

Guía de pasajeros para el servicio Bend Dial-A-Ride



FINAL

Actualizado – Noviembre de 2017

¿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 las personas con discapacidades. ADA también reconoce que algunas personas con discapacidades no podrán 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 brinda el derecho a servicios de transporte público que son comparables al servicio de autobús de ruta fija operado por Cascades East Transit (CET). Estos servicios a veces se conocen como "dial-a-ride", "paratransit" o "respuesta a la demanda", y deben funcionar durante los mismos días de la semana y las horas del día y dentro de un radio de mile-milla a cada lado de CET rutas fijas de autobús. Además, estos servicios deben servir en las mismas áreas que el servicio de autobús de ruta fija de CET.

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

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

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

Para obtener una copia de las regulaciones 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 Oregón al 7-1-1.

Cascades East Transit cobra una tarifa de procesamiento mínima de \$ 0.25 por página más gastos de envío, por proporcionar información impresa.

Tabla de contenido

Bend Dial-A-Ride de CET – Una Descripción General p.6

- ¿Qué es el Bend Dial-A-Ride de CET?
- ¿Quién proporciona el servicio Bend Dial-A-Ride de CET?
- ¿Mi conductor está calificado?
- ¿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 no estoy de acuerdo 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 pasa si viajo fuera de la ciudad?

Parámetros de servicio básicop.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 asistencia 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 familiar viajar conmigo?
- ¿Pueden los niños viajar en Bend Dial-A-Ride de CET?
- ¿Puedo usar un animal de servicio?
- ¿Puede un animal que no sea de servicio montar 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 controlador?
- ¿Qué necesito saber sobre mi equipo de asistencia?
- ¿Qué es la Ordenanza No. 8?
- ¿Qué sucede si no sigo la Ordenanza No. 8?

Tarifas.....p.14

- ¿Cuánto cuesta viajar?
- ¿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?

Programando un viajes.....p.15

- ¿Cómo programo mis viajes?
- ¿Se programarán mis viajes para las horas que solicite?
- ¿Qué información necesitaré para proporcionar al Representante de servicio al cliente Bend Dial-A-Ride de CET al reservar mi viaje?
- ¿Puedo solicitar una devolución de "will call"?
- ¿Qué pasa si necesito cambiar mi viaje? Consejos de programación

Servicio de suscripción.....p.17

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

Llegadas y salidas.....p.17

- ¿Cuándo necesito estar listo?
- ¿Llegará el conductor a tiempo?
- ¿Cómo sabré cuando llegue un conductor?

Cancelaciones y Ausentes.....p.18

- ¿Qué pasa si no puedo tomar mi viaje programado?
- ¿Cómo cancelo un viaje cuando el centro de llamadas Bend Dial-A-Ride del CET está cerrado?
- ¿Qué es un viaje sin presentación?
- ¿Qué sucede cuando tengo viajes sin presentación?
- ¿Cómo apelo un viaje de no presentación?
- El proceso de apelación

Calendario de mal tiempo.....	p.20
El Bend Dial-A-Ride de CET funciona en condiciones de nieve y hielo?	
¿Qué sucede si no deseo viajar debido a condiciones climáticas adversas?	
Vacaciones de Dial-A-Ride en Bend de CET.....	p.21
What holidays are observed by CET’s Bend Dial-A-Ride?	
Tus preguntas.....	p.21
¿Dónde puedo obtener más información?	
¿Puedo obtener versiones alternativas de esta guía Bend Dial-A-Ride de CET y otros materiales escritos?	
¿Qué pasa si tengo otros comentarios o inquietudes?	
¿Qué sucede si siento que se han violado mis derechos?	
¿Cómo puedo obtener una copia de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)?	
¿El Bend Dial-A-Ride de CET cobra una tarifa de procesamiento por proporcionar información impresa?	
Involucrado.....	p.22
¿Cómo puedo involucrarme?	
Abogacía	
Otros servicios de transporte.....	p.23
¿Bend Dial-A-Ride de CET ofrece otros servicios de transporte?	
Números de contacto.....	p.23

Bend Dial-A-Ride de CET: Una Descripción

¿Qué es el Bend Dial-A-Ride de CET?

Bend Dial-A-Ride de CET es un servicio de transporte compartido, de origen a destino, accesible para sillas de ruedas para personas cuyas discapacidades les impiden usar los autobuses de ruta fija equipados con ascensor de Cascades East Transit (CET). A veces se lo denomina servicio de "paratransito". Bend Dial-A-Ride de CET 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., una compañía regional de transporte sin fines de lucro. CET continuará brindando servicios de despacho, servicio al cliente y mejora de la calidad (QI).

¿Mi conductor está calificado?

