Ride y presente comprobante de su residencia en Commerce con una tarjeta de residente actual de la Ciudad. Los formularios de inscripción están disponibles en el Departamento de Transporte ubicado en 5555 Jillson Street, Commerce, California 90040, o a través del sitio web <http://www.ci.commerce.ca.us/>.

Para registrarse con el programa del Dial-A-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 aparato 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, proporcione una carta del médico que indique la necesidad para asistencia de transporte.

Registración Para Dial-A-Ride Para Personas con Discapacidades Temporales

Si está registrado para el programa debido a una discapacidad temporal, se lo colocará en un estado temporal de 6 a 18 meses, según las recomendaciones de su médico. Si su estado temporal termina y desea continuar su participación en el programa Dial-A-Ride, necesitará traer una carta del médico actual para permanecer registrado en el programa.

Cambio de Información

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

- Domicilio
- Números de teléfono
- Problemas de movilización
- La información del contacto en caso de emergencia

Accesibilidad

Los vehículos del Dial-A-Ride de la Ciudad de Commerce están completamente equipados para sillas de ruedas. Las personas discapacitadas, que requieren un asistente de cuidado personal, pueden traer no más un asistente con ellos sin ningún costo adicional. Sin embargo, la necesidad de llevar a su asistente con usted debe ser comunicada al despachador al momento de hacer su reservación.

Requisitos Especiales

Es importante que comunique sus requisitos especiales al momento de reservar su viaje. Por ejemplo, si necesita asistencia física o cognitiva adicional para usar el servicio Dial-A-Ride, le pedimos que traiga a su asistente de cuidado personal. No se le permitirá viajar a los pasajeros que requieren un asistente personal sin su asistente, y por lo tanto los asistentes personales no podrán viajar sin su participante elegible. Su asistente debe abordar y salir del autobús

Reservaciones de Viajes

Puede reservar viajes con hasta dos (2) semanas de anticipación. Solo aceptaremos reservaciones para el mismo día mientras haya espacio disponible.

Para garantizar un servicio rápido y oportuno para todos, le solicitamos que esté listo para abordar la camioneta en cualquier momento dentro de los 10 minutos antes o después de la hora de recogida programada.

El operador le enviará una notificación por mensaje de texto cinco minutos antes de la llegada y otro mensaje de texto a su llegada. El DAR es un servicio de viaje compartido y es importante que esté listo cuando llegue su vehículo. Sin embargo, reconocemos que ocasionalmente puede tener contratiempos inesperados que lo pueden retrasar cuando llegue el autobús. Como tal, los operadores solo esperarán dos minutos después de llegar. Si no está listo para abordar el autobús dentro de ese período de dos minutos, el autobús partirá y tendrá que volver a llamar para reprogramar.

Reservar Un Viaje

Para reservar un viaje después de completar el proceso de registración, por favor llame al Dial-A-Ride al teléfono (323) 887-4480.

Los días / horas de funcionamiento del centro de llamadas son de Lunes a Viernes, de 7 a.m. - 5 p.m.

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 aparato de movilidad?;
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?

Puede programar viajes con cita previa. Si viaja a una cita (por ejemplo, una cita con el médico), informe al encargado de reservas a qué hora debe llegar a su destino. Le dirán a qué hora necesita que lo recojan para asegurarse de que llegue a tiempo a su destino. Si necesita un viaje de regreso, recuerde programar también esta solicitud de viaje.

El despachador de transporte le informará si hay algún problema al hacer sus reservaciones. Por razones de seguridad, su operador no puede hacer cambios a su viaje de última hora. Por lo tanto, por favor no sométa los cambios de viaje al operador.

Si usted ha tenido una mala experiencia o tiene alguna queja, por favor no intente resolver el problema directamente con el operador. Por favor refiérase a la sección titulada "Resolución de Quejas" en la página 7.

Viajando Con un Asistente de Cuidado Personal o Invitado

El servicio de transporte Dial-A-Ride es un servicio de viaje compartido, por lo tanto, deberá informar al despachador, en el momento de hacer su reservación, si viajará con un asistente personal o un invitado. No podemos garantizar espacio para asientos no reservados.

Tarifa

El servicio del Dial-A-Ride de la Ciudad de Commerce, es gratuito para:

- todos los residentes que califican
- su asistente de cuidado personal

Viaje de Retorno

Por favor reserve su viaje de regreso para la última hora que piense que necesitará viajar. Si está listo antes de la hora reservada para el regreso, puede llamar para ver si hay un horario más temprano disponible.

Si un viaje no está disponible más temprano, deberá mantener su reservación de regreso original. Si cree que no estará listo para su viaje de regreso, llame con anticipación.

Por ejemplo: Un pasajero va al médico y no sabe a qué hora terminará su cita, por lo que reserva un viaje de regreso para las 2 p.m. Su cita termina temprano y el está listo para regresar a casa al mediodía. El pasajero puede llamar para ver si puede obtener un viaje más temprano, pero si no hay lugar disponible, tendrá que mantener su reservación original de las 2 p.m. Si este mismo pasajero se dio cuenta de que su cita médica iba a retrasar su regreso de las 2 p.m., es su responsabilidad llamar al despachador antes del viaje de regreso reservado. En ningún caso el pasajero que necesita un viaje de regreso debe esperar hasta las 4 p.m. para cambiar la reservación, ya que las horas del servicio Dial-A-Ride terminan a las 5 p.m.

