

Guía Para El Pasajero de SunDial



Efectivo 22 de enero de 2018

Esta es su guía del servicio SunDial de La Agencia de Tránsito SunLine. Si tiene alguna pregunta sobre el servicio SunDial, llame al número de teléfono correspondiente que esta en esta guía. Nuestro objetivo es brindarle un servicio seguro, conveniente y confiable.

Si tiene alguna pregunta sobre los servicios de SunDial o sobre las políticas de SunDial, llame al (760) 343-3451.

Todos los autobuses de ruta fija de La Agencia de Tránsito SunLine son accesibles para personas con discapacidades. Todos los autobuses están equipados con rampas para sillas de ruedas o elevadores para sillas de ruedas. Anuncios audibles de las principales paradas de autobús se realizan en todos los autobuses.

La Agencia de Tránsito SunLine también ofrece capacitación de viaje gratuita y personalizada para los clientes que buscan mayor independencia y confianza para viajar a bordo de nuestros autobuses de ruta fija.

ENTRENAMIENTO DE VIAJE PERSONALIZADO

La Agencia de Tránsito SunLine se complace en proporcionar capacitación de viaje gratuito para promover una mayor independencia y confianza para viajar a cualquier lugar a donde vayan los autobuses de la Agencia de Tránsito SunLine, cada vez que operen. Como viajero independiente, puede confiar menos en el costoso servicio SunDial y tener la libertad de planificar sus viajes a bordo de nuestros autobuses de ruta fija de acuerdo con su propio cronograma. El proceso paso a paso enfatiza la seguridad, al tiempo que crea confianza y habilidades de viaje. Comuníquese con la Agencia de Tránsito SunLine al 760- 343-3451 para comenzar el proceso. Un entrenador nombrado por la Agencia de Tránsito de SunLine establecerá una cita para reunirse con usted y hablar sobre sus habilidades y objetivos de viaje.

¿QUÉ ES SUNDIAL?

SunDial es un servicio de transporte de reserva avanzado de origen a destino para personas con discapacidades. El servicio se brinda durante las mismas horas de operación que el servicio local de ruta fija en esa área. No hay servicio el Día de Acción de Gracias y el día de Navidad.

Servicio SunDial Paratransit

La Agencia de Tránsito SunLine brinda servicios a individuos que están certificados bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA). Las personas con certificación ADA son elegibles para viajes en el área de servicio de la Agencia de Tránsito SunLine que se encuentran dentro de tres cuartos de milla del servicio de autobús de ruta fija local y durante las horas de operación del servicio de autobús. Las personas con certificación ADA son elegibles para traer un asistente de cuidado personal (PCA) sin costo si su tarjeta ADA lo permite. Un acompañante o un niño pueden venir solo si hay espacio disponible y se les pedirá que paguen una tarifa.

Modificación Razonable

SunLine Transit Agency se compromete a proporcionar servicios de transporte de alta calidad que sean seguros, eficientes y efectivos para sus clientes. SunLine se compromete a realizar modificaciones razonables en sus políticas, prácticas y procedimientos para evitar la discriminación y garantizar que los programas y servicios sean accesibles para las personas con discapacidades. Las solicitudes de modificaciones pueden realizarse llamando a SunLine al 760- 343-3451. También puede enviar un correo electrónico a RMCoordinator@sunline.org

CÓMO PLANIFICAR UN PASEO

Los clientes de SunDial pueden programar viajes de uno a siete días por adelantado. La Agencia de Tránsito de SunLine alienta a los clientes a proporcionar la mayor anticipación posible para permitir que los planificadores encaminen vehículos de manera más eficiente.

Para solicitar un viaje, llame al 760-343-4231. Las solicitudes de SunDial se toman siete días a la semana desde 8 a.m. a 5 p.m.

Al hacer una solicitud, tenga a mano la siguiente información:

- La fecha y hora del viaje
- Su hora y dirección de recogida
- Su dirección de destino
- Cuando desea llegar a su destino
- Su hora de regreso y dirección
- Verifique si va a utilizar un dispositivo de movilidad como una silla de ruedas, un andador o un animal de servicio.
- Confirme que viajará con un acompañante o un asistente de cuidado personal autorizado. Los acompañantes deben pagar la tarifa completa.

Negociación de Tiempos de Viaje

Debido al gran volumen de solicitudes, es posible que La Agencia de Tránsito SunLine no pueda darles a los clientes la hora exacta que solicitan. ADA permite un tiempo de recogida negociado dentro de una hora antes o después del tiempo de viaje solicitado. Si cambia el horario de regreso, comuníquese al 760-343-4231 tan pronto como sea posible y haremos todo lo posible para reprogramarlo para un paseo anterior / posterior.

Prepárate Para Tu Viaje

Al hacer una reservación, se le dará una ventana de recogida de 30 minutos (por ejemplo, una recogida de 11:00 a.m., se le dará una ventana de recogida de 11:00 a.m. a 11:30 a.m.). Debido a que su viaje puede llegar en cualquier momento dentro de esa ventana de 30 minutos, debe estar listo y esperando para ir al inicio de la ventana. Esté preparado para mostrar su tarjeta de identificación con foto SunDial ADA apropiada al conductor. Una vez que su viaje esté programado y aborde el vehículo, no podrá cambiar su destino. Los vehículos no pueden ingresar a las entradas de vehículos y los conductores no pueden perder de vista su vehículo en ningún momento. Si no está presente cuando llega el vehículo, el conductor esperará cinco minutos. Después de cinco minutos, el conductor lo marcará como una ausencia. Hay penalizaciones por no presentarse excesivamente.

