

Guía de jinetes para Bend Dial-A-Ride Service

FINAL

Actualizado - noviembre de 2017

Página 2***¿Cuáles son mis derechos bajo la ADA?***

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) es una ley de derechos civiles que requiere que el transporte público sea Accesible para personas con discapacidades. La ADA también reconoce que algunas personas con discapacidades no podrá usar el servicio de autobús de ruta fija, incluso si los autobuses tienen elevadores para sillas de ruedas.

Si no puede viajar en el autobús debido a una discapacidad, la ADA le otorga el derecho al público servicios de transporte que son comparables al servicio de autobús de ruta fija operado por Cascades East Tránsito (CET). Estos servicios a veces se conocen como "marcación por discado", "paratransporte" o "demanda". respuesta, "y debe operar durante los mismos días de la semana y las horas del día y dentro de un ¼-radio de milla a cada lado de las rutas de autobuses fijos de CET. Además, estos servicios deben servir las mismas áreas que Servicio de autobús de ruta fija de CET.

Cascades East Transit cumple con los requisitos de ADA y lo ha hecho desde su inicio. ADA de CET el servicio de paratransporte se llama CET Bend Dial-A-Ride.

CET garantiza los derechos que ADA proporciona y administra el proceso de elegibilidad de acuerdo con ADA regulaciones. El servicio de autobús de ruta fija de CET es la primera opción para las personas con discapacidad que pueden usar el autobús para algunas o todas las atracciones. El Bend Dial-A-Ride de CET está reservado para aquellos que no pueden usar CET servicio de autobús de ruta fija debido a una discapacidad.

La ADA brinda a las personas el derecho de apelar una determinación de elegibilidad o una decisión de finalizar o restringir los privilegios del servicio de piloto.

Para obtener una copia de los reglamentos de ADA que rigen los servicios de transporte público, visite la página de inicio de ADA en: línea en <http://www.usdoj.gov/crt/ada/> o comuníquese con Cascades East Transit al (541) 385-8680. Para personas con dificultades auditivas o del habla, llame al Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones de Oregon al 7-1-1.

Cascades East Transit cobra una tarifa mínima de procesamiento de \$ 0.25 por página más franqueo, para proporcionando información en copia impresa.

Tabla de contenido

Dial-A-Ride de Bend de CET: descripción general p.6

- ¿Qué es Bend Dial-A-Ride de CET?
- ¿Quién ofrece el servicio Bend Dial-A-Ride de CET?
- ¿Está calificado mi conductor?
- ¿Puedo usar Bend Dial-A-Ride de CET?
- ¿Cómo solicito el Bend Dial-A-Ride de CET?

Elegibilidad..... p.6

- ¿Cómo sé si soy elegible para Bend Dial-A-Ride de CET?
- Categorías de elegibilidad
- ¿Puedo cambiar mi categoría de elegibilidad?
- ¿Mi elegibilidad es permanente?
- ¿Cuáles son mis opciones si me niegan o estoy en desacuerdo con mi categoría de elegibilidad?
- ¿Puedo volver a solicitar el Bend Dial-A-Ride de CET?
- ¿Pueden los visitantes de fuera de la ciudad usar Bend Dial-A-Ride de CET?
- ¿Qué sucede si viajo fuera de la ciudad?

Parámetros de servicio básico p.8

- ¿Cuándo puedo usar Bend Dial-A-Ride de CET?
- ¿Dónde puedo ir en Bend Dial-A-Ride de CET?
- ¿Qué sucede si vivo fuera del área de servicio Bend Dial-A-Ride de CET?
- ¿Hay requisitos especiales para mi silla de ruedas, scooter u otro equipo de asistencia?
- ¿Qué sucede si necesito ayuda cuando viajo?
- ¿Qué es el servicio puerta a puerta?

Asistentes de cuidado personal y acompañante p.10

- ¿Qué es un asistente de cuidado personal?
- ¿Qué pasa si mi asistente de cuidado personal no está disponible?
- ¿Puede un amigo o pariente ir conmigo?
- ¿Pueden los niños montar en Bend Dial-A-Ride de CET?
- ¿Puedo usar un animal de servicio?
- ¿Puede un animal que no sea de servicio viajar conmigo?

Comestibles y otros artículos para llevar p.11

- ¿Cuántos artículos para llevar se permiten en el vehículo?
- ¿Cuál es el peso máximo permitido para los artículos para llevar?
- ¿Quién es responsable de mis artículos para llevar?
- ¿Puede el conductor ayudarme con mis artículos para llevar?

Otras responsabilidades del pasajero p.12

- ¿Cómo encontrará el conductor mi casa?

- ¿Qué pasa si me mudo?
- ¿Cómo debo interactuar con el conductor?
- ¿Qué necesito saber sobre mi equipo de asistencia?
- ¿Qué es la Ordenanza No. 8?
- ¿Qué pasa si no sigo la Ordenanza No. 8?

Tarifas p.14

- ¿Cuánto cuesta andar?
- ¿Cuáles son las tarifas para asistentes de cuidado personal, invitados y niños?
- ¿Debo dar propina al conductor?
- ¿Qué formas de pago acepta Bend Dial-A-Ride de CET?
- ¿Qué sucede si necesito viajar en el autobús de ruta fija?
- ¿Debo mostrar la identificación de Bend Dial-A-Ride de mi CET antes de viajar?

Programar un viaje p.15

- ¿Cómo programo mis viajes?
- ¿Mis viajes estarán programados para las horas que solicito?
- ¿Qué información tendré que dar al Bend Dial-A-Ride de CET?
- Representante de servicio al cliente al reservar mi viaje?
- ¿Puedo solicitar una devolución "will call"?
- ¿Qué pasa si necesito cambiar mi viaje?
- Consejos de programación

Servicio de suscripción..... p.17

- ¿Puedo programar viajes continuos sin llamar para programar cada viaje individual?
- ¿Qué pasa si no necesito mi suscripción?

Llegadas y salidas..... p.17

- ¿Cuándo debo estar listo?
- ¿El conductor llegará a tiempo?
- ¿Cómo sabré cuándo llega un conductor?