Información Útil Para Andar en el Dial-A-Ride-Van

Responsabilidades del Pasajero:

- Hacer su reservación con anticipación;
- Esté preparado para abordar la camioneta en cualquier momento dentro de la ventana de recogida.;
- Llamar para cancelar viajes innecesarios tan pronto como sea posible para evitar un "no-show" (no-presentarse);
- Use cinturones de seguridad todo el tiempo;
- Evite distraer al operador o molestar a otros pasajeros con un comportamiento inapropiado;
- Mantener todo aparato de movilidad según las especificaciones del fabricante;
- Anticipe que es programa de viaje compartido, lo que significa viajar con otros;
- Mantener estándares aceptables de higiene;
- No comer, beber o fumar en el autobús;
- No viajar bajo la influencia de alcohol o drogas ilegales;
- No tirar basura en el autobús;
- Considere quedarse en casa si está enfermo; y
- Cúbrase cuando estornude y tosa.

Responsabilidades del Operador:

- Proporcionar un servicio seguro, cortés y profesional;
- Estar uniformado con etiqueta de identificación visible;
- A pedido, ayude a cargar y descargar del autobús, la acera u otra área de espera que sea segura y dentro de 40 pies. Esto incluirá empujar sillas de ruedas cuando las circunstancias lo requieran y lo permitan;
- Asegúrese que el aparato de movilidad, tanques de aire y otros aparatos relacionados con la discapacidad estén seguros;
- Asegúrese de que los cinturones de seguridad de los pasajeros estén seguros; y
- Mantenga a la vista el autobús en todo momento.

Los Operadores no Tienen Permitido:

- Entrar a la residencia del pasajero (incluyendo el garaje) o edificio para ayudar;
- Levantar o cargar pasajeros;
- Hacer mandados para los pasajeros;
- Hacer cambios al manifiesto de viajes sin la aprobación del despachador;
- Buscar pasajeros con reservaciones;
- Subir o bajar escaleras cargándolo/a a usted o al aparato de movilidad;
- Acompañarle más allá de la acera para abordar o descender del vehículo; y
- Cargar sus compras u otros artículos pesados.



Cuando Considero el Dial-A-Ride-Van Tarde?

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

Es Mandatorio Usar Su Cinturón

Todos los pasajeros están obligados a usar su cinturón de seguridad, antes de ser transportados en cualquier vehículo del Dial-A-Ride. Si los pasajeros no pueden asegurarse en el vehículo, no se les permitirá viajar en el Dial-A-Ride. Si es necesario, su operador está preparado para ayudarle a asegurar su cinturón de seguridad.

Procedimientos Para Recogida y Devolución

Para garantizar que su viaje transcurra sin problemas, hemos desarrollado los siguientes procedimientos de recogida y devolución para su conveniencia. La Ciudad de Commerce brinda servicio de **acera a acera**. Por lo tanto, el operador lo esperará en la acera de una calle pública, frente o lo más cerca posible de su casa, edificio u otro lugar designado para recogerlo.

Para dejar a los pasajeros, el operador lo dejará en la acera, u otra área de espera segura que este al lado de la acera de una calle pública, en frente o lo más cerca posible del lugar de devolución designado. Espere en la acera u otra área de espera segura que este al lado de la acera de una calle pública, en frente o lo más cerca posible de la entrada del lugar de recogida. El operador no puede entrar al edificio o acercarse a la puerta para ayudarlo. Si necesita ayuda para salir del lugar de recogida, asegúrese de que su acompañante o asistente personal esté disponible para ayudarlo.

Apartamentos / Edificio de Oficinas

Al reservar un viaje, proporcione al despachador el nombre y el número específico del edificio dentro del complejo, donde le gustaría que lo recogieran.

Residencias / Guarderías para Adultos

Si lo van a recoger de un hogar de ancianos, póngase en contacto con el operador en frente del vestíbulo principal, a menos que se especifique lo contrario. Los operadores no pueden ayudarlo a entrar o salir de su hogar de ancianos, así que tenga a su asistente personal preparado para ayudarlo a salir del hogar de ancianos, si es necesario. Lo dejarán frente al lobby principal del hogar de ancianos.

Comunidad Cerrada

Si su ubicación de recogida se encuentra dentro de una comunidad cerrada y requiere una entrada especial, notifique a la oficina de seguridad para que le permitan la entrada al autobús antes de la hora de recogida. Si no organiza la entrada y el autobús no puede entrar al área de la recogida, se considerará que no se presenta.

Centros de Actividad

Se han establecido sitios designados para recoger y dejar pasajeros en los centros de actividades y ciertos destinos, como grandes centros médicos, tiendas de abarrotes, centros comerciales y universidades. Si reserva un viaje en uno de estos destinos, el despachador le indicará dónde se encuentra el punto de recogida, y deberá esperar en esa ubicación para el autobús.