Todos los conductores de CET Bend Dial-A-Ride deben pasar antecedentes penales y verificaciones de antecedentes de manejo del Departamento de Vehículos Motorizados (DMV) y detección de drogas antes de que se les permita conducir. Los conductores de Bend Dial-A-Ride de CET 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, lo más probable es que sea elegible para los servicios Bend Dial-A-Ride de CET. Debe completar y enviar una solicitud de elegibilidad de CET Bend Dial-A-Ride para determinar la elegibilidad para poder utilizar el servicio de 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 Voice-TTY al 7-1-1 para solicitar una solicitud. Se requiere la verificación profesional de su discapacidad en la última página de la solicitud. También se le puede pedir que participe en una entrevista en persona y / o telefónica para que CET entienda y evalúe mejor 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 Bend Dial-A-Ride de CET. La ley federal restringe la elegibilidad para el servicio de paratransito Bend Dial-A-Ride de CET a personas que no pueden, debido a una discapacidad, utilizar los servicios de autobús de ruta fija de CET. La aplicación de elegibilidad CET Bend Dial-A-Ride contiene una serie de preguntas que ayudan a CET a determinar si usted es capaz o no de utilizar el servicio de autobús de ruta fija.

Si se niega a proporcionar información sobre su grado de capacidad o si no está dispuesto a participar en una evaluación profesional o 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 recibir su solicitud completa.

Categorías de elegibilidad

Elegibilidad Temporal

Puede calificar para la elegibilidad temporal si tiene una lesión o enfermedad a corto plazo que le impide usar el servicio de autobús de ruta fija por 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 de vencimiento de su elegibilidad y su categoría de elegibilidad.

Elegibilidad condicional (ADA Categoría 3)

Puede ser condicionalmente elegible si su discapacidad le impide usar el servicio de autobús de ruta fija bajo ciertas condiciones. Si es elegible condicionalmente, se espera que use el servicio de autobús de ruta fija para todos los viajes que sean manejables, según su situación. Si reúne los requisitos para la elegibilidad condicional, su carta de elegibilidad indicará en qué condiciones puede usar Bend Dial-A-Ride de CET y cuándo se espera que use el servicio de autobús de ruta fija.

Elegibilidad total (ADA Categoría 1)

Puede ser completamente elegible si su discapacidad le impide usar el servicio de autobús de ruta fija bajo cualquier condición. No se espera que los solicitantes que califican para la elegibilidad completa usen el servicio de autobús de ruta fija bajo ninguna circunstancia.

¿Puedo cambiar mi categoría de elegibilidad?

Puede solicitar una categoría de elegibilidad diferente si experimenta un cambio en su discapacidad que afecte su capacidad de usar el servicio de autobús de ruta fija. Un cambio en la elegibilidad requiere verificación profesional 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 una solicitud cada tres años. Antes de la fecha de vencimiento de su elegibilidad, recibirá un aviso. Si todavía está utilizando el servicio y desea volver a solicitarlo, simplemente llame al número que figura en el aviso y se le enviará una nueva solicitud por correo. Deberá completar y enviar la nueva solicitud, incluida la sección de verificación profesional, para renovar su elegibilidad para los servicios Bend Dial-A-Ride de CET.

¿Cuáles son mis opciones si me niegan o no estoy de acuerdo 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 recomienda que solicite una revisión de la decisión por parte del Gerente de Transporte de CET.

Revisión de una decisión

A solicitud suya, el gerente de transporte de CET realizará una revisión independiente de la determinación de elegibilidad. El gerente revisará su archivo y, si es necesario, reunirá información adicional. Si el gerente está de acuerdo con la determinación de elegibilidad, tiene la opción de apelar la decisión.

Apelar una decisión

Paso 1. Solicita una apelación por la denegación, o las condiciones, de elegibilidad. Su solicitud debe hacerse 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 está tan inclinado, es posible que alguien lo acompañe a la audiencia de apelaciones.

Paso 4. La Junta de Apelaciones de la ADA tomará una determinación final y le notificará por escrito dentro de treinta (30) días después de recibir la queja por escrito. Si, después de treinta (30) días, la Junta de Apelaciones de la ADA no puede tomar una determinación final con respecto a su solicitud, se le dará elegibilidad temporal hasta que se tome una determinación final.

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

Si anteriormente se le negó la elegibilidad para el servicio Bend Dial-A-Ride de CET, puede volver a presentar una solicitud si su situación ha cambiado y cree que ahora puede ser elegible para el servicio 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 los servicios de transporte de paratransito de ADA o que proporcionan documentación de una discapacidad o pueden autocertificar una discapacidad que les impide usar el servicio de autobús de ruta fija, pueden usar Bend Dial-A-Ride de CET por hasta veintiún (21) días sin pasar por el proceso de solicitud. Si un visitante permanece por más de veintiún (21) días, se le pedirá que presente una solicitud de Bend Dial-A-Ride de CET para determinar la elegibilidad.

¿Qué pasa si viajo fuera de la ciudad?

Si viaja fuera de la ciudad, lleve su carta de certificación de elegibilidad Bend Dial-A-Ride de CET con usted como prueba de su elegibilidad para la ADA y llame al servicio de transporte de paratransito en la comunidad que está visitando para obtener información sobre cómo usar su sistema.

Parámetros de servicio básico

¿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 llegar 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 llegar a su destino final a las 5:30 p.m.