Cancelaciones y No Shows p.18

- ¿Qué sucede si no puedo tomar mi viaje programado?
- ¿Cómo cancelo un viaje cuando el centro de llamadas Bend Dial-A-Ride de CET está cerrado?
- ¿Qué es un viaje fuera de show?
- ¿Qué sucede cuando tengo viajes fuera de show?
- ¿Cómo puedo apelar un viaje fuera de show?
- El proceso de apelaciones

Calendario de inclemencias climáticas p.20

- ¿Funciona Bend Dial-A-Ride de CET en condiciones de nieve y hielo?
- ¿Qué pasa si no deseo viajar debido a condiciones climáticas adversas?

Vacaciones Bend Dial-A-Ride de CET p.20

- ¿Qué vacaciones se observan en Bend Dial-A-Ride de CET?

Tus preguntas..... p.21

- ¿Dónde puedo obtener más información?
- ¿Puedo obtener versiones alternativas de la guía Bend Dial-A-Ride de este CET y otros materiales escritos?
- ¿Qué sucede si tengo otros comentarios o inquietudes?
- ¿Qué pasa si siento que mis derechos han sido violados?
- ¿Cómo puedo obtener una copia de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)?
- ¿El programa Bend Dial-A-Ride de CET le cobra una tarifa de procesamiento por proporcionar información impresa?

Involucrado p.22

- ¿Cómo puedo involucrarme?
- Abogacía

Otros servicios de transporte p.22

- ¿Bend Dial-A-Ride de CET ofrece otros servicios de transporte?

Números de contacto..... p.22***Dial-A-Ride de Bend de CET: descripción general*****¿Qué es Bend Dial-A-Ride de CET?**

Bend Dial-A-Ride de CET es un transporte compartido, de origen a destino, con acceso para sillas de ruedas servicio para las personas cuyas discapacidades les impiden usar el ascensor Cascades East Transit (CET) autobuses equipados con ruta fija. A veces se lo denomina servicio de "paratransporte". Dial de CET Bend-A-Ride recoge a los pasajeros de su origen y los entrega a su destino.

¿Quién proporciona el servicio Bend Dial-A-Ride de CET?

CET contrata servicios de conducción a través de Paratransit Services, Inc. un transporte regional sin fines de lucro empresa. CET continuará brindando despacho, servicio al cliente y mejoramiento de calidad (QI) servicios.

¿Está calificado mi conductor?

Todos los conductores de Bend Dial-A-Ride de CET deben pasar antecedentes de antecedentes penales y el Departamento de Motor El vehículo (DMV) controla los registros de registros y la detección de drogas antes de que se les permita conducir. Curva de CET Los conductores de Dial-A-Ride reciben capacitación en manejo defensivo, seguridad y sensibilidad de los pasajeros, primeros auxilios y patógenos transmitidos por la sangre.

¿Puedo usar Bend Dial-A-Ride de CET?

Si cree que una discapacidad le impide usar el servicio de autobús de ruta fija, es muy probable que elegible para los servicios Bend Dial-A-Ride de CET. Debe completar y enviar un CET Bend Dial-A-Ride solicitud de elegibilidad para determinar la elegibilidad para utilizar el servicio Bend Dial-A-Ride de CET.

¿Cómo solicito el Bend Dial-A-Ride de CET?

Llame al número de servicio al cliente Bend Dial-A-Ride de CET al (541) 385-8680 o al servicio de voz-TTY al 7-1-1 para solicita una aplicación Se requiere verificación profesional de su discapacidad en la última página del solicitud. También se le puede pedir que participe en una entrevista en persona y / o por teléfono. para CET para comprender mejor y evaluar sus habilidades funcionales.

Elegibilidad

¿Cómo sé si soy elegible para Bend Dial-A-Ride de CET?

Debe cumplir con las condiciones establecidas por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) para calificar para Dial-A-Ride de Bend de CET. La ley federal restringe la elegibilidad para el servicio de paratransporte Bend Dial-A-Ride de CET a las personas que no pueden, debido a una discapacidad, utilizar los servicios de autobús de ruta fija de CET. El CET Bend Dial-A- La solicitud de elegibilidad para viajar contiene una serie de preguntas que ayudan a CET a determinar si usted o no son capaces de usar el servicio de bus de ruta fija.

Si se niega a proporcionar información sobre su grado de capacidad o si no está dispuesto a participar

Guía de viaje de Cascades East Transit Bend Dial-A-Ride, noviembre de 2017

Página 6

Página 7

En una evaluación profesional o evaluación en persona por parte de nuestro personal, su elegibilidad puede ser denegada. La elegibilidad se basa en la capacidad de cada persona, no en un diagnóstico médico específico.

Recibirá una carta de elegibilidad de CET a más tardar veintiún (21) días después de la recepción de su solicitud completa

Categorías de elegibilidad

Elegibilidad temporal

Usted puede calificar para la elegibilidad temporal si tiene una lesión o enfermedad a corto plazo que le impide utilizar el servicio de autobús de ruta fija durante un período de tiempo limitado, generalmente de uno (1) a doce (12) meses. Si califica para la elegibilidad temporal, su carta de elegibilidad indicará la fecha en que su la elegibilidad expirará y su categoría de elegibilidad.

Elegibilidad Condicional (ADA Categoría 3)

Puede ser elegible condicionalmente si su discapacidad le impide usar el servicio de autobús de ruta fija bajo ciertas condiciones. Si usted es elegible condicionalmente, se espera que use la ruta fija

servicio de autobús para todas las atracciones manejables, según su situación. Si calificas para condicional elegibilidad, su carta de elegibilidad indicará en qué condiciones puede utilizar el Dial de Bend-A de CET Viaje y cuando se espera que use el servicio de autobús de ruta fija.

Elegibilidad completa (ADA Categoría 1)

Usted puede ser totalmente elegible si su discapacidad le impide usar el servicio de autobús de ruta fija bajo cualquier condición. No se esperará que los solicitantes que califiquen para la elegibilidad completa usen el autobús de ruta fija servicio bajo cualquier condición.

¿Puedo cambiar mi categoría de elegibilidad?

Puede solicitar una categoría de elegibilidad diferente si experimenta un cambio en su discapacidad que afecta su capacidad para usar el servicio de autobús de ruta fija. Un cambio en la elegibilidad requiere profesional verificación y está sujeto al período de procesamiento de 21 días.

¿Mi elegibilidad es permanente?

