



# Dial-A-Ride

## Manual



Para obtener más información sobre cómo Marcar-un-Viaje,  
contáctenos en (509) 527 - 3779  
1401 W Rose St Walla Walla, WA 99362

# Tabla de Contenido

Que es Dial-A-Ride? .....	- 2 -
Proceso de Elegibilidad .....	- 3 -
Horario y área de Funcionamiento .....	- 5 -
Información de Tarifas .....	- 6 -
Niños y Niñas.....	- 8 -
Asistentes de Cuidado Personales .....	- 9 -
Invitadas y Acompañantes .....	- 9 -
Animales de Servicio .....	- 10 -
Mascotas y Otros Animales.....	- 11 -
Inclencias del Tiempo .....	- 12 -
Objetos Perdidos .....	- 13 -
Tus Comentarios Son Bienvenidos.....	- 13 -
Solicitud de Viajes .....	- 14 -
Consejos para Solicitar Viajes .....	- 16 -
Solicitudes de Viaje el Mismo Día .....	- 18 -
Cancelar su Viaje .....	- 18 -
Ausencia y Cancelaciones Tardías.....	- 19 -
Servicio de Suscripcion.....	- 20 -
Vestíbulos Comunes.....	- 21 -
Responsabilidades de Dial-A-Ride.....	- 22 -
Responsabilidad es del Cliente.....	- 23 -
Política de Suspensión .....	- 27 -
Modificación Razonable.....	- 28 -
Otros Proveedores de Transporte Locales.....	- 29 -

## Que es Dial-A-Ride?

Dial-A-Ride es un servicio de viaje compartido para personas que, debido a su discapacidad, no pueden viajar en un autobús regular de Valley Transit, y para todas las personas de 70 años o más. Dial-A-Ride no está diseñado para usarse como una alternativa al sistema de autobús de ruta fija porque es más fácil o más conveniente que viajar en autobús.

**DIAL-A-RIDE NO ES UN SERVICIO DE AMBULANCIA Y NO PROPORCIONARÁ SERVICIOS DE TRANSPORTE DE EMERGENCIA.**



Dial-A-Ride brinda servicio puerta a puerta o, en algunos casos, transporte a los centros de tránsito para conectarse con el servicio regular de autobús. El minibús Dial-A-Ride puede hacer varias paradas en el camino antes de llegar a su destino.

Dial-A-Ride es transporte público y no debe confundirse con transporte privado o médico. Los pasajeros no pueden especificar el tipo de vehículo utilizado para proporcionar transporte.

Dial-A-Ride opera minibuses accesibles. Si un minibús Dial-A-Ride no está disponible, podemos transportarlo en un autobús de Valley Transit o en una camioneta de supervisor. Dial-A-Ride requiere un acercamiento sin obstrucciones y suficiente área de giro para sus vehículos. Bajo algunas condiciones, nuestra política de servicio puerta a puerta no estará disponible para los pasajeros. Se pueden establecer ubicaciones alternativas para recoger y dejar a los niños debido a entradas de vehículos obstruidas, giros u otros problemas de seguridad.

Se cobra una tarifa para viajar en Dial-A-Ride. Se espera que pague su tarifa cada vez que suba a un minibús Dial-A-Ride. Puede pagar en efectivo, con boletos o con un pase mensual. Puede comprar talonarios de boletos y pases en la oficina principal de Valley Transit en 1401 West Rose Street, o hacer su pedido por correo. Los pases mensuales también están disponibles de lunes a viernes en Market Station Transit Center.

## Proceso de Elegibilidad

Su elegibilidad se basa en la información proporcionada en la solicitud de Dial-A-Ride y cualquier información recopilada a través del proceso de elegibilidad. Valley Transit a menudo busca información de los proveedores de atención médica o de tratamiento para ayudarnos a definir las habilidades funcionales de los solicitantes.

Para calificar para el servicio Dial-A-Ride, un pasajero debe cumplir al menos uno de los siguientes criterios:

- Incapacidad para subir o bajar de un autobús de tránsito que está equipado con un dispositivo de elevación de sillas de ruedas
- Incapacidad para ir hacia o desde una parada de autobús regular de Valley Transit
- Incapacidad para esperar en una parada de autobús regular
- Incapacidad para comprender y seguir instrucciones o señales de información por razones distintas al idioma o la alfabetización

O

- 70 años de edad o más

Todos los pasajeros potenciales de Dial-A-Ride están obligados por los requisitos de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) a solicitar el servicio Dial-A-Ride. Para una solicitud, llame al 509-527-3779.

Puede comenzar a solicitar viajes Dial-A-Ride tan pronto como se le notifique de su elegibilidad para viajar en Dial-A-Ride.

De acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), Valley Transit debe:

- Hacer una determinación de elegibilidad dentro de los 21 días después de la recepción de la solicitud completa.
- Proporcionar una notificación por escrito con los motivos de nuestra decisión si determinamos que no es elegible.
- Brindar al solicitante la posibilidad de apelar la denegación o las condiciones del servicio.
- Proporcionar materiales en formatos accesibles a pedido.

Valley Transit tiene una categoría especial única llamada "Ciudadanos honrados". Esta categoría es para personas que tienen 70 años o más, pero que no califican bajo la ADA para una discapacidad de transporte.

Debido a que los efectos de una discapacidad pueden cambiar con el tiempo, la certificación de elegibilidad para Paratransit no es permanente. La elegibilidad se otorga por un período de tres (3) años. Se envía una carta de notificación y un formulario de recertificación al menos 60 días antes de que expire su elegibilidad.

Valley Transit ofrece servicios de capacitación en viajes a solicitud de individuos o grupos. La educación y la capacitación son a menudo todo lo que se necesita para ayudar a una persona a obtener una mayor independencia mediante el uso de nuestros servicios de transporte de ruta fija o Dial-A-Ride. En ocasiones, el personal de Valley Transit

puede requerir que un solicitante del servicio Dial-A-Ride se reúna con un proveedor de atención médica, como un médico o un terapeuta ocupacional, para brindar más información que nos ayude a evaluar con precisión sus necesidades de transporte.

Su seguridad y la de los demás pasajeros y del operador del vehículo es nuestra principal preocupación. No podemos brindar servicio a personas postradas en cama o que requieran atención que no esté disponible en un sistema de transporte público.



### **Horario y área de Funcionamiento**

Dial-A-Ride brinda servicio de 6:15 am a 5:45 pm de lunes a viernes. Para reservaciones y cancelaciones, la oficina de

despacho de Valley Transit está abierta de 8:00 am a 5:00 pm de lunes a viernes.

Los servicios Dial-A-Ride no están disponibles en los siguientes días festivos:

- Día de Año Nuevo
- Día de Martin Luther King Jr
- Día de los Caídos
- Día de Cristóbal Colón/Día de los Pueblos Indígenas
- Cuatro de julio
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Día Después del Acción de Gracias
- el Día de Navidad

El área de servicio es un corredor que se extiende  $\frac{3}{4}$  de milla alrededor de cada ruta fija en Walla Walla y College Place. Para determinar si una dirección específica se encuentra dentro del área de servicio, llame al 509-527-3779.

### Información de Tarifas

Valley Transit actualmente está en un programa piloto de tarifa gratis hasta el fin del 2025. Cuando tomen efecto de nuevo las tarifas, las siguientes reglas aplicarán. El costo de un viaje de ida es de 75 centavos. Si no desea utilizar efectivo, los boletos están disponibles en libros de 20 por \$15.00. Un pase mensual también está disponible por \$12.00

Debe pagar una tarifa o mostrar su pase cada vez que suba a un vehículo Dial-A-Ride. No se aceptan pagos de tarifas de ida y vuelta.

**ESTÉ PREPARADO PARA PAGAR  
LA TARIFA EXACTA**



Los operadores NO transportan cambio, no venden boletos ni pases mensuales, y no se les permite buscar en carteras, bolsillos o mochilas la tarifa de un pasajero.

Si su discapacidad le impide manejar dinero, boletos o pases, llame al servicio de atención al cliente de Dial-A-Ride para conocer las formas en que podemos ayudarlo a tener la tarifa disponible cuando necesite viajar en Dial-A-Ride.

Los pases y talonarios de boletos se pueden comprar en Valley Transit, en persona o por correo, en 1401 West Rose Street. Los pases también se pueden comprar en Market Station Transit Center, 108 West Main Street. Llame al 509-529-7442 para conocer las horas de funcionamiento actuales.

Para comprar un talonario de boletos o un pase por correo, envíe un cheque o giro postal y un sobre con su dirección y sello junto con una explicación de lo que desea comprar a la siguiente dirección:

**Valley Transit Customer Service  
1401 West Rose Street  
Walla Walla, WA 99362**

**Por favor, no envíe dinero en  
efectivo por correo.**



Los pases se vencen el último día del mes. Asegúrese de comprar su nuevo pase antes del primer día de cada mes. No



hay período de gracia. Los pases salen a la venta el día 15 de cada mes para el mes siguiente.

## Niños y Niñas

Los niños pueden viajar en Dial-A-Ride si tienen una discapacidad elegible según la ADA o si viajan como acompañantes con un pasajero adulto elegible.

Los niños menores de 5 años deben estar acompañados por un adulto o un niño mayor que sea capaz de actuar como asistente de cuidado personal (PCA). Un niño de 5 años o menos puede viajar gratis, si está acompañado por un adulto.