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

Bend Dial-A-Ride de CET presta servicios en las mismas áreas que el servicio de autobuses de ruta fija de CET. Bend Dial-A-Ride de CET proporciona transporte a cualquier lugar dentro de un radio de mil millas a cada lado 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 hay una dirección en el área de servicio Bend Dial-A-Ride de 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 proporciona el servicio "Más allá de ADA". El servicio "Más allá de ADA" se proporciona solo cuando la capacidad lo permite. Este servicio se define como cualquier lugar dentro de los límites de Bend City pero fuera del radio establecido de ¾ millas a cada lado de las rutas de autobuses fijos de CET. El servicio "Más allá de ADA" también se define 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 para sillas de ruedas Bend Dial-A-Ride de CET están equipados con elevadores para sillas de ruedas, no todos los scooters o sillas de ruedas de tres ruedas caben en los elevadores. Si tiene un scooter o una silla de ruedas grande, llame a la oficina de Bend Dial-A-Ride del CET al (541) 385-8680, para programar una evaluación antes de hacer su primera 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 tengan más de 30 pulgadas de ancho o 48 pulgadas de largo (cuando se miden 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 están ocupadas).

Nuestros conductores harán todos los intentos razonables para abordarlo a usted y su dispositivo de movilidad en nuestros vehículos de paratransito. Si usted y su dispositivo de movilidad no pueden abordar, su solicitud de transporte puede ser denegada.

Si utiliza algún equipo de asistencia con el que el conductor debería estar familiarizado, informe a un representante de servicio al cliente de CET Bend Dial-A-Ride cuando reserve su viaje.

¿Qué sucede si necesito asistencia cuando viajo?

El nivel estándar del servicio Bend Dial-A-Ride de CET es el servicio de puerta a puerta o de origen a destino. Si no se necesita el servicio de origen a destino, informe al conductor durante su 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 un brazo estabilizador o empujar una silla de ruedas manual desde la entrada de su dirección de recogida al 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 atravesar la puerta (más allá del umbral). Deberá estar acompañado por un asistente de cuidado personal (PCA) si necesita asistencia personalizada mientras viaja en Bend Dial-A-Ride de CET o si necesita asistencia cuando llegue a su destino. Bend Dial-A-Ride de CET no puede proporcionarle un PCA.

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 satisfacer sus necesidades personales. Los representantes de servicio al cliente de CET se asegurarán de que haya suficiente espacio en el vehículo para usted y su PCA. Su PCA debe acompañarlo en todo momento mientras usa el servicio Bend Dial-A-Ride de CET. Notifique a un representante de servicio al cliente de CET Bend Dial-A-Ride si su PCA utiliza algún equipo de asistencia. Los PCA en funciones viajan gratis.

Si tiene un PCA, debe anotarlo en la carta de certificación Bend Dial-A-Ride de su CET. Si necesita viajar con un PCA y no aparece en su tarjeta de identificación, llame al Bend Dial-A-Ride de CET al (541) 385-8680 para que su identificación pueda actualizarse.

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

Si su PCA no estará disponible para viajar con usted, evite un viaje sin presentación o un riesgo para su seguridad al encontrar un PCA sustituto o al comunicarse con Bend Dial-A-Ride de CET para cancelar su viaje al menos sesenta (60) minutos antes de la hora de recogida programada. Los conductores de Bend Dial-A-Ride de CET no pueden proporcionar asistencia adicional si su PCA no está disponible.

¿Puede un amigo o familiar viajar 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 según el espacio disponible. Cuando solicite su transporte, debe notificar al Representante de servicio al cliente Bend Dial-A-Ride del CET si planea viajar con un invitado o invitados, y si su invitado (s) usa algún equipo de asistencia.

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

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

Los niños menores de doce (12) años deben ser supervisados en todo momento por un adulto responsable mientras viajan en Bend Dial-A-Ride de CET. DEBE proporcionar un asiento de seguridad para niños aprobado para niños que no se pueden asegurar con seguridad en el cinturón de seguridad. A continuación se presentan algunos requisitos adicionales para llevar a los niños en los autobuses Bend Dial-A-Ride de CET:

- Los niños pasajeros DEBEN estar sujetos en asientos de seguridad para niños aprobados hasta que pesen cuarenta (40) libras.
- Los bebés DEBEN viajar hacia atrás hasta que alcancen un (1) año de edad Y veinte (20) libras.
- Los niños que pesen más de cuarenta libras deben usar refuerzos de hasta 4'9" de altura a menos que hayan cumplido los ocho (8) años.
- Los niños menores de diez (10) años pueden viajar gratis con un adulto que paga la tarifa, límite tres (3) niños.
- Los niños que lo acompañan serán considerados como invitados, independientemente de si se les cobra o no una tarifa por 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 cumple alguna de las dos condiciones de prueba:

- 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 entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con discapacidad". Se le puede pedir que retire a su animal del vehículo en caso de que su animal no permanezca bajo su capacidad total, controla en todo momento o muestra comportamientos agresivos o disruptivos hacia los demás.

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

Un animal que no sea de servicio puede acompañarlo en un vehículo Bend Dial-A-Ride de CET siempre que se cumplan las dos condiciones siguientes:

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

Comestibles y otros artículos para llevar

¿Cuántos artículos para llevar se permiten en el vehículo?

Los pasajeros pueden llevar hasta cuatro (4) bolsas de supermercado de tamaño estándar u otros artículos que ocupen un espacio equivalente (2'x2'x2' — un cubo de dos (2) pies).