Los clientes de Bend Dial-A-Ride de CET deben volver a presentar la solicitud cada tres años. Antes de su elegibilidad fecha de vencimiento, recibirá un aviso. Si todavía está utilizando el servicio y desea volver a presentar la solicitud, simplemente llame al número que figura en el aviso y se le enviará por correo una nueva solicitud. Necesitaras complete y envíe la nueva solicitud, incluida la sección de verificación profesional, para renueve su elegibilidad para los servicios Bend Dial-A-Ride de CET.

¿Cuáles son mis opciones si me niegan o estoy en desacuerdo con mi categoría de elegibilidad?

Si no está de acuerdo con una decisión de elegibilidad tomada por Bend Dial-A-Ride de CET, tiene derecho a apelar la decisión. Antes de apelar una decisión, se le anima a solicitar una revisión de la decisión del gerente de transporte de CET.

Página 8

Revisión de una decisión

A petición suya, el gerente de transporte de un CET llevará a cabo una revisión independiente de la elegibilidad determinación. El gerente revisará su archivo y, si es necesario, recopilará información adicional. Si el gerente está de acuerdo con la determinación de elegibilidad, usted tiene la opción de apelar la decisión.

Apelar una decisión

Paso 1. Solicita una apelación por la negación, o las condiciones, de elegibilidad. Su solicitud debe ser hecho por escrito dentro de los sesenta (60) días de la decisión.

Paso 2. Las solicitudes de apelación se envían a la Junta de Apelaciones de ADA para su revisión.

Paso 3. CET le notificará la fecha, hora y lugar de la audiencia de apelaciones. Si estás tan inclinado, Es posible que alguien lo acompañe a la audiencia de apelación.

Paso 4. La Junta de Apelaciones de ADA tomará una determinación final y le notificará por escrito dentro de los treinta (30) días después de recibir la queja por escrito. Si, después de treinta (30) días, la Junta de Apelaciones de ADA es incapaz de tomar una determinación final con respecto a su solicitud, se le otorgará elegibilidad temporal hasta que se haga una determinación final.

¿Puedo volver a solicitar el Bend Dial-A-Ride de CET?

Si se le denegó anteriormente la elegibilidad para el servicio Bend Dial-A-Ride de CET, puede volver a presentar la solicitud si su situación ha cambiado y cree que ahora puede ser elegible para Bend Dial-A-Ride de CET.

¿Pueden los visitantes de fuera de la ciudad usar Bend Dial-A-Ride de CET?

Los visitantes de fuera de la ciudad, que son elegibles para ADA para servicios de transporte de paratransporte ADA o que proporcionar documentación de una discapacidad o puede autocertificar una discapacidad que les impide usar el servicio de autobús de ruta fija, puede usar Bend Dial-A-Ride de CET por hasta veintiún (21) días sin ir a través del proceso de solicitud. Si un visitante se queda por más de veintiún (21) días, él o ella será se le solicitó que presente una aplicación Bend Dial-A-Ride de CET para determinar la elegibilidad.

¿Qué pasa si estoy viajando fuera de la ciudad?

Si viaja fuera de la ciudad, lleve consigo la carta de certificación de elegibilidad Bend Dial-A-Ride de su CET. pruebe de su elegibilidad para recibir ADA y llame al servicio de transporte paratransito en la comunidad en la que se encuentra visitando para obtener información sobre cómo usar su sistema.

Parámetros básicos del servicio**¿Cuándo puedo usar Bend Dial-A-Ride de CET?**

El servicio Bend Dial-A-Ride de CET está disponible de lunes a viernes. El servicio comienza a las 6:00 a.m. debe ser a su destino final a más tardar a las 7:30 p.m.; El servicio del sábado comienza a las 7:30 a.m. debe estar en su destino final antes de las 5:30 p.m.

¿Dónde puedo ir en Bend Dial-A-Ride de CET?

Guía de viaje de Cascades East Transit Bend Dial-A-Ride, noviembre de 2017

Página 8

Página 9

Bend Dial-A-Ride de CET da servicio a las mismas áreas que el servicio de autobús de ruta fija de CET. Dial de CET Bend-A-Ride proporciona transporte en cualquier lugar dentro de un radio de $\frac{3}{4}$ millas a ambos lados de las rutas de autobuses fijos de CET. Puede comunicarse con Bend Dial-A-Ride de CET al (541) 385-8680 si tiene preguntas sobre si o no hay una dirección en el área de servicio Bend Dial-A-Ride del CET.

¿Qué sucede si vivo fuera del área de servicio Bend Dial-A-Ride de CET?

El servicio Bend Dial-A-Ride de CET también brinda el servicio "Más allá de ADA". Se proporciona el servicio "Más allá de ADA" solo cuando la capacidad lo permita Este servicio se define como cualquier lugar dentro de los límites de Bend City, pero afuera del radio establecido de $\frac{3}{4}$ de milla a cada lado de las rutas de autobuses fijos de CET. El servicio "Beyond ADA" también es definido como cualquier servicio dentro de los límites de Bend City para personas mayores elegibles de bajos ingresos.

¿Hay requisitos especiales para mi silla de ruedas, scooter u otro equipo de asistencia?

Aunque los vehículos de silla de ruedas Bend Dial-A-Ride de CET están equipados con elevadores para sillas de ruedas, no los tres-scooters de ruedas o sillas de ruedas caben en los ascensores. Si tiene un scooter o una silla de ruedas grande, llame al La oficina Bend Dial-A-Ride de CET al (541) 385-8680, para programar una evaluación antes de hacer su primera cita solicitud de viaje.

- Las sillas de ruedas deben estar en posición vertical para el transporte.
- Es posible que Bend Dial-A-Ride de CET no pueda transportar sillas de ruedas o scooters que son más de 30 pulgadas de ancho o 48 pulgadas de largo (cuando se mide 2 pulgadas sobre el suelo).
- Es posible que Bend Dial-A-Ride de CET no pueda transportar sillas de ruedas o scooters que pesen más de 600 libras (cuando está ocupado).

Nuestros conductores harán todos los esfuerzos razonables para abordarlo a usted y a su dispositivo de movilidad en nuestro vehículos de paratransporte. Si usted y el dispositivo de movilidad no pueden abordar, su solicitud de transporte puede ser denegado.

Si utiliza cualquier equipo de asistencia con el que el conductor debería estar familiarizado, informe a un CET Bend Dial-A-Ride Customer Service Representative al reservar su viaje.