La ley del estado de Washington (HB 2675) requiere que los niños menores de 6 años estén sujetos en un vehículo de acuerdo con los siguientes criterios:

- 1 año de edad o menos de 20 libras:
  - un asiento infantil orientado hacia atrás.
- Entre 1 año de edad o más de 20 libras y 4 años de edad, o menos de 40 libras:
  - un asiento de seguridad para niños orientado hacia adelante
- Entre los 4 años de edad o más de 40 libras y los 6 años de edad o menos de 60 libras:
  - el uso de un asiento elevado es opcional (nuestros minibuses solo tienen cinturones de seguridad). Si los niños de esta categoría no usan un asiento elevador, deben usar un cinturón de regazo.
- 6 años en adelante:
  - un cinturón de regazo

- Los pasajeros deben proporcionar un asiento para bebés para su hijo que esté calificado para el uso del vehículo.

## **Asistentes de Cuidado Personales**

Un asistente de cuidado personal (PCA) es alguien que viaja con usted para brindarle la asistencia que necesite. Su PCA viaja gratis y debe abordar y desembarcar en el mismo lugar que usted. Tenga en cuenta que Dial-A-Ride no proporciona PCA y que el operador del minibús no puede actuar como su PCA.

Debido a que generalmente hay otros pasajeros en el minibús, los operadores deben permanecer a la vista del minibús y no pueden acompañarlo a un lugar donde no puedan ver su vehículo. Si su destino no está a la vista del minibús, deberá estar acompañado por un PCA para que lo ayude a llegar a su destino.

Antes de programar un viaje, deberá informar al Representante de Servicio al Cliente cada vez que haga una reserva que estará acompañado por un PCA. Esto asegura que habrá espacio en el minibús para ambos.

## **Invitadas y Acompañantes**

Un invitado o acompañante es alguien que desea llevar con usted para compartir el viaje, no alguien a quien debe traer para que pueda viajar.

Si desea traer más de un invitado con usted, los invitados adicionales serán acomodados según el espacio disponible.

Los huéspedes deben pagar una tarifa cuando lo acompañen en el minibús, y deben subir y bajar del minibús en el mismo lugar y hora que usted.

Asegúrese de decirle al Representante de Servicio al Cliente que traerá un(os) invitado(s) cuando llame para programar su viaje. Los conductores no pueden llevar pasajeros que no estén programados previamente para un viaje.

## Animales de Servicio

Un animal de servicio es cualquier perro guía, perro de señales u otro animal adiestrado individualmente, o en fase de adiestramiento, para trabajar o realizar tareas para una persona con discapacidad. Los animales de servicio no son mascotas. Son animales de trabajo especialmente adiestrados para prestar asistencia.



Los animales de servicio y los aprendices de animales de servicio son bienvenidos a bordo de los vehículos Dial-A-Ride siempre que cumplan con todas las políticas relevantes. Las siguientes políticas se aplican a los animales de servicio en los vehículos Dial-A-Ride:

- El animal debe estar bajo el control de su persona y comportarse de manera apropiada.
- Llevar arnés, correa o atadura, a menos que estos dispositivos interfieran con el trabajo del animal de servicio o aprendiz de animal de servicio, o impidan su uso.
- Las aves, reptiles, anfibios y roedores deben mantenerse dentro de un transportador o contenedor cerrado a menos que sean animales de servicio entrenados.
- El animal o transportador no debe bloquear el pasillo o las salidas de emergencia. Pueden permanecer a los pies de la persona o en su regazo, pero no pueden ocupar un asiento de vehículo.
- El animal no debe ser perturbador, sin ruido excesivo o comportamiento amenazante.
- El animal no debe mostrar tendencias agresivas hacia las personas u otros animales.
- El animal debe estar domesticado.
- El animal no debe representar una amenaza directa para la salud pública.

## **Mascotas y Otros Animales**

Las mascotas y los animales que brindan apoyo emocional, terapia, comodidad o compañía no se consideran animales de servicio. Debido al tamaño de los minibuses, es posible que no se permitan mascotas que no sean animales de servicio en Dial-A-Ride a menos que sean pequeñas y puedan ser transportadas en un transportador adecuado. Su mascota más el transportador no pueden pesar más de 25 libras. Cuando reserve un viaje en Dial-A-Ride, informe al Representante de Servicio al Cliente que va a traer una mascota para asegurarse de que haya espacio en el vehículo.

Una mascota o animal que brinde apoyo emocional, terapia, consuelo o compañía debe cumplir con las siguientes políticas:

- Estar en un contenedor, jaula o transportador cerrado en todo momento.
- El transportador no debe bloquear el pasillo ni las salidas de emergencia.
- El animal no debe ser perturbador, sin ruido excesivo o comportamiento amenazante.
- El animal no debe mostrar tendencias agresivas hacia las personas u otros animales.
- El animal debe estar vivo y en buen estado de salud.