¿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 medicamentos, registros médicos, loncheras, 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 necesita asistencia adicional, debe proporcionar un carrito de compras plegable pequeño que no sea más grande que 18 por 18 pulgadas y 30 pulgadas de alto (excluyendo ruedas y manijas). El conductor puede ayudar (a su discreción) a colocar sus artículos en el carrito. Tenga en cuenta que la seguridad de los conductores de Bend Dial-A-Ride de CET debe tenerse en cuenta cuando los pasajeros les solicitan ayuda para cargar y descargar artículos pesados o voluminosos. Si necesita ayuda con los artículos, solicite esta ayuda adicional cuando llame en su solicitud de transporte. Tenga en cuenta también que el conductor no puede llevar sus artículos desde el vehículo a su puerta o proporcionar asistencia más allá del umbral de entrada en sus direcciones de recogida o destino. How many take-along items are allowed on the vehicle?

Otras responsabilidades del pasajero

¿Cómo encontrará el conductor mi casa?

Asegúrese de que la dirección de su residencia sea claramente visible desde la calle, especialmente después del anochecer. Si su dirección es fácilmente visible, el conductor de Bend Dial-A-Ride del CET podrá encontrar su residencia rápidamente. Asegúrese de dar instrucciones especiales al Representante de Servicio al Cliente Bend Dial-A-Ride de CET cuando programe su viaje.

¿Qué pasa si me mudo?

Si se muda o usa una dirección temporal, notifique a un representante de servicio al cliente de Bend Dial-A-Ride de CET el cambio lo antes posible.

¿Cómo debo interactuar con el controlador?

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

¿Qué necesito saber sobre mi equipo de asistencia?

Si utiliza algún equipo de asistencia, incluida, entre otras, una silla de ruedas, manténgala en buenas condiciones. Los conductores de Bend Dial-A-Ride de CET son responsables de la seguridad de sus pasajeros. Se puede considerar que su silla de ruedas es insegura si las ruedas u otras partes están rotas o si una silla de ruedas eléctrica tiene una batería agotada y el conductor no puede moverla sin un esfuerzo considerable.

Consejo de Seguridad

Asegúrese de que su equipo de asistencia, incluidos los controles, esté en buenas condiciones de

funcionamiento y, si está encendido, completamente cargado.

¿Qué es la Ordenanza No. 8?

La Ordenanza N ° 8 de CET es una Ordenanza que establece regulaciones para el uso de las instalaciones de CET, incluidos, entre otros, los autobuses de ruta fija de CET, las paradas y estaciones de autobuses de CET y los vehículos Bend Dial-A-Ride de CET.

La siguiente es una breve descripción de los problemas más comunes abordados por la Ordenanza No. 8 del CET.

¿De qué reglas de seguridad debería preocuparme?

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

- No fumar
- No comer
- No beber
- No reproducir radios u otros equipos que generen ruido sin auriculares
- 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 sus dispositivos de movilidad y los dispositivos deben estar asegurados al piso. Los niños que no pueden usar un asiento regular y un cinturón de seguridad deben tener un asiento de seguridad apropiado para niños provisto por sus padres o tutores.

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

Los pasajeros que no pueden usar el cinturón de seguridad deben tener una tarjeta de exención del cinturón de seguridad del Departamento de Vehículos Motorizados (DMV) con ellos mientras viajan. Los clientes sin una tarjeta de exención están obligados por ley a usar el cinturón de seguridad. A los clientes que se niegan a usar el cinturón de seguridad sin una tarjeta de exención se les negará el transporte.

Reglas especiales sobre su comportamiento

Se espera que todos los pasajeros exhiban un comportamiento apropiado mientras viajan en los vehículos Bend Dial-A-Ride de CET e interactúan con otros pasajeros o empleados de Bend Dial-A-Ride de CET. El servicio puede ser rechazado a los pasajeros que están intoxicados, bajo la influencia de drogas, o puede ser peligroso o perjudicial. Los siguientes comportamientos no serán tolerados:

- Lucha
- Lanzar objetos
- Empujando
- Gritos
- Escupir
- Comportamiento rudo y / o disruptivo
- 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 pueda derramarse y / o tenga un olor desagradable.
- Cualquier otro artículo o material que pueda causar daño a otros o daños a los vehículos.

Ninguna persona traerá a bordo de un Vehículo CET alimentos o bebidas en contenedores abiertos. Y, ninguna persona deberá consumir alimentos o bebidas mientras esté en un vehículo CET. Los vasos de papel desechables y los vasos de plástico con tapas a presión NO se consideran recipientes cerrados.

¿Qué sucede si no sigo la Ordenanza No. 8?

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

Si las infracciones resultan en la exclusión del servicio, el pasajero recibirá un Aviso de infracción. La exclusión mínima del servicio es de diez (10) días. Todas las exclusiones de servicios son elegibles para apelación como se indica en el formulario de Notificación de violación.

Tarifas y Bend Dial-A-Ride de CET

¿Cuánto cuesta viajar?

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

Si no tiene una tarifa cuando llega el vehículo Bend Dial-A-Ride de CET para recogerlo, se le puede negar el transporte.

