

Guía General para el usuario de 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. Programar un Viaje:

Después de que usted se haya registrado con Ride DuPage® podrá programar un viaje usando el siguiente directorio:

- Llamar al 1-800-713-7445 para las ciudades de Naperville, Wheaton, Elmhurst y West Chicago. Para las Villas de Glen Ellyn, Bensenville y Warrenville. Para las Municipalidades de Naperville, Lisle, Milton, Wheatland, Addison. Y para el Condado de DuPage.
- El adulto mayor de 60 años llama al numero 630-407-6500 y presiona 2
- Los Veteranos del Condado de DuPage que necesitan transporte al Hospital de Veteranos Hines llaman al 1-800-713-7445
- Usuarios del Ride DuPage Empleo® llaman al 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.
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 usada 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)

3. 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 tener un día 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.

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: 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”.

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 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.

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 reservar su viaje. Asegúrese de tener la tarifa exacta en efectivo. La política de las tarifas está determinada por el patrocinador. El pasajero debe verificar con el patrocinador el costo del transporte.

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 30 minutos para recogerlo. Por ejemplo, si su horario es a las 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

oprime 2.

El chofer está obligado a esperar 5 minutos pasado su horario de recogerle. Cuando un chofer está 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 “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.

10. Verificación del Estado de su Viaje

Si su viaje está demorado más de 30 minutos, el pasajero deberá verificar el estado del viaje llamando al Centro de Atención al Cliente de Ride DuPage® al 1-800-713-7445 y oprime 2. Su llamada será dirigida al despachador quien podrá proveerle de un tiempo estimado de llegada.

11. 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 se demora o 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 oprime opción #3. Una persona en vivo está disponible para responderle a cualquier hora, 24 horas al día.

12. Cancelación del Viaje

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

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

13. Solicitud para Suscripciones de Viajes

Si un viaje es requerido por dos días o más a la semana al mismo lugar por un período 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, contacte a su patrocinador.

14. 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 buso o taxi.

15. 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

También podría llamar a el 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.

Tenga en consideración que cada patrocinador tiene regulaciones adicionales que se extienden más allá del programa estándar de Ride DuPage®. Para más información contacte a su patrocinador.

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 2. o al número de llamada gratuita 1-800-942-9412.
- Para programar, cancelar o reprogramar 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 1-800-606-1282 y oprima opción # 3. Una persona en vivo está disponible para responderle a cualquier hora, 24 horas al día.