

## **GUIA 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 del Condado de DuPage al 630-407-6500.

### **2. Elegibilidad:**

Ride DuPage® proporciona taxis subsidiados y autobuses de transporte equipados con elevador para residentes elegibles del Condado de DuPage. Pasajeros pueden usar Ride DuPage® para visitas a instalaciones médicas dentro de los límites del Condado de DuPage y oficina de Servicios Comunitarios del Condado de DuPage.

- Cualquier residente del Condado de DuPage que tenga un ingreso igual o menor al 200% del Nivel Federal de Pobreza.
- Los clientes no pueden tener su propio medio de transporte.
- Los clientes no pueden usar el transporte para viajes fuera del Condado de DuPage sin autorización previa.
- Todos los destinos de viaje deben ser aprobados por el personal autorizado, la información de registro se incluirá para Pace.
- Ride DuPage® no transportará a citas con los doctores, si el cliente tiene Ayuda Médica (Medicaid). (Medicaid pagará por estos clientes).
- Se transportará a pasajeros de todas las edades. (Menores de edad deberán estar acompañados por un adulto).
- El transporte es proporcionado para los clientes elegibles solamente si los servicios no están disponibles a través de Pace, o programas de tránsito municipales.
- La elegibilidad podrá ser revocada por falta de pago de la cuota de \$4.00, por no cancelar un viaje reservado, o cualquier violación a los lineamientos del programa.
- Clientes que viajen a las **citas de diálisis, quimioterapia o rehabilitación cardíaca** se les permiten hacer tres viajes ida y vuelta por semana. **Otros clientes** se limitan a dos viajes redondos por semana. Los clientes que requieren de viajes adicionales para las **citas de quimioterapia** podrán ser autorizadas hasta 5 viajes por semana durante tres semanas con la autorización de un supervisor o un gerente.
- Clientes que viajen a las **citas de diálisis, quimioterapia o rehabilitación cardíaca** no se les permitirán viajes adicionales.
- Clientes que no se presenten a dos o más viajes o cancelaciones tardías al taxi se les dará por terminado del programa. Pago por no presentarse o cancelaciones tardías es requerido antes de ser reincorporado.

## Viajes Elegibles

- Diálisis
- Quimioterapia
- Rehabilitación Cardíaca/Pulmonar
- Citas con doctores
- Citas con dentistas
- Hospitales
- Servicios Comunitarios del Condado de DuPage
- Departamento de Salud y sus Centros de Salud Pública del Condado de DuPage
- Cuidado de Adultos para los clientes del Programa de Cuidado de la Comunidad registrados a través de los Servicios de la Tercera Edad del Condado de DuPage solamente.

### 3. Programar un Viaje

Después de convertirse en un viajero registrado, usted puede programar un viaje usando el siguiente directorio:

- ◆ Ride DuPage® del Condado de DuPage llamar: 1-800-713-7445.

Identifíquese como un viajero 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. **Hora de la Cita** (por ejemplo, doctor, dentista, etc.) – permita un mínimo de 30 minutos de entre el tiempo de llegada y la hora de la cita. Por favor informe si la hora es AM o PM cuando hace la reservación.
3. Descripción física del área de partida incluyendo entradas, señalamientos, nombres o números de entrada, nombre de edificios, etc.
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 será solicitado, pero no es requerido. La información del propósito de su viaje es usado por su patrocinador para el análisis de transportación, el nombre del viajero 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 al “911” inmediatamente.**

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

1. Hora de partida
2. Hora de la cita
3. Ubicación donde se le recogerá – **dirección exacta (destino de viaje debe estar registrado)**
4. Lugar donde se le llevará – **dirección exacta (destino de viaje debe estar registrado)**
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)

#### 4. Reservaciones

El horario para reservaciones es de lunes a viernes de 6:00 a.m. a 6:00 p.m., sábados y domingos de 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 hacer su reservación con dos días de previo aviso.** Al solicitar la hora de llegada de su destino (por ejemplo, citas), permita al telefonista que le recomiende la hora en la que se le debe recoger. Tenga en cuenta que las horas más ocupadas de viaje están entre las 7:00 a.m. y las 10:00 a.m. y de las 3:00 p.m. a las 6:00 p.m. Cuando sea posible, reserve su viaje que se encuentre entre estas horas con anticipación para asegurar la disponibilidad.

#### 5. 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: Hospital Good Samaritan, entrada de Emergencia o especifique la puerta de entrada. Algunos destinos por su tamaño o por el número frecuente de visitas han designado un área específica para desembarcar o embarcar. Pregunte al Centro de Llamadas si su área de destino es una de estas ubicaciones. Tenga presente que 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 en el viaje”

#### 6. 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 pasajero 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.

## 7. 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.

## 8. Tarifas de Viaje

El costo de su viaje será confirmado por el telefonista al reservar su viaje. Asegúrese de tener la tarifa exacta en efectivo. La política de las tarifas está determinada por el patrocinador. \$4.00 cada viaje a Servicios Comunitarios del Condado de DuPage, 421 N. County Farm Road, Wheaton. \$4.00 cada viaje a la oficina principal del Departamento de Salud del Condado de DuPage, 111 N. County Farm Road, Wheaton. Todos los demás viajes son \$1.50 por las primeras seis (6) millas, después \$1.50 por cada milla adicional a las seis (6) primeras millas de cada viaje.