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

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

Los invitados (personas que no sean su PCA, que lo acompañan) pagan la misma tarifa que los pasajeros de Bend Dial-A-Ride de CET, \$ 2.50 por viaje de ida. Los niños menores de seis (6) años pueden viajar gratis con un adulto que paga la tarifa, 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 conductores de Bend Dial-A-Ride de CET solo aceptan pagos en efectivo. Los conductores no pueden hacer cambios. El sitio web de CET, Hawthorne Market o las oficinas de Antler aceptan tarjetas de crédito. Puede comprar boletos CET de cualquier conductor de CET Bend Dial-A-Ride o directamente del sitio web de CET, Hawthorne Market o las oficinas de Antler CET. 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.cascadeseasttransit.com.

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

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

Si necesita asistencia de un PCA, su PCA puede acompañarlo en el sistema de autobuses de ruta fija sin cargo. Si necesita asistencia de un PCA, muestre al conductor su pase de tarifa reducida e identifique su PCA al conductor. Si tiene alguna pregunta, llame a CET Bend Dial-A-Ride al (541) 385-8680.

Cualquier huésped, que no sea su PCA, debe pagar la tarifa estándar de autobús de ruta fija (a menos que su huésped califique para una tarifa reducida, en cuyo caso deberá pagar la tarifa reducida correspondiente). La tarifa estándar para el sistema de autobuses de ruta fija es de \$ 2.50 por pase diario.

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

Programando un viaje

¿Cómo programo mis viajes?

Como cliente elegible para los viajes ADA complementarios de Bend, puede solicitar un viaje de uno (1) a catorce (14) días de anticipación llamando al centro de atención telefónica de CET al (541) 385-8680. Para hablar con un representante de servicio al cliente, llame de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. También puede dejar un mensaje después de las 5:00 p.m. De lunes a viernes o los sábados o domingos. La fecha y la hora de cada llamada tienen una marca de tiempo. Después de las 5:00 p.m. De lunes a viernes, las líneas telefónicas del centro de atención telefónica permanecen abiertas hasta las 7:30 p.m. para información general y cancelaciones de viajes.

Si deja un mensaje fuera del lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., proporcione la siguiente información cuando solicite transporte:

- Nombre, dirección y número de teléfono.
- Dirección de entrega.
- Nombre de destino, dirección y número de teléfono.
- Recogida deseada, cita, si corresponde, y horarios de regreso.

- Si viajará con un asistente de cuidado personal (PCA), animal de servicio y / o invitado (s).
- Cualquier equipo de asistencia que usted, su PCA o sus invitados puedan estar utilizando.
- Cualquier dirección especial: cómo encontrar ubicaciones, una entrada específica en la que estará, etc.

¿Se programarán mis viajes para las horas que solicite?

La ADA permite que Bend Dial-A-Ride de CET negocie una hora con usted que sea +/- una hora desde el momento de su solicitud. Por ejemplo, si solicita un horario de recogida de 11:30 a.m., un representante de servicio al cliente de CET Bend Dial-A-Ride puede ofrecerle un horario entre las 10:30 a.m. y las 12:30 p.m. Los representantes de servicio al cliente intentarán adaptarse a los horarios solicitados. Sin embargo, es posible que sea necesario negociar algunos horarios solicitados para que el programa Bend Dial-A-Ride del CET no esté reservado más allá de su capacidad.

Los representantes de servicio al cliente harán todo lo posible para trabajar con usted y ayudarlo a garantizar que sus viajes se programen de manera práctica y adecuada.

¿Qué información necesitaré para proporcionar al Representante de servicio al cliente Bend Dial-A-Ride de CET al reservar mi viaje?

- Su nombre, dirección y número de teléfono.
- Su dirección de recogida.
- Su nombre de destino, dirección y número de teléfono.
- Su recogida deseada, cita, si corresponde, y horas de regreso.
- Si viajará con un PCA, animal de servicio y / o invitado (s).
- Cualquier equipo de asistencia que usted, su PCA o sus invitados puedan estar utilizando.
- Cualquier dirección especial: cómo encontrar ubicaciones, una entrada específica en la que estará, etc.

¿Puedo solicitar una devolución de "will call"?

El programa Bend Dial-A-Ride del CET ofrece, en números limitados, la programación de una devolución "will-call". Sin embargo, las devoluciones de "will call" se limitan para garantizar que el programa pueda seguir siendo eficiente. Por lo general, las devoluciones "will-call" están reservadas para citas, como citas médicas. Los gerentes de operaciones de CET pueden hacer excepciones caso por caso.

Para solicitar su viaje de regreso programado "llamará", comuníquese con (541) 385-8680 y discuta la opción de devolución "llamará" con un Representante de Servicio al Cliente.

¿Qué pasa si necesito cambiar mi viaje?

Todos los cambios se deben llamar a los representantes de servicio al cliente Bend Dial-A-Ride de CET. Los conductores no pueden hacer cambios de horario.

Consejos de programación

Tiempo de viaje esperado

Se recomienda que planifique un tiempo de viaje equivalente al del servicio de autobús de ruta fija. Su

tiempo máximo de viaje en un vehículo Bend Dial-A-Ride de CET no debe exceder una (1) hora. Ocasionalmente, su tiempo de viaje puede superar la (1) hora, dependiendo del tráfico, las condiciones climáticas, etc.

