

GUÍA DEL USUARIO PARA EL PROGRAMA RIDE DUPAGE®

1. Regístrese para Servicios de Transporte

Para poder participar en el programa de transporte de Ride DuPage®, usted debe de ser un pasajero registrado. Para obtener más información sobre cómo ser un pasajero registrado, comuníquese con Servicios Comunitarios de el Condado de DuPage al 630-407-6500 o también con su patrocinador local de la ciudad o municipio. Para los veteranos que necesitan transporte para los hospitales o clínicas de Veteranos, llame a la Comisión de Asistencia para Veteranos (630)407-5655

2. Programar un Viaje

Después de registrarse como pasajero, usted puede programar un viaje usando el siguiente directorio:

- ◆ Condado de DuPage departamento del adulto mayor 1-630-407-6500 y oprima 2
- ◆ Condado de DuPage departamento de veteranos 1-800-713-7445
- ◆ Todas las otras ciudades, municipios y programas de el Condado llamar al número 1-800-713-7445

Identifíquese como un pasajero de Ride DuPage® y esté preparado para proporcionar la siguiente información.

1. Dirección exacta y completa y número telefónico de su origen y destino.
2. Para pasajeros que tienen **citas en horas específicas** (por ejemplo doctor, dentista, corte de cabello, etc.) o la **hora específica de trabajo** – el Centro de Llamadas al Cliente le proveerá con la hora en que le recogerán. Cuando mencione su cita especifique si es AM o PM.
3. Descripción física del área de partida incluyendo entradas, señalamientos, nombres o números de entrada, nombre de edificios, etc. (Sea específico, ver “Instrucciones especiales para recoger al pasajero”)
4. Principales intersecciones o calles transversales cercanas a la localidad de la partida si las conoce.
5. Nombre de los acompañantes/asistentes que viajen con usted y sus necesidades de viaje.
6. El motivo del viaje podría ser solicitado por su patrocinador. La información del propósito de su viaje es usado por su patrocinador para análisis de transporte, el nombre del pasajero se mantiene confidencial.

Nota importante:

*Para seguridad de nuestros pasajeros la edad mínima de los pasajeros que utilicen el servicio de Ride DuPage® sin un adulto acompañante es de 16 años.

* Ride DuPage®**NO** es un programa diseñado para servicio de transporte de emergencia. Si usted tiene una emergencia médica, por favor llame el “911” inmediatamente.

Pida al telefonista que lo esté atendiendo que confirme la siguiente información.

1. Hora de partida (AM or PM)
2. Hora de la cita
3. Ubicación donde se le recogerá – **dirección exacta**
4. Lugar donde se le llevará – **dirección exacta**
5. Instrucciones especiales para el conductor
6. Información para ser llevado de regreso
7. Costo del viaje (el pago es en efectivo solamente y cambio exacto es requerido)

3. Reservaciones

El horario para reservaciones es de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábado y domingo, 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Los viajes pueden ser reservados hasta con siete días de anticipación. **Reservaciones para el mismo día no son garantizados por lo que le recomendamos por lo menos tener un día de previo aviso.** *Al solicitar un viaje, si usted tiene una hora establecida para una cita o una hora establecida para comenzar en su trabajo, por favor déjele saber al Centro de Llamadas de estos horarios y ellos le asignaran la hora en que le recogerán.* Tenga en cuenta que las horas más ocupadas de viaje están entre las 5:00 a.m. y las 10:00 a.m. y de las 3:00 p.m. a las 6:00 p.m. Planifique su tiempo para viajes más largos durante las horas de tráfico más ocupadas. Reserve su viaje con anticipación durante estas horas para asegurar que haya disponibilidad. En lo que sea posible, evite viajes no esenciales durante estas horas tan ocupadas, como son los de ir a la tienda a comprar mercado o citas rutinarias al médico.

4. Instrucciones especiales para recoger al pasajero

Por favor confirme el área designada donde se le va a recoger como también puede ser la entrada a un lugar. Por ejemplo: Colegio de DuPage-edificio M, entrada M-3. También pudiera ser Centro comercial Yorktown, nivel de arriba por el lado de JC Penney. O quizás puede decir lado norte o sur de las carrileras del tren. Pregunte al Centro de Llamadas si su área de destino es una de estas ubicaciones.

Por favor observe: Hay límites con las cosas que los pasajeros pueden llevar en los vehículos – como regla debe ser: “cualquier cosa que el pasajero pueda cargar o maniobrar independientemente y de manera segura en el vehículo en el que viaja sin ocupar espacio en otra silla y en un solo viaje”

5. Asistente de Viaje / Compañía

El viaje es **de acera a acera**. Los choferes no pueden asistir a los pasajeros dentro o fuera de los edificios pero harán cualquier esfuerzo para atender al pasajero dentro o fuera del vehículo en forma segura. Cuando las necesidades del viajero estén más allá de la responsabilidad del chofer, un asistente de viaje es requerido. El asistente de viaje / compañía deberá de ser identificado con su patrocinador y podrá solamente viajar con un pasajero registrado. Un asistente de viaje / compañía (ej.: esposo, familiar, enfermero) puede viajar sin ningún costo. Un animal de servicio es permitido en el vehículo.