¿Qué sucede si necesito ayuda cuando viajo?

El nivel estándar del servicio Bend Dial-A-Ride de CET es servicio de puerta a puerta o de origen a destino. Si el servicio de origen a destino no es necesario, infórmese al conductor durante el transporte.

¿Qué es el servicio de origen a destino?

Los conductores anunciarán su presencia en la entrada de su dirección de recogida. Los conductores pueden ofrecer una estabilizar el brazo o empujar una silla de ruedas manual desde la entrada de su dirección de recogida hasta el vehículo o ayudar con el transporte de artículos permitidos. En su destino, los conductores ofrecerán el mismo nivel de asistencia desde el vehículo hasta la entrada de su destino.

Los conductores no pueden ayudarlo a subir o bajar escaleras o a través de la puerta (más allá del umbral). Necesitaras estar acompañado por un asistente de cuidado personal (PCA) si necesita asistencia personalizada mientras viajando en Bend Dial-A-Ride de CET o si necesita ayuda cuando llega a su destino.

Bend Dial-A-Ride de CET no puede proporcionarle una PCA.

Guía de viaje de Cascades East Transit Bend Dial-A-Ride, noviembre de 2017

Página 9

Página 10

Asistentes de cuidado personal y acompañantes

¿Qué es un asistente de cuidado personal?

Un asistente de cuidado personal (PCA) es alguien designado o empleado específicamente para ayudarlo a cumplir tus necesidades personales. Los Representantes de Atención al Cliente de CET se asegurarán de que haya espacio suficiente en el vehículo para usted y su PCA. Su PCA debe acompañarlo en todo momento mientras utiliza los CET.

Servicio Bend Dial-A-Ride. Notifique a un representante de servicio al cliente de Bend Dial-A-Ride de CET si su PCA usa cualquier equipo de asistencia. Las PCA activas viajan gratis.

Si tiene una PCA, debe anotarse en la carta de certificación Bend Dial-A-Ride de su CET. Si lo necesitas viajar con una PCA y no figura en su tarjeta de identificación, llame a Bend Dial-A-Ride de CET al (541) 385-8680 para que su identificación pueda ser actualizada.

¿Qué pasa si mi asistente de cuidado personal no está disponible?

Si su PCA no estará disponible para viajar con usted, evite un viaje fuera de la exposición o un riesgo para su seguridad ya sea encontrando un PCA sustituto o poniéndose en contacto con Bend Dial-A-Ride de CET para cancelar su viaje al menos sesenta (60) minutos antes de su hora programada de recogida. Los controladores Bend Dial-A-Ride de CET no pueden proporcione asistencia adicional si su PCA no está disponible.

¿Puede un amigo o pariente ir conmigo?

Puede tener al menos un invitado que lo acompañe en un viaje, además de un asistente de cuidado personal (un PCA no se considera un invitado). Invitados adicionales pueden acompañarlo en función del espacio disponible. Al solicitar su viaje, debe notificar al Servicio al cliente Bend Dial-A-Ride de CET Representante si planea viajar con un invitado o invitados, y si su (s) invitado (s) utiliza alguna asistencia equipo.

Los huéspedes deben pagar la tarifa Bend Dial-A-Ride del CET regular y deben acompañarlo desde su dirección de recogida a su dirección de entrega.

¿Pueden los niños montar en Bend Dial-A-Ride de CET?

Los niños menores de doce (12) deben ser supervisados en todo momento por un adulto responsable mientras montando en Bend Dial-A-Ride de CET. Se **debe** proveer un asiento de seguridad para niños aprobado para los niños que no se puede asegurar de forma segura en el cinturón de seguridad.

Los autobuses Bend Dial-A-Ride de CET.

- Los pasajeros menores DEBEN estar sujetos en asientos de seguridad para niños aprobados hasta que pesen cuarenta (40) libras.
- Los bebés DEBEN viajar mirando hacia atrás hasta que alcancen ambos un (1) año de edad Y veinte (20) libras.
- Los niños de más de cuarenta libras deben usar propulsores de hasta 4'9 "de estatura, a menos que hayan cumplido los ocho años. (8)
- Los niños menores de diez (10) pueden viajar gratis con un adulto que paga la tarifa, límite de tres (3)

Guía de viaje de Cascades East Transit Bend Dial-A-Ride, noviembre de 2017

Página 10

Página 11

niños.

- Los niños que lo acompañen serán considerados como invitados independientemente de si son o no cargó una tarifa para viajar.

¿Puedo usar un animal de servicio?

Se admiten animales en los vehículos Bend Dial-A-Ride de CET como animales de servicio si se realizan dos pruebas condiciones se cumple:

- Responda la pregunta: "¿Es el animal un animal de servicio?"
- El dueño del animal explica qué "tareas o funciones" esenciales realiza el animal que el propietario no puede realizar de otra manera.

Los animales de servicio se definen como "cualquier perro guía, perro de señal u otro animal capacitado individualmente para trabajar". o realizar tareas para una persona con una discapacidad. "Se le puede pedir que elimine a su animal de el vehículo en caso de que su animal no permanezca bajo su control total en todo momento o se muestre agresivo o conductas disruptivas hacia los demás.

¿Puede un animal que no sea de servicio viajar conmigo?

Un animal que no sea de servicio puede acompañarlo en un vehículo Bend Dial-A-Ride de un CET, siempre y cuando ambos se cumplen las siguientes condiciones:

- El animal está asegurado de forma segura en una jaula, jaula u otro lugar seguro y apropiado envase.
- Transportar al animal de esta manera no infringe ninguna otra regla CET Bend Dial-A-Ride. Las reglas que generalmente necesitan consideración son las asignaciones de espacio para los artículos para llevar (una 2'x2'x2' cubo).

Comestibles y otros artículos para llevar**¿Cuántos artículos para llevar se permiten en el vehículo?**

Los pasajeros pueden tomar hasta cuatro (4) bolsas de supermercado de tamaño estándar, u otros artículos que ocupa un espacio equivalente (2'x2'x2'-a two (2) foot cube).

¿Cuál es el peso máximo permitido para los artículos para llevar?

Cada artículo no debe pesar más de veinticinco (25) libras.

¿Quién es responsable de mis artículos para llevar?