## 9. Horario de Transporte

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

## 10. Al Recogerle

El chofer tiene una tolerancia de 30 minutos para recogerlo. Por ejemplo, si su horario es alas 8:30 a.m., el chofer tiene hasta las 9:00 a.m. para recogerlo. A las 9:01 a.m. el chofer es considerado como “demorado”. En este momento, usted puede verificar el estatus de su viaje llamando al 1-800-713-7445 y oprima 2. También puede visitar la página de transporte en <https://www.pacebus.com/tripcheck>.

El chofer está obligado a esperar 5 minutos pasado su horario de recogerle. Cuando un chofer esta demorado, el 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 “pasajero ausente” y se le requerirá que pague una multa de \$10.00.

Se le recogerá de **acera a acera**. Los choferes no asisten a los viajeros 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 su chofer que el viaje está asignado a usted.

## 11. Verificación del Estado de su Viaje

Si su viaje esta demorado más de 30 minutos, el pasajero deberá de verificar el estado del viaje llamando al Centro de Atención al Cliente de Ride DuPage® al 1-800-713-7445 y oprima 2. Su llamada será dirigida al despachador quien podrá proveerle de un tiempo estimado de llegada. El estado del viaje también se puede verificar en la página web <https://www.pacebus.com/tripcheck>.

## 12. Demora a la hora de Recogerle

Si usted experimenta una demora en exceso por su proveedor transportista, por favor contacte a los representantes de Pace Calidad Asegurada al 1-800-606-1282 o a su patrocinador.

Pace también tiene un número de Asistencia de Emergencia que el pasajero puede usar si Pace lo llevó a un lugar y no lo ha recogido para su viaje de regreso después de más de una hora de espera. Llame al 1-800-606-1282, y oprima opción #3. Una persona en vivo está disponible para responderle a cualquier hora, 24 horas al día.

## 13. Cancelación del Viaje

Si necesita cancelar o reprogramar un viaje, se le sugiere a que lo haga lo antes posible, al menos 2 horas antes de que se le recoja. Un viaje cancelado o reprogramado con menos de 2 horas de notificación es considerada como "pasajero ausente" y el viajero deberá de pagar una multa de \$10.00. Si un pasajero no llega a tomar el viaje programado, se le considerara como un "no llegó" y podría estar sujeto a una multa de \$10.00 Cuando cancele un viaje, recuerde de cancelar también el viaje de regreso.

Para cancelar un viaje, llame al 1-800-713-7445.

## 14. 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 viajero puede solicitar una "suscripción". Las suscripciones de viaje eliminaran la necesidad de contactar al centro de atención para reservar viajes cada semana. **Sin embargo, el pasajero es responsable por los cambios ocasionales de horarios / destinos que se le presenten y su cancelación.** La misma política de cancelación aplica a todos los viajes.

Para solicitar la suscripción de viajes, contacte a su patrocinador.

## 15. Viajes Compartidos

Para poder maximizar nuestros recursos de transporte, dos o más personas pueden ser transportadas si los lugares de partida y destino están dentro de distancias razonables en bus o en taxi.

## 16. Opinión del Cliente

Si usted tiene un comentario referente a su viaje, por favor utilice cualquiera de las siguientes tres opciones:

- Llame a los representantes de Pace Calidad Asegurada al 1-800-606-1282, o 1-847-228-4208.
- Envíe un correo electrónico a [passenger.services@pacebus.com](mailto:passenger.services@pacebus.com)
- Llame al Condado de DuPage al 630-407-6500.

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.

### **17. Apelando la decisión de “pasajero ausente” o “cancelación tardía”**

Si usted piensa que su viaje fue incorrectamente documentado como “pasajero ausente” o “cancelación tardía” usted podría reclamar el estatus de su viaje poniéndose en contacto con Servicio al Pasajero de Pace al número 1-800-606-1282.

### **18. Título VI Póliza**

El programa de Ride DuPage® del Condado de DuPage, Departamento de Servicios Comunitarios ofrece servicios sin discriminación de raza, color y nacionalidad de conformidad con el título VI de la Ley de derechos civiles. Cualquier persona que crea que ha sido afectada por una práctica discriminatoria protegida en el Título VI puede presentar su denuncia directamente con el Condado de DuPage contactando al director de Servicios Comunitarios en la dirección: 421 N. County Farm Road, Wheaton, IL 60187 o enviando un correo electrónico a [csprograms@dupageco](mailto:csprograms@dupageco) y pidiendo un formulario de Quejas y Sugerencias.

## **INFORMACIÓN IMPORTANTE DE CONTACTOS**

- Para localizar patrocinadores en su área, llame a Servicios Humanos del Condado de DuPage al 1-630-407-6500 y oprima la opción 1 para español y luego la opción 2 para el Departamento de Servicios Comunitarios o al número de llamada gratuita 1-800-942-9412.
- Para programar, cancelar o re-programar un viaje, llame a Ride DuPage® al 1-800-713-7445.
- Para verificar el estado de su viaje, llame a Ride DuPage® al 1-800-713-7445 y presione 2.
- Para opinión al cliente, llame a Pace Calidad Asegurada al 1-800-606-1282 o a su patrocinador.
  - Para contactar Pace si el transporte esta tarde más de una hora, llame al 1-800-606-1282y oprima opción # 3. Una persona en vivo está disponible para responderle a cualquier hora, 24 horas al día.