

## GUÍA DEL USUARIO PARA EL PROGRAMA RIDE DUPAGE®-- (Servicios para Adultos Mayores)

---

### ¿Qué es Ride DuPage®?

El Programa de Ride DuPage® para Adultos Mayores del Condado de DuPage provee transporte de banqueta a banqueta, 24 horas al día, 7 días a la semana para el adulto mayor de 60 años que vive en el Condado de DuPage y es de bajos ingresos. Ride DuPage® para Adultos Mayores es gratis para el usuario. El Condado de DuPage y PACE están trabajando conjuntamente para que los usuarios tengan acceso a un transporte por taxi o una camioneta de PACE. Pasajeros tienen que registrarse y programar todos los viajes con el Condado de Dupage. Este es un programa financiado por subvenciones por lo tanto solo está disponible si hay fondos.

### 1.Regístrese para Servicios de Transporte

Para poder participar en el programa de transporte de Ride Dupage®, usted debe de registrarse como pasajero. Para obtener más información sobre cómo registrarse, con Servicios Comunitarios del Condado de DuPage al número 630-407-6500, oprima la opción 1 para español y luego la opción 2 para el Departamento de Servicios Comunitarios

### 2. Elegibilidad:

Ride DuPage® proporciona taxis subsidiados y autobuses de transporte equipados con elevador para residentes elegibles del Condado de DuPage. Los pasajeros pueden usar este servicio para ir a citas médicas, actividades sociales, mandados o al Departamento de Servicios Comunitarios del Condado de DuPage, todo dentro de los límites del Condado de Dupage. Los requisitos para ser elegibles para Ride DuPage® dependen del subsidio que este disponible para transporte.

- Cualquier residente del Condado de Du Page de 60 años o mayor.
- Residentes de viviendas con licencia para operar, tales como un centro de asistencia con la vida diaria, o una vivienda con programa de vida con apoyo o un hogar para ancianos.
- El número de viajes por semana estará sujeto a la disponibilidad de fondos.
- Si hay fondos disponibles del subsidio para transporte, los viajes se pueden usar para citas médicas, mandados o actividades sociales.
- El destino de cada viaje debe de ser aprobado por el personal autorizado del Condado de DuPage.
- Los detalles del viaje, incluida la dirección, deben de ser incluidas en el registro para PACE

- Ride DuPage® para Adultos Mayores es solo para usuarios elegibles y solamente si los servicios no están disponibles a través de PACE, o programas de tránsito municipales, y/o tienen su propio medio de transporte.
- Para un viaje fuera de los límites geográficos del Condado de DuPage los pasajeros necesitarán autorización previa.
- La elegibilidad podrá ser revocada por no cancelar un viaje reservado, o cualquier violación a los lineamientos del programa.

### **Viajes Elegibles**

- Citas médicas o dentales.
- Para ir a hacer mandados.
- Actividades sociales.
- Servicios Comunitarios del Condado de DuPage.

### **3. Programar un Viaje**

Después de registrarse como pasajero, usted puede programar un viaje comunicándose con Servicios Comunitarios del Condado de DuPage al 1-630-407-6500, oprima la opción 1 para español y luego la opción 2 para el Departamento de Servicios Comunitarios.

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

1. Dirección exacta y completa de su origen donde se le va a recoger y el destino donde se le va a llevar.
2. **Hora de la Cita** (por ejemplo, doctor, dentista, etc.) – permita un mínimo de 30 a 60 minutos de entre el tiempo de llegada y la hora de la cita. Por favor informe si la hora es de mañana o de tarde (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 por el agente autorizado. La información del propósito del viaje es usada por su patrocinador para el análisis de transportación, el nombre del viajero se mantiene confidencial.

**\* Ride DuPage® para Adulto Mayor 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 en que lo recoge el transporte.
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

#### 4. Reservaciones

El horario para reservaciones es de lunes a viernes de 8:00a.m. a 4:30p.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 dos días de previo aviso.** 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 puede reservar su viaje con anticipación entre estas horas para asegurar la disponibilidad.

#### 5. Instrucciones especiales para recoger al pasajero

Por favor confirme el área designada donde se le va a recoger. Por ejemplo: Hospital Good Samaritan, Entrada Principal, o Sala de Emergencia del hospital, o la puerta de entrada de su destino. Algunos destinos por su tamaño o por el numero frecuente de visitas han designado un área específica para desembarcar o embarcar.

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. Alentamos a los clientes que usan Ride DuPage® para el Adulto Mayor que programen viajes en grupo cuando sea posible. Por favor contactar a su patrocinador para más información.

## **8. Tarifas de Viaje**

El viaje no tiene ningún costo para los usuarios de Ride DuPage® para Adulto Mayor

## **9. Horario de Transporte**

Los servicios de transporte están disponibles las 24 horas del día, siete (7) días a la semana.

## **10. Al Recogerle**

El chofer tiene una tolerancia de 30 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 oprima la opción número 2. También puede optar por visitar la pagina web <https://www.pacebus.com/tripcheck> .

El chofer esperara 5 minutos pasado su horario de recogerle. Si el chofer llega tarde, esperara 5 minutos para que usted llegue. Si usted no llega dentro de los 5 minutos, el viaje se considerará como “pasajero ausente”. Si recibes 3 o más “pasajero ausente” será suspendido del programa por 60 días a partir de la última ausencia.

Se le recogerá de **acera a acera**. Los choferes no asisten a los viajeros dentro o fuera de los edificios, pero trataran de asistir a el pasajero dentro y fuera del vehículo de forma segura cuando lo necesita.

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 de su viaje contactando al centro de atención de Ride DuPage® al 1-800-713-7445 y oprima la opción número 2. Su llamada será dirigida al despachador quien podrá proveerle de un tiempo estimado de llegada. Los viajes también se pueden verifican en la pagina 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. 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 pero no menos de **2 horas antes de que se le recoja**. Un viaje cancelado o reprogramado con menos de 2 horas de anticipación es considerado como “pasajero ausente”. Cientes que tienen 3 o más ausencias o cancelaciones tardes serán suspendidos del programa por 60 días desde la última ausencia/ cancelación tarde. 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 Suscripciones 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 eliminarán 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, llame a su patrocinador. Las suscripciones serán aprobadas caso por caso por la Supervisora.

### **15. Viajes Compartidos**

Para poder maximizar nuestros recursos de transporte, dos o más personas podrían ser transportadas juntas en el mismo vehículo si el lugar 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 1-800-713-7445.
- 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 a su patrocinador 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, solicitando una planilla de quejas con el Condado de DuPage contactando al director de Servicios Comunitarios en la dirección: 421 N. County Farm Road, Wheaton, IL 60187 o por correo electrónico a: [csprograms@dupageco.org](mailto:csprograms@dupageco.org) y solicite un formulario de reclamación.

## **INFORMACIÓN IMPORTANTE DE CONTACTOS**

---

- Para localizar patrocinadores en su área, llame a Servicios Comunitarios del Condado de DuPage al 1-630-407-6500 y oprima la opción 1 para español y luego la opción número 2 para el Departamento de Servicios Comunitarios.
- Para programar o reprogramar un viaje, llame a Servicios Comunitarios del Condado de DuPage al 1-630-407-6500, oprima la opción número 1 para español y luego la opción número 2 para el Departamento de Servicios Comunitarios.
- Para cancelar un viaje, llame a PACE Ride DuPage® al 1-800-713-7445.
- Para verificar el estado de su viaje, llame a Ride DuPage® al 1-800-713-7445.
- 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 1-800-606-1282 y oprima opción 3. Una persona en vivo está disponible para responderle a cualquier hora, 24 horas al día.