Usted o su PCA son responsables de todas sus pertenencias personales, como medicina o registros, cajas de almuerzo, paquetes, etc. Estos artículos no son responsabilidad del conductor.

¿Puede el conductor ayudarme con mis artículos para llevar?

Los conductores pueden ayudarlo a cargar y descargar sus artículos desde y hacia la acera. Si necesitas asistencia adicional, debe proporcionar un pequeño carrito de compras plegable que no sea más grande que 18 por 18

Página 12

pulgadas y 30 pulgadas de alto (excluyendo ruedas y mangos). El conductor puede ayudar (a él o ella) discreción) al colocar sus artículos en el carro. Tenga en cuenta la seguridad de los controladores Bend Dial-A-Ride de CET debe tenerse en cuenta cuando los pasajeros les piden ayuda para cargar y descargar objetos pesados o objetos voluminosos. Si necesita ayuda con los artículos, solicite esta asistencia adicional cuando llamar en su solicitud de viaje. Tenga en cuenta también que el conductor no puede llevar sus artículos del vehículo a su puerta o brinde asistencia más allá del umbral de entrada en sus direcciones de recogida o destino.

Otras responsabilidades del pasajero**¿Cómo encontrará el conductor mi casa?**

Asegúrese de que la dirección en su residencia sea claramente visible desde la calle, especialmente después del anochecer. Si su dirección es fácilmente visible, el controlador Bend Dial-A-Ride de CET podrá encontrar su residencia con rapidez. Asegúrese de dar indicaciones especiales al servicio de atención al cliente Bend Dial-A-Ride de CET Representante cuando programes tu viaje.

¿Qué pasa si me mudo?

Si se muda o está usando una dirección temporal, notifique a un cliente de Bend Dial-A-Ride de CET Representante de servicio del cambio tan pronto como sea posible.

¿Cómo debo interactuar con el conductor?

Coopere con los controladores Bend Dial-A-Ride de CET y siga sus instrucciones. Dial de CET Bend-A- Los conductores de paseo no pueden participar en conversaciones innecesarias con los pasajeros. Si usted tiene preguntas durante su viaje, el conductor con mucho gusto le ayudará. Sin embargo, por razones de seguridad, las distracciones deben mantenerse al mínimo.

¿Qué necesito saber sobre mi equipo de asistencia?

Si usa algún equipo de asistencia, que incluye, entre otros, una silla de ruedas, guárdela en buen estado. condición. Los conductores de Bend Dial-A-Ride de CET son responsables de la seguridad de sus pasajeros. Tu silla de ruedas puede considerarse no segura si las ruedas u otras piezas están rotas o si la silla de ruedas tiene una batería descargada y el conductor no puede moverla sin un esfuerzo considerable.

Consejo de Seguridad

Asegúrese de que su equipo de asistencia, incluidos los controles, se encuentren en buenas condiciones y, si está encendido, completamente cargado.

¿Qué es la Ordenanza No. 8?

La ordenanza núm. 8 de CET es una ordenanza que establece reglamentaciones para el uso de las instalaciones CET, incluidos, entre otros, los autobuses de ruta fija de CET, las paradas y estaciones de autobuses CET y el Dial-A de Bend de CET

Montar en vehículos

La siguiente es una breve descripción general de los problemas más comunes abordados por la Ordenanza N ° 8 del CET.

Guía de viaje de Cascades East Transit Bend Dial-A-Ride, noviembre de 2017

Página 12

Página 13

¿De qué reglas de seguridad debería preocuparme?

Todos los pasajeros deben cumplir con las reglas de seguridad, que incluyen:

- No fumar
- Sin comer
- Sin beber
- No se reproducen radios u otros equipos generadores de ruido sin audífonos
- Los cinturones de seguridad deben usarse en todo momento

Todos los pasajeros deben usar cinturones de seguridad. Los pasajeros en sillas de ruedas o scooters deben estar asegurados en su los dispositivos de movilidad y los dispositivos deben estar asegurados al piso. Niños que no pueden usar una El asiento regular y el cinturón de seguridad deben tener un asiento de seguridad para niños apropiado proporcionado por su padre o madre o tutor

¿Qué sucede si no puedo usar el cinturón de seguridad?

Los pasajeros que no pueden usar el cinturón de seguridad deben tener un asiento del Departamento de Vehículos Motorizados (DMV) tarjeta de exención de cinturón con ellos mientras viaja. Clientes sin una tarjeta de exención son requeridos por ley usar el cinturón de seguridad. Los clientes que se nieguen a usar el cinturón de seguridad sin una tarjeta de exención serán denegados transporte.

Reglas especiales sobre tu comportamiento

Se espera que todos los pasajeros exhiban un comportamiento apropiado mientras viajan en Bend Dial-A-Ride de CET vehículos e interactuando con otros pasajeros o empleados de Bend Dial-A-Ride de CET.

El servicio puede ser rechazado a pasajeros que están intoxicados, bajo la influencia de drogas, o pueden ser peligroso o perturbador. Los siguientes comportamientos no serán tolerados:

- Luchando
- Lanzar objetos
- Empujar
- Gritar
- Escupir
- comportamiento áspero y / o perturbador
- Lenguaje vulgar

Objetos prohibidos en los vehículos Bend Dial-A-Ride de CET

- Armas de fuego y otras armas de cualquier tipo
- Productos químicos peligrosos
- Líquidos inflamables
- Explosivos
- Ácido
- Cualquier líquido que podría derramarse y / o tener un olor ofensivo
- Cualquier otro artículo o material que pueda causar daño a otros o daños a vehículos

Ninguna persona deberá traer a bordo de un vehículo CET cualquier alimento o bebida en contenedores abiertos. Y, ninguna persona deberá consumir alimentos o bebidas mientras esté en un vehículo CET. Vasos desechables de papel y vasos de plástico con Las tapas a presión **no se** consideran contenedores cerrados.

Guía de viaje de Cascades East Transit Bend Dial-A-Ride, noviembre de 2017

Página 13

Página 14**¿Qué pasa si no sigo la Ordenanza No. 8?**

Todos los pasajeros están sujetos a las regulaciones de la Ordenanza N ° 8 de CET. La violación de las regulaciones enumeradas podría resultar en la exclusión (suspensión) del servicio.