Viajes hacia y desde ubicaciones con múltiples entradas

Si viaja hacia o desde un centro comercial, un centro médico o cualquier otro lugar con múltiples entradas, especifique una entrada donde el CET's Bend Dial-A-Ride debe recogerlo o dejarlo.

Paseos a citas programadas

Si viaja a una cita programada, debe planear llegar a su destino quince (15) minutos antes de la hora de su cita para permitir demoras imprevistas.

Infórmese sobre los horarios de apertura y cierre del edificio en su destino y planifique su viaje para que no tenga que esperar afuera,

Devoluciones de citas médicas

Cuando solicite transporte a una cita médica, asegúrese de que su hora programada de regreso le permita tener suficiente tiempo para su cita.

Servicio de suscripción

¿Puedo programar viajes en curso sin llamar para programar cada viaje individual?

Si va y viene de los mismos lugares a la misma hora en los mismos días de la semana al menos semanalmente, puede programar una suscripción o un viaje continuo. El viaje de suscripción se puede llamar con 14 días de anticipación.

Por ejemplo, si va de su casa a la tienda de comestibles los lunes a las 8:00 a.m. y regresa semanalmente a las 10:00 a.m., puede programar el viaje como un viaje de suscripción o continuo.

¿Qué pasa si no necesito mi viaje de suscripción?

Los viajes de suscripción están sujetos a las mismas reglas que otros viajes de Bend Dial-A-Ride de CET. Si no necesita su viaje de suscripción por un día o un período de días, llame para cancelar su viaje (s).

Llegadas y salidas

¿Cuándo necesito estar listo?

- Para los horarios de recogida iniciales preprogramados (generalmente desde su hogar), un vehículo Bend Dial-A-Ride de CET podría llegar en cualquier momento durante su período de treinta (30) minutos. Por ejemplo, si está programado para que lo recojan de su casa a las 8:30 a.m., el vehículo Bend Dial-A-Ride de CET debe llegar entre las 8:30 a.m. y las 9:00 a.m.
- Paseos programados para una cita a las que el vehículo CET podría aparecer 1 hora y 5 minutos antes de la hora de su cita. Por ejemplo, si está programado para ir al médico a las 10:00 a.m., la

ventana de recogida de su casa sería a las 8:55 a.m.

- Para los tiempos de regreso preprogramados (fuera de la comunidad), el vehículo Bend Dial-A-Ride de CET debe llegar a más tardar treinta (30) minutos después de su hora de regreso programada. Por ejemplo, si está programado para que lo recojan de un supermercado a la 1:30 p.m., el vehículo Bend Dial-A-Ride de CET debe llegar entre la 1:30 p.m. y las 2:00 p.m.
- Para devoluciones de "will call" (en la comunidad), un vehículo Bend Dial-A-Ride de CET debe llegar a más tardar sesenta (60) minutos desde el momento en que notifica a Bend Dial-A-Ride de CET que está listo para Su regreso. Por ejemplo, si solicita su devolución a las 3:15 p.m., el vehículo Bend Dial-A-Ride de CET debe llegar entre las 3:15 p.m. y las 4:15 p.m.

Las devoluciones de "Will call" pueden demorar hasta sesenta (60) minutos para que llegue el conductor, por lo que es importante que tenga un lugar seguro que lo proteja de los elementos hasta que llegue su conductor.

¿Llegará el conductor a tiempo?

Los conductores de Bend Dial-A-Ride de CET hacen todo lo posible por llegar a tiempo. Tenga en cuenta que el programa Bend Dial-A-Ride de CET es un servicio de viaje compartido. Otros clientes pueden ser recogidos y entregados antes de llegar a su destino. A veces se producen retrasos inesperados debido al tráfico, problemas con el vehículo, retrasos de los pasajeros o condiciones climáticas.

¿Cómo sabré cuando llegue un conductor?

Cuando llega un conductor de CET Bend Dial-A-Ride, él o ella anunciará su llegada a la entrada de la dirección de recogida.

Los conductores de CET Bend Dial-A-Ride, al llegar a la ventana de tiempo apropiada, deben esperar cinco (5) minutos. Después de esperar cinco (5) minutos, si no está presente y listo para el transporte, se le indicará al conductor que se vaya sin usted.

Si un conductor no llega durante el período de tiempo apropiado, llame a un representante de servicio al cliente de CET Bend Dial-A-Ride al: (541) 385-8680.

Cancelaciones y Ausentes

¿Qué pasa si no puedo tomar mi viaje programado?

Si por alguna razón no puede tomar su viaje programado, debe notificar a un Representante de Servicio al Cliente de Bend Dial-A-Ride de CET al menos sesenta (60) minutos antes de la hora de recogida programada.

¿Cómo cancelo un viaje cuando el centro de llamadas Bend Dial-A-Ride del CET está cerrado?