**Bajo control y buen comportamiento** son las características definitorias. El cuidado y la supervisión de un animal es responsabilidad exclusiva de su dueño. Además, los clientes que viajan con animales están sujetos a las mismas reglas generales que se aplican a todos los pasajeros; es decir, cualquier daño o suciedad causada por el animal es responsabilidad del cliente. Si un animal no está bajo control o si su comportamiento es perturbador o amenazante, Valley Transit puede rechazar el servicio o solicitar que el animal sea retirado del vehículo. Todos los animales deben ser mantenidos bajo restricción física por el dueño en todo momento. Los animales que sean perturbadores, amenazantes o intimidantes se manejarán en un proceso de disciplina caso por caso.

## Inclemencias del Tiempo

¿Cómo sabrá si los minibuses de Dial-A-Ride funcionarán durante períodos de nieve intensa, hielo u otras inclemencias del tiempo?



Visite el sitio web de Valley Transit en [www.valleytransit.com](http://www.valleytransit.com) para recibir alertas de pasajeros o llame al 509-527-3779.

Dial-A-Ride opera un servicio muy limitado en condiciones de nieve severa, hielo u otras inclemencias del tiempo.

El servicio será limitado y posiblemente cancelado cuando el clima adverso cree condiciones peligrosas para nuestros pasajeros o cuando el minibús no pueda llegar a su residencia o destino.

Los viajes no esenciales pueden cancelarse, pero se harán todos los esfuerzos posibles para brindar viajes esenciales y de soporte vital, como los de diálisis o quimioterapia y viajes de trabajo para el personal clave, siempre que los vehículos puedan llegar a su residencia o destino.

Si su viaje es para un servicio esencial o que amenaza la vida, llame al servicio de atención al cliente para asegurarse de que puede llegar a donde necesita ir.

Las aceras, entradas de vehículos y rampas deben estar despejadas para que los operadores puedan ayudar de manera segura a los pasajeros que usan sillas de ruedas o aquellos que requieren asistencia puerta a puerta.

## **Objetos Perdidos**

Para saber si tenemos un artículo suyo en Objetos perdidos, llámenos al 509-525-9140, de lunes a viernes de 8:00 am. a 5:00 pm.



## **Tus Comentarios Son Bienvenidos**

Siempre que tenga comentarios sobre el servicio Dial-A-Ride, queremos saber de usted. Todas las quejas, elogios y

sugerencias son bienvenidas. No se tolerarán represalias contra los comentaristas por parte del personal de Valley Transit.

Puede llamar al Servicio de atención al cliente de Valley Transit al 509-525-9140. Los representantes están disponibles para recibir sus comentarios de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Los siguientes detalles específicos ayudan a una investigación más exhaustiva de sus comentarios y / o sugerencias:

- Fecha, día y hora del incidente
- Nombre o descripción del operador
- Número del vehículo
- Una explicación detallada del incidente o sugerencia
- Nombre y número de teléfono del pasajero

Los operadores de Dial-A-Ride no pueden aceptar propinas. Si está satisfecho con el servicio de un operador en particular, llámenos con su comentario. Cada comentario se comparte con los empleados involucrados.

Si lo prefiere, puede enviarnos un fax al 509-525-9142 o escribirnos a:

**Valley Transit Customer Service**  
**1401 West Rose Street**  
**Walla Walla, WA 99362**

O envíe un correo electrónico a: [info@valleytransit.com](mailto:info@valleytransit.com)

### **Solicitud de Viajes**

Puede comenzar a solicitar viajes de Dial-A-Ride tan pronto como se le notifique de su elegibilidad para viajar en Dial-A-Ride. Nuestra oficina de reservas está abierta de lunes a

viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Llame al 509-527-3779 para hacer reservaciones. Los operadores no pueden realizar ni cancelar reservas de viajes por usted.

Los viajes se pueden solicitar con 1 a 14 días de anticipación. Asegúrese de programar su viaje de regreso al mismo tiempo.

Información necesaria para realizar una reserva:

- Tu nombre y apellido
- Su dirección de recogida completa, incluyendo el nombre o número del apartamento y/o edificio
- Dirección exacta del lugar al que quieres ir
- Hora(s) y fecha(s) a las que le gustaría viajar
- La(s) hora(s) de las citas que pueda tener
- Si un asistente o invitado viajará contigo
- Si le acompañará un animal de servicio, un animal de servicio en entrenamiento o un animal de compañía
- Si usará una ayuda (es decir, silla de ruedas, andador, oxígeno)
- Toda la información anterior para su viaje de regreso

Cuando programe un viaje, se le dará el tiempo de la ventana prometida de 30 minutos tanto para el viaje de ida como de regreso. Escriba el nombre del representante de servicio al cliente que le ha ayudado, así como las fechas y horas confirmadas de sus reservas de viaje.