Si las violaciones resultan en la exclusión del servicio, el pasajero recibirá un Aviso de violación. Los la exclusión mínima del servicio es de diez (10) días. Todas las exclusiones de servicios son elegibles para apelación según lo establecido en el formulario de Aviso de violación.

Tarifas y CET's Bend Dial-A-Ride**¿Cuánto cuesta andar?**

- La tarifa en efectivo estándar es de \$ 2.50 por viaje de ida.
- **Debe** tener el cambio exacto, ya que los conductores no llevan cambio. Además, los conductores no están permitidos buscar carteras, bolsillos o mochilas para la tarifa de un jinete.

Si no tiene tarifa cuando llega el vehículo Bend Dial-A-Ride del CET para que lo recoja, puede se negó el transporte.

¿Cuáles son las tarifas para asistentes de cuidado personal, invitados y niños?

Si necesita ayuda de un asistente de cuidado personal (PCA), y esa disposición se indica en su archivo del cliente, su PCA puede viajar con usted de forma gratuita. Si necesita ayuda de un PCA y no necesita tener una disposición de PCA indicada en su archivo de cliente de CET, llame a Bend Dial-A-Ride de CET al (541) 385-8680.

Los invitados (personas que no sean PCA, que lo acompañan) pagan la misma tarifa que la marca de CET Bend-A-Montar pasajeros, \$ 2.50 por viaje de ida. Los niños menores de seis (6) pueden viajar gratis con una tarifa que paga adulto, límite de dos (2) niños.

¿Debo dar propina al conductor?

Los conductores de Bend Dial-A-Ride de CET no pueden aceptar propinas.

¿Qué formas de pago acepta Bend Dial-A-Ride de CET?

Los controladores Bend Dial-A-Ride de CET solo aceptan pago en efectivo. Los conductores no pueden hacer cambios. Sitio web de CET, Las oficinas de Hawthorne Market o Antler aceptan tarjetas de crédito. Puede comprar boletos CET desde cualquier controlador CET Bend Dial-A-Ride o directamente desde el sitio web de CET, Hawthorne Market o Antler CET oficinas. Si desea comprar boletos CET directamente de Bend Dial-A-Ride de CET, llame al (541) 385-8680 para visitar el sitio web en www.cascadeseastransit.com.

¿Qué sucede si necesito viajar en el autobús de ruta fija?

Si usted es elegible condicionalmente (ADA Categoría 3), es posible que deba viajar en el autobús de ruta fija sistema en algunas situaciones. Si ha sido certificado como condicionalmente elegible, puede viajar en el sistema de autobuses de ruta a tarifa reducida de \$ 1.25.

Página 15

Si necesita ayuda de un PCA, su PCA puede acompañarlo en el sistema de ruta fija del autobús gratis. Si necesita ayuda de un PCA, muestre al conductor su pase de tarifa reducida y identifique su PCA para el controlador. Si tiene alguna pregunta, llame a CET Bend Dial-A-Ride al (541) 385-8680.

Cualquier invitado, que no sea su PCA, debe pagar la tarifa estándar del autobús de ruta fija (a menos que su invitado califica para tarifa reducida, en cuyo caso tendrá que pagar la tarifa reducida apropiada). Los La tarifa estándar para el sistema de autobuses de ruta fija es de \$ 2.50 por pase diario.

Los niños menores de 6 años (seis) pueden viajar gratis con un adulto que paga la tarifa y tienen un límite de dos (2) niños.

Programando un viaje**¿Cómo programo mis viajes?**

As an eligible client for Bend complementary ADA rides, you may request a ride from one (1) to fourteen (14) days in advance by calling the CET's call center at [\(541\) 385-8680](tel:541-385-8680). To talk to a customer service representative, please call Monday through Friday from 7:00 am to 5:00 pm You may also leave a message after 5:00 pm Monday through Friday or on Saturday or Sunday. The date and time of each call is time stamped. After 5:00 pm Monday through Friday, the call center phone lines remain open until 7:30 pm for general information and ride cancellations.

If leaving a message outside of the Monday-Friday 7:00 am to 5:00 pm hours, provide the following information when requesting a ride:

- Name, address, and phone number.
- Pick-up address.
- Destination name, address, and phone number.
- Desired pick-up, appointment—if applicable, and return times.
- Whether you will be traveling with a Personal Care Attendant (PCA), service animal, and/or guest(s).
- Any assistive equipment you, your PCA, or your guest(s) may be using.
- Any special directions: how to find locations, a specific entrance you will be at, etc.

Will my rides be scheduled for the times I request?

The ADA allows CET's Bend Dial-A-Ride to negotiate a time with you which is +/- one hour from the time of your request. *For example, if you request a pick-up time of 11:30 am, a CET Bend Dial-A-Ride Customer Service Representative may offer you a time between 10:30 am and 12:30 pm* Customer Service Representatives will try to accommodate your requested times. However, some requested times may need to be negotiated so that the CET's Bend Dial-A-Ride program is not booked beyond capacidad.

Customer Service Representatives will do their best to work with you and help you to ensure that your rides are scheduled practically and appropriately.

Guía de viaje de Cascades East Transit Bend Dial-A-Ride, noviembre de 2017

Página 15

What information will I need to give the CET's Bend Dial-A-Ride Customer Service Representative when booking my ride?

- Your name, address, and phone number.
- Your pick-up address.
- Your destination name, address, and phone number.
- Your desired pick-up, appointment—if applicable, and return times.
- If you will be traveling with a PCA, service animal, and/or guest(s).
- Any assistive equipment you, your PCA, or your guest(s) may be using.
- Any special directions: how to find locations, a specific entrance you will be at, etc...

Can I request a “will call” return?

The CET's Bend Dial-A-Ride program does offer, in limited numbers, the scheduling of a “will-call” regreso. However, “will-call” returns are limited to ensure the program is able to remain efficient. Typically, “will-call” returns are reserved for appointments such as medical appointments. CET's Operations Managers may make exceptions on a case-by-case basis.

To request your scheduled “will call” return ride, please contact (541) 385-8680 and discuss the “will call” return option with a Customer Service Representative.

What if I need to change my ride?

All changes must be called into CET's Bend Dial-A-Ride Customer Service Representatives. Drivers are not permitted to make schedule changes.