Si necesita llamar para una cancelación fuera del horario del centro de llamadas de Bend Dial-A-Ride de CET (de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes), llame al centro de llamadas de Bend Dial-A-Ride de

CET al (541) 385-8680 y dejar un correo de voz para un Representante de Servicio al Cliente. Asegúrese de dejar su nombre, número de teléfono y la (s) fecha (s) y hora (s) del viaje (s) que desea cancelar.

Si su viaje está programado para que ocurra antes de que el centro de llamadas Bend Dial-A-Ride del CET esté abierto y pueda recibir su mensaje, llame al (541) 385-8680 y deje un correo de voz cancelando su solicitud de transporte.

¿Qué es un viaje sin presentación?

Un viaje sin presentación es cuando:

- No cancela su viaje al menos treinta (30) minutos antes de la hora programada de recogida.
- No encuentra el vehículo en el lugar de recogida designado.
- No está listo para ir a la hora programada de recogida (después de que el conductor haya esperado cinco (5) minutos dentro de la ventana de tiempo adecuada)

¿Qué sucede cuando tengo viajes sin presentación?

Dentro de un período de 30 días, si tiene tres o más personas que no se presenten, O que no se presenten, que representan el 10 por ciento de sus viajes completados (lo que sea mayor), serán motivo de suspensión del servicio. Solo las ausencias y cancelaciones tardías que estén bajo su control se contarán para la política. La duración estándar de la suspensión es de diez (10) días de servicio.

Si no se presenta en un viaje que comienza desde su hogar, debe comunicarse con Bend Dial-A-Ride de CET y cancelar cualquier otro viaje programado que ya no sea necesario ese día para evitar recibir no presentaciones adicionales.

Cuando tenga al menos dos (2) viajes de no presentación dentro de un período de treinta (30) días, recibirá una carta de advertencia que indica que cualquier viaje adicional que no se presente puede resultar en la suspensión del servicio.

Todos los clientes recibirán catorce (14) días de aviso antes de que entre en vigencia una suspensión del servicio.

¿Cómo apelo un viaje de no presentación?

Si su servicio está programado para la suspensión debido a una serie de viajes que no se presentan, puede solicitar una revisión de la decisión llamando a Bend Dial-A-Ride de CET al (541) 385-8680. El gerente de operaciones de un CET llevará a cabo una revisión independiente de la decisión. El gerente revisará el archivo y, si es necesario, reunirá información adicional. Se le puede pedir que participe en una entrevista en persona.

El Gerente de Operaciones de CET hará todo lo posible para completar el proceso de revisión lo antes posible y se le notificará por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles de la decisión de revisión.

Si no está satisfecho con el resultado de la revisión, puede iniciar una apelación.

El proceso de apelación

Para apelar la revisión independiente del gerente de operaciones de CET, debe presentar la apelación por escrito dentro de los catorce (14) días posteriores a la recepción de la notificación de la decisión de revisión. La apelación por escrito debe presentarse a:

CET Gerente de Transporte
1250 Bear Creek Rd
Bend, OR 97701

CET le notificará la fecha, hora y lugar de la audiencia de apelaciones. Si está tan inclinado, es posible que alguien lo acompañe a la audiencia de apelaciones.

Las apelaciones de "suspensión del servicio" serán escuchadas por la Junta de Apelaciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de CET. La junta revisará la documentación proporcionada por usted y el personal de CET. La junta también aceptará su testimonio.

La Junta de Apelaciones de la ADA revisará la apelación, tomará una decisión final y le notificará dentro de los quince (15) días de la decisión final. Cuando se realiza esta determinación final, el proceso de apelaciones se completa.

El servicio Bend Dial-A-Ride de su CET no se verá afectado durante el proceso de apelaciones. Si la determinación final respalda una suspensión del servicio, se le dará un aviso de catorce (14) días antes de que la suspensión del servicio entre en vigencia.

La Junta de Apelaciones de la ADA tomará una determinación final y le notificará por escrito dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción de la queja por escrito. Si, después de treinta (30) días, la Junta de Apelaciones de la ADA no puede tomar una determinación final con respecto a su solicitud, se le dará elegibilidad temporal hasta que se tome una determinación final.

Calendario de mal tiempo

¿El Bend Dial-A-Ride de CET funciona en condiciones de nieve y hielo?

Los vehículos Bend Dial-A-Ride de CET pueden retrasarse cuando las carreteras se vuelven resbaladizas. El servicio puede suspenderse temporalmente si las condiciones del camino se consideran inseguras. En caso de que las condiciones del camino hagan que CET cancele el servicio regular de autobús, el servicio Bend Dial-A-Ride de CET también puede cancelarse y funcionará solo para regresarlo a su hogar si se encuentra en la comunidad.

Durante el clima nevado o helado, escuche la radio, vea los informes meteorológicos locales o llame al centro de llamadas Bend Dial-A-Ride del CET al (541) 385-8680 para obtener actualizaciones sobre el servicio. También puede consultar el sitio web de CET (www.CascadesEastTransit.com) para obtener actualizaciones del servicio durante las inclemencias del tiempo.

Bend Dial-A-Ride de CET hará todo lo posible para acomodar los viajes médicos para mantener la vida (como diálisis y tratamientos contra el cáncer) siempre que se permitan vehículos en las carreteras.

¿Qué sucede si no deseo viajar debido a condiciones climáticas adversas?