Asistencia del Operador

Los servicios de Dial-A-Ride se brindan de la acera a la acera. Si necesita ayuda más allá de la acera, asegúrese de viajar con un asistente de cuidado personal o acompañante. Los operadores solo pueden ayudarlo mientras sube y baja del autobús. El operador también puede acompañarlo hacia y desde la acera u otra área de espera segura y ubicada al lado de la calle donde está estacionado el autobús. Los operadores no pueden ayudarlo a llegar a la puerta ni a la casa de un individuo. La Ciudad de Commerce y sus operadores no son responsables por usted antes de abordar o después de que haya salido del autobús.

Transporte de Niños

Los asistentes adultos que viajan con niños discapacitados y elegibles, se consideran asistentes de cuidado personal y se les permite viajar de forma gratuita. Todos los pasajeros elegibles de diecisiete años o menor deben tener un asistente adulto. Al reservar un viaje, asegúrese de informar al despachador que el niño viajará con un asistente.



Aparato 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 del Americans with Disabilities Act 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 operador, 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.

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 antes de hacer su cita/reservación.

Elevador de Sillas de Ruedas

Si necesita un ascensor para silla de ruedas al abordar el autobús, el operador lo ayudará. Por razones de seguridad, todos los pasajeros de sillas de ruedas deben abordar el elevador del autobús mirando hacia afuera. A los pasajeros también se les permite subir a bordo mientras se está de pie en el ascensor, si así lo solicita. La flota de la ciudad está diseñada para acomodar sillas de ruedas estándar, scooters y otro aparato de movilidad. Este aparato de movilidad no debe exceder las 48 "de largo, 30" de ancho y 600 libras de peso total. Al aparato de movilidad que excede estos estándares se le puede negar el servicio.

Aseguramiento a Bordo

La Ciudad de Commerce intentará asegurar las sillas de ruedas y scooters estándar. Sin embargo, si una silla de ruedas o un scooter exceden el tamaño normal, el operador puede pedirle que se transfiera a un asiento, ya que puede ser difícil asegurarlo de manera segura dentro de su aparato de movilidad. No se le pedirá que transfiera de su aparato de movilidad, pero es muy recomendado. Los carritos de compras y andadores deben doblarse durante el transporte para dejar espacio para sillas de ruedas y recipientes de oxígeno portátiles en el autobús. Los carros de compras plegables que tienen más de 1.5 pies de ancho por 3 pies de alto por 1 pie de profundidad, o los carros de compras que no se pliegan no serán transportados.

La Ciudad de Commerce requiere que use su cinturón de seguridad. Los operadores pueden ayudarlo con su cinturón de seguridad, si así lo solicita. Los operadores también asegurarán los amarres para los pasajeros de sillas de ruedas. Si planea viajar con un niño de seis años o menos y pesa 60 libras o menos, debe traer un asiento de seguridad para el automóvil para ese niño. La Ciudad de Commerce no proporciona asientos de seguridad para niños.

Abordar y Descender del Autobús del Dial-A-Ride

Para la seguridad de nuestros pasajeros, no intente abordar o salir de ningún autobús de Dial-A-Ride hasta que el operador esté posicionado en la puerta y listo para prestar asistencia, si es necesario.

Transportando Animales (Perro Guía)

El Americans with Disabilities Act permite la transportación pública de "Animales de Servicio." Al reservar su viaje, por favor infórmele al despachador si usted va a viajar con un animal de servicio/perro guía.

Transportando Aparatos Respiratorios / Aparato de Oxígeno

Los pasajeros del Dial-A-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 garantizar la seguridad y comodidad de los pasajeros, debe limitar todos los viajes de compras a no más de tres bolsas o lo que usted pueda llevar de forma segura sin ayuda. Es prohibido obstruir el pasillo con cualquier paquete. Para la seguridad de todos los pasajeros, no puede transportar explosivos, ácidos, líquidos inflamables u otros materiales peligrosos.



Servicio al Cliente

La Ciudad de Commerce le da la bienvenida a sus elogios y quejas. Estamos comprometidos a 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 la página 12 para una explicación sobre el proceso de la resolución de quejas de la Ciudad de Commerce.

Reglas y Reglamentos

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

Póliza de Faltar a Los Viajes

El Dial-A-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 Dial-A-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 (323) 887-4480. También puede dejar un mensaje si la cancelación no es el mismo día.

No-Presentarse:

Los pasajeros que no están presentes cuando llega el autobús 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 Dial-A-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 Dial-A-Ride por semanas adicionales.

Proceso de Apelación

A los pasajeros del Dial-A-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
Claude McFerguson, Director of Transportation
5555 Jillson Street
Commerce, California 90040

Resolución de Quejas

Es importante para nosotros que todos nuestros pasajeros tengan una experiencia positiva con nuestro servicio. 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.

Por favor envíe todos los comentarios por escrito a:
City of Commerce Transportation Department
Claude McFerguson, Director of Transportation
5555 Jillson Street
Commerce, California 90040

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

Citas

Día: _____ Hora: _____ Domicilio: _____

Note: _____

Día: _____ Hora: _____ Domicilio: _____

Note: _____