Scheduling Tips

Expected travel time

It is recommended that you plan for travel time equivalent to that on the fixed-route bus service. Your maximum travel time on a CET's Bend Dial-A-Ride vehicle should not exceed one (1) hour. Occasionally your travel time may go over the one (1) hour depending on traffic, weather conditions, etc.

Rides to and from locations with multiple entrances

If you are traveling to or from a shopping center, medical center, or any other location with multiple entrances, please specify an entrance where CET's Bend Dial-A-Ride should pick you up, or drop you off.

Rides to scheduled appointments

If you are riding to a scheduled appointment, you should plan to get to your destination fifteen (15) minutes before your appointment time to allow for unforeseeable delays.

Find out about building opening and closing times at your destination and plan your trip so you won't have to wait outside,

Página 17

Returns from medical appointments

When requesting a ride to a medical appointment, make sure your scheduled return pick up time allows you enough time for your appointment.

Subscription Service

Can I schedule ongoing rides without calling to schedule each individual ride?

If you go to and from the same places at the same times on the same days of the week on at least a weekly basis, you may schedule a subscription, or ongoing, ride. The subscription ride can be called in 14 days in advance.

For example, if you go from home to the grocery store on Mondays at 8:00 am and return at 10:00 am on a weekly basis, you could schedule the ride as a subscription, or ongoing, ride.

What if I do not need my subscription ride?

Subscription rides are subject to the same rules as other CET's Bend Dial-A-Ride rides. If you do not need your subscription ride for a day, or span of days, please call in to cancel your ride(s).

Arrivals and Departures

When do I need to be ready?

- For pre-scheduled, initial pick-up times (usually from your home), a CET's Bend Dial-A-Ride vehicle could arrive at any time during your thirty (30) minute window. *For example, if you are scheduled to be picked up from your home at 8:30 am, a CET's Bend Dial-A-Ride vehicle should arrive between 8:30 am and 9:00 am*
- *Rides scheduled for an appointment times the CET vehicle could show up 1 hour and 5 minutes prior to your appointment time. For example, if you are scheduled to be at the doctor at 10:00 am your home pick up window would be as early as 8:55 am.*
- For pre-scheduled return times (out in the community), a CET's Bend Dial-A-Ride vehicle should arrive no later than thirty (30) minutes after your scheduled return time. *Por ejemplo, if you are scheduled to be picked up from a supermarket at 1:30 pm, a CET's Bend Dial-A-Ride vehicle should arrive between 1:30 pm and 2:00 pm*
- For “will call” returns (out in the community), a CET's Bend Dial-A-Ride vehicle should arrive no later than sixty (60) minutes from the time you notify CET's Bend Dial-A-Ride that you are ready for your return. *For example, if you call for your return at 3:15 pm, a CET's Bend Dial-A-Ride vehicle should arrive between 3:15 pm and 4:15 pm*

“Will call” returns can take up to sixty (60) minutes for the driver to arrive so it's important you have a Cascades East Transit Bend Dial-A-Ride Service Riders Guide, November 2017

Page 17

Página 18

waiting location that is safe and shelters you from the elements until your driver arrives.

Will the driver be on time?

CET's Bend Dial-A-Ride drivers make every effort to arrive on time. Please keep in mind that the CET's Bend Dial-A-Ride program is a shared-ride service. Other clients may be picked up and dropped off before you reach your destination. Unexpected delays sometimes occur due to traffic, vehicle problems, passenger delays or weather conditions.

How will I know when a driver arrives?

When a CET Bend Dial-A-Ride driver arrives, he or she will announce his or her arrival at the entrance

of the pick-up address.

CET's Bend Dial-A-Ride drivers, upon arriving in the appropriate time window, are required to wait for you for five (5) minutes. After waiting five (5) minutes, if you are not present and ready for transport, the driver will be directed to leave without you.

If a driver does not arrive during the appropriate time window please call a CET Bend Dial-A-Ride Customer Service Representatives at: (541) 385-8680.

Cancellations and No Shows

What if I cannot take my scheduled ride?

If for any reason you are unable to take your scheduled ride, you must notify a CET's Bend Dial-A-Ride Customer Service Representative at least **sixty (60) minutes before your scheduled pick-up time**.

How do I cancel a ride when the CET's Bend Dial-A-Ride call center is closed?

If you need to call in a cancellation outside of CET's Bend Dial-A-Ride's call center hours (7:00 am to 4:00 pm Monday through Friday), please call the CET's Bend Dial-A-Ride call center at (541) 385-8680 and leave a voicemail for a Customer Service Representative. Please be sure to leave your name, phone number, and the date(s) and time(s) of the ride(s) you wish to cancel.

If your ride is scheduled to occur before the CET's Bend Dial-A-Ride call center will be open and able to receive your message, please call (541) 385-8680 and leave a voicemail canceling your transportation request.

What is a no-show trip?

A no-show trip is when:

- You fail to cancel your trip at least thirty (30) minutes before your scheduled pick-up time.
- You fail to meet the vehicle at your designated pick-up location.
- You are not ready to go at your scheduled pick-up time (after driver has waited for five (5) minutes within the appropriate time window).

Página 19

What happens when I have no-show trips?

Within a 30-day period, if you have three or more no-shows, OR no-shows which are 10 percent of your completed trips (whichever is greater), will be grounds for service suspension. Only no-shows and late cancellations which are within your control will be counted toward the policy. The standard suspension duration is ten (10) service days.

If you are a no-show on a ride starting from your home, you must contact CET's Bend Dial-A-Ride and cancel any other scheduled trips no longer needed that day to avoid receiving additional no-shows.

When you have at least two (2) no-show trips within a rolling thirty (30)-day period, you will receive a warning letter stating that any additional no-show rides may result in a suspension of service.

All clients will be given fourteen (14) days of notice before a suspension of service takes effect.

How do I appeal a no-show trip?

If your service is scheduled for suspension due to a series of no-show trips, you may request a review of the decision by calling CET's Bend Dial-A-Ride at (541) 385-8680. A CET's Operations manager will conduct an independent review of the decision. The manager will review the file and, if necessary, gather additional information. You may be asked to participate in an in-person interview.

CET's Operations Manager will make every effort to complete the review process as soon as possible and you will be notified in writing within five (5) business days of the review decision.

If you are not satisfied with the outcome of the review, you may initiate an appeal.