**Lleve con usted los  
medicamentos necesarios en  
caso de que nos retrasemos por  
cualquier periodo**



Los Domingos y días festivos que caen en un día laborable, puede dejar un mensaje telefónico entre las 8:00 am y las 5:00 pm para solicitar una reserva SOLO para el lunes o el día después del día festivo. Si no se incluye alguna de la información requerida anteriormente, es posible que la



reserva no se realice correctamente. Si tiene una cita, asegúrese de solicitar un tiempo que permita suficiente tiempo de viaje después del final del período de promesa de 30 minutos, teniendo en cuenta que el vehículo puede hacer otras paradas en el camino. La ventana de 30 minutos comenzará a la hora de recogida solicitada que deje en el mensaje telefónico.

***Si es diabético o hipoglucémico,  
lleve una pequeña merienda en  
caso de viajar más de lo esperado***



## Consejos para Solicitar Viajes

Dial-A-Ride ofrece numerosos viajes cada día. Aunque hacemos todo lo posible para satisfacer su solicitud, es posible que no siempre sea posible viajar a las horas que desee. Estos consejos nos ayudarán a brindarle el mejor servicio posible.

- Siempre que sea posible, sea flexible con los horarios de viaje. Podríamos pedirle que cambie su horario antes o después del horario solicitado para acomodar a más pasajeros en el minibús.
- Permita tiempo adicional de viaje. Los viajes se programan en viajes compartidos. El minibús puede detenerse para permitir que otros clientes suban o bajen antes de llegar a su destino. Además, pueden producirse retrasos inesperados, accidentes y mal clima.
- Si va a una cita médica, la reserva de su viaje de regreso debe permitir suficiente tiempo en caso de que su médico se retrase.
- Se pueden realizar viajes para cualquier propósito. Bajo la ADA, Dial-A-Ride no puede priorizar viajes por

propósitos de viaje. Puede solicitar tantos viajes como necesite.

- La mayoría de los pasajeros combinan los mandados para aprovechar al máximo su tiempo y dinero.
- Los operadores pueden ayudarlo con la cantidad de paquetes o alimentos que puedan llevar en un viaje con un peso total que no exceda las 25 libras.
- Dial-A-Ride no mueve pertenencias personales o artículos comerciales de una residencia o instalación a otra. Si necesita que alguien lo ayude a mudarse, comuníquese con su familia, amigos o una agencia de voluntarios para obtener ayuda.
- Cuando vaya de compras, considere una tienda cerca de su casa para reducir el tiempo de viaje. Esto permite que Dial-A-Ride opere de manera más eficiente en beneficio de todos nuestros pasajeros. Limite sus paquetes a bordo.
- Los operadores de Dial-A-Ride no pueden levantar o transportar objetos que pesen más de 25 libras. Si ha comprado un artículo pesado o voluminoso, haga arreglos con la tienda para que se lo envíen a su casa en lugar de intentar llevarlo a bordo del minibús. Los operadores se reservan el derecho a negarse a transportar artículos pesados o voluminosos.
- Si se muda o usa una dirección temporal, debe notificar a Dial-A-Ride de inmediato. Para garantizar que lo recojan a tiempo, asegúrese de que la dirección de su residencia pueda verse claramente desde la calle, especialmente durante las horas de oscuridad. Además, asegúrese de que Dial-A-Ride tenga una persona de contacto de emergencia actual y un número de teléfono en su archivo.

## Solicitudes de Viaje el Mismo Día

La solicitud de un viaje el día en que desea viajar se atenderá según el espacio y el tiempo disponibles. Para obtener los mejores resultados, llame a nuestra oficina de reservas al menos 2 horas antes de que necesite un viaje. Hay cupos limitados para viajes programados el mismo día de servicio.

**Para emergencias médicas llame  
al 911**



## Cancelar su Viaje

Si debe cancelar un viaje reservado, infórmenos de inmediato. Al cancelar su viaje lo antes posible, le da a otra persona la oportunidad de programar un viaje. Las cancelaciones deben realizarse al menos una hora antes de su viaje programado. Debe llamar a Dial-A-Ride al 509-527-3779 para cancelar un viaje. Los conductores de Dial-A-Ride no pueden cancelar viajes ni realizar una nueva solicitud de viaje por usted.

Necesitaremos saber:

- Su nombre
- Fecha y hora del viaje
- ¿La cancelación es de una o ambas formas?



## Ausencia y Cancelaciones Tardías

Una ausencia ocurre cuando:

- Un pasajero no sube a bordo dentro de los cinco (5) minutos después de la llegada puntual del vehículo Marcar-un-Viaje; o
- Un pasajero cancela un viaje menos de uno (1) hora de recogida programada; o
- Un pasajero cancela en la puerta

Debido a que las ausencias impiden que otros pasajeros obtengan transporte, una acumulación de ausencias puede resultar en la suspensión del servicio. Los pasajeros estarán sujetos a la suspensión del servicio si tienen un patrón significativo de ausencias. Valley Transit revisará el porcentaje de ausencias de un pasajero si se ha perdido al menos tres viajes en un mes con un porcentaje general de al menos el 10% de sus viajes sin presentación.