6. Viajes en Grupo

Viajes en grupo son cuando tres o más pasajeros salen y regresan al mismo lugar. Estos viajes tienen un descuento. Ride DuPage® promueve que sus pasajeros registrados programen viajes en grupo cuando esto sea posible. Por favor contactar a su patrocinador para más información.

7. Tarifas de Viaje

El costo de su viaje será confirmado por el telefonista al programar su viaje. Asegúrese de tener la tarifa exacta en efectivo. La política de las tarifas está determinada por el patrocinador. El pasajero deberá verificar con su patrocinador todo lo referente a la información de tarifas de viajes.

8. Horario de Transporte

Los servicios de transporte están disponibles las 24 horas del día, siete días a la semana.

9. Al Recogerle

El chofer tiene una tolerancia de 15 minutos para recogerlo. Por ejemplo, si su horario es a las 8:30 a.m., el chofer tiene hasta las 8:45 a.m. para recogerlo. A las 8:46 a.m. el chofer es considerado como “demorado”. En este momento, usted puede verificar el estatus de su viaje contactando al 1-800-713-7445 y siga las instrucciones.

El chofer está obligado a esperar 5 minutos pasado su horario de recogerle. Cuando un chofer esta demorado, él está aún obligado a esperar 5 minutos para que usted llegue. Si usted no llega dentro de los 5 minutos, el viaje se considerará como “no se presentó” y se le requerirá que pague una multa de \$10.00 a su patrocinador.

Ride DuPage® recoge a sus pasajeros de **acera a acera**. Los choferes no asisten a los pasajeros dentro o fuera de los edificios pero podrán hacer un esfuerzo para asistir un pasajero dentro y fuera del vehículo de forma segura.

Frecuentemente, más de un pasajero está programado para ser recogido en un lugar en particular. Antes de abordar al vehículo, confirme con el chofer que el viaje está asignado a usted.

10. Verificación del Estado de su Viaje

Si su viaje esta demorado más de 15 minutos, el pasajero deberá de verificar el estado de su viaje contactando al Centro de Llamadas de Ride DuPage® al 1-800-713-7445 y siga las instrucciones. Su llamada será dirigida al despachador quien podrá proveerle de un tiempo estimado de llegada.

11. Cancelación del Viaje

Si necesita cancelar un viaje, se le anima a que lo haga lo antes posible pero no menos de 2 horas antes de que se le recoja. Un viaje cancelado con menos de 30 minutos de notificación está considerado como “no se presentó” y el pasajero deberá de pagar una multa de \$10.00 a su patrocinador. Cuando cancele un viaje, recuerde de cancelar también el viaje de regreso también. Para cancelar un viaje, contacte al 1-800-713-7445.

12. Solicitud para Subscripciones de Viajes

Si un viaje es requerido por dos días o más a la semana al mismo lugar por un periodo extendido, el pasajero puede solicitar una “suscripción”. Las suscripciones de viaje eliminarán la necesidad de contactar al Centro de Llamadas para reservar viajes cada semana. Sin embargo, el viajero es responsable por el ajuste al viaje ocasional y su cancelación. La misma política de cancelación aplica a todos los viajes. Para solicitar la suscripción de viajes, contacte a su patrocinador.

13. Viajes Compartidos

Para aprovechar al máximo nuestros recursos de transporte, Ride DuPage® podría utilizar el mismo vehículo para transportar a dos o más personas si los lugares de partida y destino están dentro de distancias razonables.

19. Opinión del Cliente

Si usted tiene un comentario referente a su viaje, por favor contacte a los representantes de Pace Calidad Asegurada al 1-800-606-1282, o 1-847-228-4208. También puede enviar un correo electrónico a passenger.services@pacebus.com o llame directamente a su patrocinador. Esté preparado para describir la naturaleza del incidente junto con el día y la hora aproximada, lo más detallado posible. Contáctenos inmediatamente después del incidente para tener el reporte preciso y una respuesta a tiempo.

Si usted no ha recibido una respuesta dentro de siete (7) días, por favor llame a nuestra línea de opinión al cliente 1-800-606-1282 o 1-847-228-4208 para dar seguimiento. En raras ocasiones, podrá tomar más de 14 días responder por la complejidad de la instancia.

Seguridad, cortesía y puntualidad son esperadas de nuestros proveedores de transportes y necesitamos saber cuándo estas expectativas no se han cumplido.

Tenga en cuenta que cada promotor pueda tener sus políticas de viaje adicionales que se extienden más allá de las políticas estándares de Ride DuPage® Para más información, contacte a su promotor.

INFORMACIÓN IMPORTANTE DE CONTACTOS

- Para localizar patrocinadores en su área, llame a Servicios Comunitarios de el Condado de DuPage al 1-630-407-6500. Para veteranos necesitando transporte para asistencia médica, llamar a V.A.C. 630-407-5655.
- Para reservar un viaje, cancelar, reprogramar un viaje o verificar el estatus de su transporte, llame a Ride DuPage® 1-800-713-7445
- Para dejarnos saber sus comentarios llame a Pace Calidad Asegurada al 1-800-606-1282, o 1-847-228-4208 o envíe un correo electrónico a: passenger.services@pacebus.com o llame a su patrocinador.
- Si un pasajero se siente inseguro de que puede usar sin riesgo el programa de Ride DuPage®, se hará una evaluación del pasajero. Entrenamiento está disponible a través de la Asociación de Ray Graham. Por favor contacte a su patrocinador para un referido.