The appeals process

In order to appeal a CET's Operations manager's independent review you must submit the appeal in writing within fourteen (14) days of receiving notice of the review decision. The written appeal should be submitted to:

CET Transportation Manager
1250 Bear Creek Rd
Bend, OR 97701

CET will notify you of the date, time and location of the appeals hearing. If you are so inclined, you may have someone accompany you to the appeals hearing.

“Suspension of service” appeals will be heard by CET's Americans with Disabilities Act (ADA) Appeals Board. The board will review the documentation provided by you and CET staff. The board will also accept testimony from you.

The ADA Appeals Board will review the appeal, make a final decision, and notify you within fifteen (15) days of the final decision. When this final determination is made the appeals process is complete.

Cascades East Transit Bend Dial-A-Ride Service Riders Guide, November 2017

Page 19

Página 20

Your CET's Bend Dial-A-Ride service will not be affected during the appeals process. If the final determination supports a suspension of service, you will be given fourteen (14) days of notice before a suspension of service takes effect.

The ADA Appeals Board will make a final determination and notify you in writing within thirty (30) days after receiving the written complaint. If, after thirty (30) days, the ADA Appeals Board is unable to make a final determination regarding your application you will be given temporary eligibility until a final determination is made.

Inclement Weather Schedule

Does CET's Bend Dial-A-Ride operate in snow and icy conditions?

CET's Bend Dial-A-Ride vehicles may be delayed when roads become slippery. Service may be temporarily suspended if road conditions are deemed unsafe. Should road conditions cause CET to cancel regular bus service, the CET's Bend Dial-A-Ride service may also be canceled and will operate only to return you home if you are in the community.

During snowy or icy weather, listen to the radio, watch local weather reports, or call the CET's Bend Dial-A-Ride call center at (541) 385-8680 for updates on service. You can also check the CET website

(www.CascadesEastTransit.com) for service updates during inclement weather.

CET's Bend Dial-A-Ride will make every effort to accommodate life-sustaining medical trips (such as dialysis and cancer treatments) as long as vehicles are allowed on the roads.

What if I do not wish to travel due to adverse weather conditions?

If you do not wish to travel due to adverse weather conditions, please call the CET's Bend Dial-A-Ride call center at (541) 385-8680 to cancel your ride as soon as possible. You are encouraged to cancel rides if you feel unsure of your ability to safely wait for and get to and from a CET's Bend Dial-A-Ride vehículo.

CET's Bend Dial-A-Ride Holidays

What holidays are observed by CET's Bend Dial-A-Ride?

CET's Bend Dial-A-Ride does not provide service on:

- New Year's Day (January 1)
- Memorial Day (last Monday in May)
- Fourth of July (July 4)
- Labor Day (first Monday in September)
- Thanksgiving (fourth Thursday in November)
- Christmas (December 25)

Your ride request for the day after a holiday may be called in until 4:00 pm on the holiday. All holiday

Cascades East Transit Bend Dial-A-Ride Service Riders Guide, November 2017

Page 20

Página 21

calls will be answered by the CET's Bend Dial-A-Ride call center's voice mail system. The date and time of each call is time stamped.

Your Questions

Where can I get more information?

For more information about CET's Bend Dial-A-Ride or CET's scheduled, fixed-route bus service, call (541) 385-8680 or Voice TTY 7-1-1 during office hours (7:00 am - 7:00 pm, Monday - Friday).

Can I get alternative versions of this CET's Bend Dial-A-Ride guide and other written materials?

You can obtain alternative versions of written material by calling CET's Bend Dial-A-Ride at (541) 385-8680. The materials can be provided in large print or other digital formats.

What if I have other comments or concerns?

CET's Bend Dial-A-Ride wants to hear your comments and concerns. Customer Service Representatives at (541) 385-8680 will answer all questions and document all complaints, compliments and comments. Documentation is reviewed and actioned by a member of the CET's Bend Dial-A-Ride administration.

What if I feel my rights have been violated?

CET believes in its obligation to provide the best ADA paratransit service possible and will actively try to resolve any complaints of non-compliance immediately. If you feel your rights have been violated, you are encouraged to try and resolve the issue at the local level before contacting the FTA.

The FTA considers an ADA violation to be a consistent operational practice that would discourage a person from using the provided paratransit service, or an operational practice that artificially limits the demand for service.

If you feel that CET is in violation of the Americans with Disabilities Act (ADA), all regular channels for complaints have been exhausted, and the practice still exists, call the Federal Transit Administration (FTA) Civil Rights Office in Seattle, WA at (206) 220-7954.

How can I obtain a copy of the Americans with Disabilities Act (ADA)?

For a copy of ADA regulations governing public transportation services visit the ADA Home Page at <http://www.usdoj.gov/crt/ada/> or contact CET's Bend Dial-A-Ride at (541) 385-8680. For persons with hearing or speech difficulties, call the Oregon Telecommunications Relay Service at 7-1-1.

Does CET's Bend Dial-A-Ride charge a processing fee for providing hard-copy information?

CET's Bend Dial-A-Ride does charge a minimal processing fee, \$0.25 per page plus postage, for providing hard-copy information.

Página 22

Getting Involved

How can I get involved?

You can get involved in advising CET's Board of Directors on matters pertaining to specialized transportation for senior and disabled communities through the Regional Public Transportation Advisory Committee (RPTAC). The RPTAC is an advisory committee made up of community representatives, specialized transportation users, transportation partners, advocates, and representatives of seniors and people with disabilities. The committee meets monthly to review issues related to CET's Bend Dial-A-Ride service and other special transportation topics. For information about getting involved, visit <https://coic2.org/ptac/> or call (541) 385-8680 or Voice TTY 7-1-1.

Advocacy

The following are some examples of ways that you can be supportive of CET's Bend Dial-A-Ride:

- Attend public hearings regarding transportation services.
- Write to elected officials in support of the program.
- Talk to family and friends about what the service means to you.
- Request to be on the RPTAC mailing list.

Other Transportation Services

Does CET's Bend Dial-A-Ride offer other transportation services?

CET's Bend Dial-A-Ride staff may be able to offer or refer you to other transportation programs. For more information call (541) 385-8680.

Contact Numbers

CET's Bend Dial-A-Ride Scheduling and Information.....(541) 385-8680

Oregon Telecommunications Relay Service.....7-1-1