Si no desea viajar debido a condiciones climáticas adversas, llame al centro de atención telefónica Bend Dial-A-Ride de CET al (541) 385-8680 para cancelar su viaje lo antes posible. Se le recomienda que cancele los viajes si no está seguro de su capacidad de esperar con seguridad y llegar a y desde el vehículo Bend Dial-A-Ride de CET.

Vacaciones de Dial-A-Ride en Bend de CET

¿Qué días festivos observa el Bend Dial-A-Ride de CET?

Bend Dial-A-Ride de CET no brinda servicio en:

- Año nuevo (1 de enero)
- Memorial Day (último lunes de mayo)
- Cuatro de julio (4 de julio)
- Día del Trabajo (primer lunes de septiembre)
- Acción de Gracias (cuarto jueves de noviembre)
- Navidad (25 de diciembre)

Su solicitud de transporte para el día después de un feriado se puede llamar hasta las 4:00 p.m. en las vacaciones. Todas las llamadas de vacaciones serán respondidas por el sistema de correo de voz del centro de llamadas Bend Dial-A-Ride del CET. La fecha y la hora de cada llamada tienen una marca de tiempo.

Tus preguntas

¿Dónde puedo obtener más información?

Para obtener más información sobre Bend Dial-A-Ride de CET o el servicio de autobús de ruta fija programado de CET, llame al (541) 385-8680 o Voice TTY 7-1-1 durante el horario de atención (7:00 a.m. a 7:00 p.m., de lunes a viernes).

¿Puedo obtener versiones alternativas de esta guía Bend Dial-A-Ride de CET y otros materiales escritos?

Puede obtener versiones alternativas de material escrito llamando a Bend Dial-A-Ride de CET al (541) 385-8680. Los materiales se pueden proporcionar en letra grande u otros formatos digitales.

¿Qué pasa si tengo otros comentarios o inquietudes?

Bend Dial-A-Ride de CET quiere escuchar sus comentarios y preocupaciones. Los Representantes de Servicio al Cliente al (541) 385-8680 responderán todas las preguntas y documentarán todas las quejas, cumplidos y comentarios. La documentación es revisada y procesada por un miembro de la

administración Bend Dial-A-Ride de CET.

¿Qué sucede si siento que se han violado mis derechos?

CET cree en su obligación de proporcionar el mejor servicio de paratransito de ADA posible e intentará resolver cualquier queja de incumplimiento de manera activa de manera inmediata. Si considera que se han violado sus derechos, se le recomienda que intente resolver el problema a nivel local antes de comunicarse con el TLC.

El TLC considera que una violación de la ADA es una práctica operacional consistente que desalienta a una persona a usar el servicio de paratransito provisto, o una práctica operacional que limita artificialmente la demanda del servicio.

Si cree que CET viola la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), todos los canales regulares para quejas se han agotado y la práctica aún existe, llame a la Oficina de Derechos Civiles de la Administración Federal de Tránsito (FTA) en Seattle, WA al (206) 220-7954.

¿Cómo puedo obtener una copia de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)?

Para obtener una copia de las regulaciones de la ADA que rigen los servicios de transporte público, visite la página de inicio de la ADA en <http://www.usdoj.gov/crt/ada/> o comuníquese con Bend Dial-A-Ride de CET al (541) 385-8680. Para personas con dificultades auditivas o del habla, llame al Servicio de retransmisión de telecomunicaciones de Oregón al 7-1-1.

¿El Bend Dial-A-Ride de CET cobra una tarifa de procesamiento por proporcionar información impresa?

Bend Dial-A-Ride de CET cobra una tarifa de procesamiento mínima, \$ 0.25 por página más gastos de envío, por proporcionar información impresa.

Involucrado

¿Cómo puedo involucrarme?

Puede participar en asesorar a la Junta Directiva de CET sobre asuntos relacionados con el transporte especializado para las comunidades de personas mayores y discapacitadas a través del Comité Asesor Regional de Transporte Público (RPTAC). El RPTAC es un comité asesor compuesto por representantes de la comunidad, usuarios de transporte especializados, socios de transporte, defensores y representantes de personas mayores y personas con discapacidades. El comité se reúne mensualmente para revisar asuntos relacionados con el servicio Bend Dial-A-Ride de CET y otros temas especiales de transporte. Para obtener información sobre cómo participar, visite <https://coic2.org/ptac/> o llame al (541) 385-8680 o Voice TTY 7- 1-1.

Abogacía

Los siguientes son algunos ejemplos de formas en que puede apoyar el Bend Dial-A-Ride de CET:

- Asistir a audiencias públicas sobre los servicios de transporte.
- Escribir a los funcionarios electos en apoyo del programa.

- Hable con familiares y amigos sobre lo que significa el servicio para usted.
- Solicitud para estar en la lista de correo RPTAC.

Otros servicios de transporte

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

El personal de Bend Dial-A-Ride de CET puede ofrecerle o recomendarle otros programas de transporte. Para más información llame al (541) 385-8680.

Números de contacto

Programación e información de Dial Dial-A-Ride de CET (541) 385-8680

Servicio de retransmisión de telecomunicaciones de Oregón7-1-1