Valley Transit notificará a los pasajeros por carta si podrían estar sujetos a suspensión. Todos los avisos de suspensión

incluyen una copia de la política de ausencias de Valley Transit, información sobre disputas de ausencias y cómo apelar las ausencias y / o suspensiones.

### **Servicio de Suscripción**

Una suscripción es una reserva en curso y programada regularmente (por ejemplo, para trabajar, diálisis, fisioterapia). Es útil programar una suscripción si va al mismo lugar a la misma hora uno o más días a la semana.

Se pueden solicitar viajes con suscripción una vez que se haya aprobado la elegibilidad y se haya establecido un patrón de viajes en curso y programados regularmente sin ausencias y / o cancelaciones tardías. Las solicitudes de viajes por suscripción se aceptan si menos del cincuenta por ciento del total de viajes disponibles en ese momento del día se utilizan para viajes por suscripción. Llame a nuestra oficina de despacho durante el horario comercial normal para solicitar un viaje de suscripción. Para agilizar su llamada, tenga a mano la siguiente información:

- Nombre del pasajero
- Su dirección postal
- Nombre y número de teléfono del personal/ contacto
- Direcciones exactas de donde viajará hacia y desde
- ¿Cuánto tiempo necesitará la suscripción?
- ¿Serán coherentes las horas, los días y las direcciones?

Para evitar problemas por no presentarse, llame a nuestra oficina de despacho para poner su viaje de suscripción en espera durante las vacaciones, enfermedad o cualquier motivo por el que no realizará sus viajes programados. Asegúrese de decirnos la fecha en la que desea que se reactive su viaje de suscripción.

Los viajes con suscripción (incluidos los pacientes de diálisis) se cancelan automáticamente en los siguientes días festivos:

- Día de Año Nuevo
- Día de Martin Luther King Jr
- Día de los Caídos
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Cristóbal Colón/Día de los Pueblos Indígenas
- Día de Acción de Gracias
- Día después del Acción de Gracias
- Navidad

**Los viajes de suscripción podrían ser eliminados o negados debido a excesivas ausencias y/ o cancelaciones tardías.**



## **Vestíbulos Comunes**

Los operadores solo irán al vestíbulo común de un edificio (asilo de ancianos, hospital, clínicas médicas, supermercados, etc.) o a la entrada principal de los edificios que no tengan un área de espera establecida. Los operadores deben mantener a la vista su vehículo y los pasajeros a bordo y no se les permite atravesar las instalaciones, subir ascensores, escaleras u oficinas individuales para ayudar o localizar a los pasajeros. Los operadores no localizarán a los pasajeros en instalaciones con vestíbulos o entradas principales comunes. Los pasajeros, los asistentes de cuidado personal o el personal de las instalaciones asumirán la responsabilidad de llevar a los pasajeros hacia y desde las áreas comunes del vestíbulo o las entradas principales de los edificios. Los operadores no pueden servir como su asistente de cuidado personal.

## Responsabilidades de Dial-A-Ride

Dial-A-Ride hace todo lo posible para contratar personas amigables y responsables que tengan excelentes antecedentes de manejo. Los operadores de Dial-A-Ride están completamente capacitados en manejo defensivo y relaciones con los clientes, lo que les ayuda a comprender y responder a las necesidades especiales de los clientes de Dial-A-Ride.



Que puede esperar de Dial-A-Ride:

- Transporte seguro
- Operadores y personal cortés y profesional
- Vehículos limpios y en buen estado
- Respuestas rápidas y precisa a sus preguntas e inquietudes
- Marcar-un-Viaje lo recogerá dentro de la ventana de promesa de 30 minutos que le dieron cuando hizo su reservación
- Asistencia del operador desde la puerta donde se origina su viaje hasta el vehículo y del vehículo hasta la puerta de su destino, o un área de espera o vestíbulo establecido de Marcar-un-Viaje, según corresponda. Bajo algunas condiciones, nuestra política de servicio puerta a puerta no estará disponible para los pasajeros. Se pueden establecer

ubicaciones alternativas para recoger y dejar a los niños para abordar las preocupaciones de seguridad.

- Si el vehículo llega en cualquier momento durante la ventana de la promesa, se considera a tiempo. Debe estar listo para comenzar en cualquier momento dentro de este período de 30 minutos.
- Los operadores esperarán cinco (5) minutos después de que llegue el minibús antes de que se les indique que continúen y recojan a otros pasajeros que estén esperando.
- Para evitar retrasos, citas perdidas y problemas por no presentarse, esté listo para ir cuando el minibús llegue a recogerlo.