Animales de Servicio

Los animales de servicio o guía necesarios para viajar por clientes con discapacidades están permitidos en todos los vehículos de La Agencia de Tránsito. Se permiten mascotas pequeñas si están aseguradas en un transportador de mascotas que pueda colocarse con seguridad en el regazo de un cliente.

Artículos de Mano

Para garantizar la seguridad de nuestros pasajeros, le pedimos que limite el número de artículos de mano a tres. Una vez a bordo, debe poder mantener los paquetes seguros. Los carros o cochecitos deben plegarse antes del embarque. Los alimentos y bebidas abiertos que no sean agua están prohibidos. Comer y fumar no están permitidos.

Cancelando Un Paseo

Si necesita cancelar un viaje, llame tan pronto como sea posible a 760- 343-4231. Los viajes deben cancelarse dos horas antes del comienzo de su tiempo de viaje programado. Si cancela un viaje después de ese momento, se considera una Cancelación tardía.

Si un cliente de SunDial no se presenta a la primera parte de un viaje de ida y vuelta, La Agencia de Tránsito de SunLine no cancelará automáticamente el viaje de regreso. Es responsabilidad del cliente llamar y cancelar si el viaje de regreso no será necesario. Si no se cancela el viaje de regreso, es posible que sera penalizado como "No-Show".

POLÍTICA DE NO-SHOW

En un esfuerzo por mejorar la disponibilidad de espacios de tiempo para las citas y hacer que el servicio SunDial sea más eficiente para todos los clientes, la política de no presentación de la Agencia de Tránsito de SunLine está diseñada para limitar el número de cancelaciones tardías y ausencias. La política considera la frecuencia general de uso de un cliente y establece "un patrón o práctica de abuso" que depende de la frecuencia con que viaja una persona. Los clientes que superan la tasa media de no presentación del sistema pueden ser penalizados.

Cualquier cliente de SunDial que cancela su viaje menos de 2 horas antes de su hora de recogida programada se marcará como una cancelación tardía. Cualquier cliente de SunDial que no se presente se marcará como no presentado. Los clientes que violen la política pueden suspender temporalmente su servicio. Tenga en cuenta que en caso de no presentarse, el viaje de regreso NO se cancelará automáticamente y es responsabilidad del cliente cancelar el viaje programado.

- Al final de cada mes, las tarifas de no presentación de los clientes se revisarán y se compararán con el promedio de todo el sistema. Aquellos clientes que superen el doble de la tasa de todo el sistema pueden estar sujetos a la suspensión de servicios. Solo aquellas cancelaciones bajo el control del cliente serán consideradas.

- Los clientes que violen la política recibirán una advertencia en la primera ofensa. El incumplimiento posterior podría resultar en la suspensión de servicios por siete días calendario.

- Se proporcionará una notificación de 30 días al cliente antes de la suspensión. La notificación incluye un proceso de apelación que permite al cliente disputar un hallazgo de incumplimiento. El período de 30 días también permite que el personal considere factores tales como los servicios de mantenimiento de la vida que requieren transporte, como los tratamientos de diálisis o las citas de quimioterapia.

Derecho a Apelar

Las personas que reciban suspensiones tendrán el derecho de apelar. Para presentar una apelación, un cliente o su representante debe enviar una explicación por escrito de por qué el cliente no debe ser suspendido junto con los hechos y declaraciones de respaldo. La apelación debe recibirse dentro de los 30 días de la notificación de la suspensión.

Las apelaciones deben enviarse a SunLine Transit Agency, 32-505 Harry Oliver Trail, Thousand Palms, CA 92276, Atención: Comité Asesor de Acceso - Apelaciones.

A las personas se les permitirá viajar en el autobús durante el proceso de apelación. Las decisiones se considerarán definitivas.

ÁREA DE SERVICIO SUNDIAL

Los vehículos SunDial viajan a áreas dentro de tres cuartos de milla de cualquier ruta fija local de la Agencia de Tránsito SunLine. Estas áreas se llaman el "área de servicio SunDial" y los viajes deben comenzar y finalizar en esa área de servicio.

Si su viaje comienza o termina fuera del área de servicio, deberá buscar un lugar dentro del área de servicio para que lo recojan y lo dejen para que sea elegible para los servicios.

TARIFAS

Viaje dentro de la misma ciudad: \$ 1.50

Viaje dentro de múltiples ciudades: \$ 2.00

Se requiere una tarifa exacta para todo el viaje y se debe pagar al abordar su autobús. Los conductores no pueden dar cambio. Cuando programe su viaje, el operador le dirá la tarifa requerida para ese viaje.

Solo los pasajeros con certificación ADA pueden traer asistentes de atención personal. Si es elegible, su asistente puede acompañarlo sin cargo y un acompañante adicional puede viajar por la tarifa correspondiente, si hay espacio disponible.