## **Responsabilidades del Cliente**

Es política y responsabilidad de Valley Transit garantizar un transporte seguro y oportuno para todos los clientes de Dial-A-Ride. Tiene la responsabilidad de utilizar el sistema de forma adecuada en beneficio de sus compañeros clientes. Cuando un cliente interrumpe el servicio debido a un uso inadecuado o expectativas poco realistas, el servicio a los demás se ve afectado. Se espera que siga las reglas para asegurarse de que todos, incluido usted, tengan el viaje más seguro y conveniente posible. La siguiente es una lista parcial de las responsabilidades más importantes del cliente. Valley Transit se reserva el derecho de negar el servicio a los clientes que no cumplan con sus responsabilidades.

- Si realiza varias solicitudes de viaje para el mismo día, deben programarse con al menos 30 minutos de diferencia. Esa cantidad de tiempo debe pasar desde la hora de entrega programada de su primer viaje hasta la próxima hora de recogida y así sucesivamente. Los operadores no pueden esperar



mientras usted entra corriendo y hace un recorrido rápido.

- No se permiten a bordo de los vehículos procedimientos médicos, tratamientos quiroprácticos, controles de presión arterial, etc.
- Si tiene un viaje solicitado y no puede viajar, es su responsabilidad llamar a Dial-A-Ride y cancelar lo antes posible. Cuando llame para cancelar un viaje, asegúrese de cancelar también el viaje de regreso y cualquier otro viaje que no realice en esa fecha. De lo contrario, esos viajes aún están programados y se les contará como ausencia.
- Los operadores no pueden realizar ni cancelar reservas de viajes por usted. No notificar a Dial-A-Ride antes de las cancelaciones puede resultar en la suspensión del servicio.
- Para su seguridad, se le pedirá que use el cinturón de seguridad mientras viaja en Dial-A-Ride.
- Los clientes deben permanecer sentados y asegurados hasta que el minibús se detenga por completo. Permanezca sentado hasta que el operador esté listo para ayudarlo a salir del minibús.
- Los pasajeros no deben salir del minibús mientras los operadores estén ayudando a otros pasajeros.
- Los operadores no se acercarán a una casa donde exista el riesgo de encontrarse con un animal hostil. Cuando llegue el operador, asegúrese de que su mascota esté contenida o con correa.
- Los operadores no pueden operar los dispositivos de movilidad con motor del cliente.
- Es su responsabilidad traer un asistente de cuidado personal (PCA) si lo necesita. Los asistentes que viajen con usted deben abordar y desembarcar con usted en

el mismo lugar. Los asistentes viajan gratis. Necesitará un asistente si:

- Está usando una silla de ruedas y debe subir o bajar más de un escalón.
- Viaja sobre terreno accidentado, superficies irregulares, pendientes pronunciadas o cualquier otra condición que, a juicio del operador, presente un peligro para la seguridad.
- No puede viajar de forma independiente o necesita más que la asistencia puerta a puerta proporcionada por los operadores de vehículos de Dial-A-Ride (es decir, no puede quedarse solo).
- Si su condición es muy frágil y necesita atención especializada en tránsito, no llame a Dial-A-Ride. Los operadores de Dial-A-Ride no están capacitados como paramédicos.
- Si va a abordar o desembarcar en un edificio grande o en un centro comercial, se utilizará una entrada exterior designada. Lo dejarán y recogerán en la misma entrada. Esté atento al minibús Dial-A-Ride y trate de que el operador lo encuentre fácilmente.
- Usted es responsable de todas las pertenencias personales que se traigan al vehículo Dial-A-Ride. Todo lo que se quede atrás se entregará a Objetos Perdidos.
- Los operadores no entablarán una conversación prolongada con usted. Si tiene preguntas mientras está en el minibús, el operador con gusto lo ayudará. Sin embargo, las distracciones deben mantenerse al mínimo por razones de seguridad.

- Para la comodidad y salud de todos los clientes, la higiene personal debe mantenerse dentro de estándares aceptables.
- Se espera que todos los clientes utilicen un comportamiento social apropiado mientras viajan en Dial-A-Ride y cuando interactúan con otros clientes o empleados de Dial-A-Ride. Está prohibido pelear, arrojar objetos, empujar, gritar, escupir, comportamientos bruscos y lenguaje vulgar. Dial-A-Ride se reserva el derecho de suspender o cancelar los privilegios de viaje de los pasajeros que amenacen la salud y / o seguridad de nuestros clientes o del operador. Si un pasajero se involucra en tal conducta inapropiada, el operador detendrá el vehículo y se llamará a un supervisor y / o policía.
- Todos los clientes deben cumplir con las reglas de seguridad, que incluyen no fumar, comer o beber en los minibuses Dial-A-Ride, y no tocar radios u otros equipos que generen ruido. Están prohibidos los productos químicos peligrosos, líquidos inflamables, explosivos, ácidos o cualquier otro artículo o material que pueda causar daño a otras personas. Cualquier artículo que pueda derramarse o que tenga un olor desagradable debe sellarse eficazmente para evitar que se escape el olor o que el contenido se derrame. Cualquier conducta ilegal en el autobús definida por el Título 9.91.025 del Código Revisado de Washington (RCW) está estrictamente prohibida.
- Los operadores de Dial-A-Ride son responsables de la seguridad de sus pasajeros. Si utiliza una silla de ruedas o una ayuda para la movilidad, es su responsabilidad mantenerla en buenas condiciones de funcionamiento. Si un operador cree que no puede ser asistido de manera segura hacia o desde el

minibús, es posible que se le niegue el transporte y se enviará un supervisor para investigar el problema.

- El personal de Dial-A-Ride trabajará con usted para tratar de resolver cualquier problema, pero si no se encuentra una solución, es posible que se le niegue el servicio hasta que se haya ocupado del problema del equipo.
- Los elevadores de sillas de ruedas permiten cargar sillas de ruedas de manera eficiente y segura. Nadie más que el operador de Dial-A-Ride tiene permitido operar el elevador de sillas de ruedas del vehículo. Los operadores solo pueden viajar en el ascensor con pasajeros en circunstancias especiales.

Valley Transit Dial-A-Ride se ha comprometido a proporcionar transporte de paratransito de calidad en Walla Walla y College Place. Haremos todos los esfuerzos razonables para satisfacer las diversas necesidades. Sin embargo, existen situaciones que ponen en peligro la calidad del transporte Dial-A-Ride de Valley Transit. El abuso repetido del servicio puede resultar en la denegación de servicios.

## **Política de Suspensión**

Antes de que se suspenda o deniegue el transporte de Dial-A-Ride, tomaremos los siguientes pasos:

- Los incidentes estarán completamente documentados.
- El personal de Dial-A-Ride se comunicará con la persona y su representante, explicando las infracciones y solicitando acciones correctivas. El individuo tendrá la oportunidad de responder.

- El personal de Dial-A-Ride enviará una confirmación por escrito de cualquier conversación y los puntos acordados. Esta confirmación se enviará por correo certificado.
- Todas las suspensiones del servicio pueden apelarse.

Cuando se corrige la acción que provocó la suspensión del servicio, es posible que se restablezca el servicio.

## Modificación Razonable

Una modificación razonable es un cambio o excepción a una política, práctica o procedimiento que permite que las personas discapacitadas tengan el mismo acceso a programas, servicios y actividades. Valley Transit hará modificaciones razonables a las políticas, prácticas y procedimientos cuando sea necesario para garantizar el acceso a los servicios de tránsito para las personas calificadas con discapacidades, a menos que:

- Hacer el acomodo alteraría fundamentalmente la naturaleza del servicio de transporte público.
- Hacer el acomodo crearía una amenaza directa para la salud o seguridad de otros pasajeros y / o del conductor.
- La persona con discapacidad puede utilizar plenamente el servicio de VT sin que se realicen las adaptaciones.

Las solicitudes de modificación pueden hacerse de forma oral o por escrito. Valley Transit procesará las solicitudes de modificaciones razonables y luego proporcionará adaptaciones, cuando corresponda, en un período de tiempo tan corto como sea razonablemente posible. Comuníquese

con Valley Transit al (509) 527-3779 para solicitar una modificación razonable o para obtener más información sobre modificaciones razonables.

## Otros Proveedores de Transporte Locales

Muchas agencias públicas y agencias privadas sin fines de lucro que brindan programas de servicios sociales también brindan cierto nivel de transporte para sus actividades. Se anima a los residentes a que pidan a sus proveedores de servicios que expliquen qué servicios de transporte, si los hay, están disponibles para los participantes del programa. Ocasionalmente, las personas necesitan transporte durante las horas en que Valley Transit Dial-A-Ride está cerrado o hacia lugares que están fuera del área de servicio. Para esas ocasiones, hemos enumerado otros proveedores de servicios de transporte para su conveniencia. Estos servicios de transporte no están afiliados a Valley Transit de ninguna manera, y Valley Transit no puede hacer ninguna recomendación sobre su capacidad para satisfacer sus necesidades. Estas empresas ofrecen diferentes niveles de servicio para personas con necesidades especiales y las tarifas varían mucho. Debe tener cuidado de hacer preguntas para verificar que el precio, el tiempo y el nivel de servicio sean aceptables.

- Transportation Solutions 509-525-1995
- Vets Transportation Service 509-525-5200
  - ext. 22845
- Columbia County (Dayton) 509-382-1647
- GrapeLine (Pasco) 509-529-7442
  - or 877-433-4775
- Kayak Public Transit (Pendleton) 541-429-7519

- Liberty Medical Transport 509-301-1782
- People for People 800-233-1624
- Gorge Translink 877-875-4657



**NOTES:**



**1401 W ROSE ST  
WALLA WALLA, WA 99362  
(509) 525 - 9140**