



Programa Dial-A-Ride de la Ciudad de El Monte

DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS - DIVISIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTACIÓN
3990 Arden Drive, El Monte, California 91731
(626) 580-2217

Guía de Servicios

El programa Dial-A-Ride (DAR) se estableció para proporcionar a los residentes de la Ciudad de El Monte servicios esenciales de viaje a citas médicas, dentales y diálisis. Además de citas médicas, el Programa DAR ofrece a los residentes viajes suplementarios. Los viajes DAR suplementarios se programarán de manera eficiente. El representante del servicio al cliente de DAR programará viajes no esenciales en grupos pequeños (ocasionalmente, los viajes esenciales también se programarán con uno o dos usuarios adicionales de DAR). Para ayudar a garantizar un servicio eficiente y eficaz, hemos desarrollado las siguientes reglas:

¿QUIÉN PUEDE REGISTRARSE?

- **Residentes de la Ciudad de El Monte mayores de 55 años.**
- **Residentes discapacitados de la Ciudad de El Monte menores de 55 años** y que tienen una discapacidad calificada que impide conducir y el uso de autobuses públicos. Los residentes discapacitados deben obtener un formulario de verificación médica de los Servicios de Transportación para que un médico complete. Los residentes deben firmar el formulario y regresar a la oficina de Servicios de Transportación con una solicitud completa de Dial-A-Ride. Si la discapacidad es temporal, pídale al médico que indique la duración de la discapacidad en el formulario. Los pasajeros menores de 18 años deben estar acompañados por un adulto.
- **Un (1) acompañante** puede viajar con el usuario con el propósito de ayudarlo. El acompañante debe ser mayor de 18 años. Si se necesita asistencia para viajar, el acompañante también debe solicitar y recibir una tarjeta Dial-A-Ride. El acompañante solo puede usar el servicio cuando acompaña al usuario de Dial-A-Ride. El acompañante debe pagar la tarifa **de \$0.50 dentro de la ciudad y \$1.00 fuera de la ciudad por viaje sencillo**. Si el acompañante acompaña a un niño menor de seis (6) años o menos de 60 libras, el acompañante será responsable de proporcionar el asiento de seguridad requerido para el menor.
- **Un (1) asistente de cuidado personal (PCA por sus siglas en inglés)** puede viajar con el usuario con el propósito de ayudar al pasajero (debe ser mayor de 18 años). Los asistentes de cuidado personal viajarán **gratis** con su usuario designado de Dial-A-Ride. A todos los usuarios que requieran un asistente de cuidado personal no se les permitirá viajar sin su PCA. La elegibilidad para los usuarios que requiere un asistente de cuidado personal se determinará en el momento del registro.
- **Animales de servicio:** Tenga en cuenta que solo los animales de servicio certificados pueden abordar el vehículo. Será obligatorio la prueba de certificación. Informe al representante de servicio al cliente de Dial-A-Ride en el momento de la reservación que un animal de servicio viajará con el usuario. Las mascotas y/o animales que no sean de servicio no pueden ser transportados en ningún momento, aunque los lleve en un portador o en jaulas para mascotas. Según los Títulos II y III de la Ley Americana de Discapacidades bajo el Decreto de Americanos con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés), un animal de servicio debe estar bajo el control de su entrenador/dueño. Bajo la ADA, los animales de servicio deben estar atados, a menos que la discapacidad del individuo impida el uso de estos dispositivos o estos dispositivos interfieran con el desempeño seguro y efectivo de las tareas del animal de servicio. En ese caso, el individuo debe mantener el control del animal a través de la voz, la señal u otros controles efectivos (División de Derechos Civiles del Departamento de Justicia de los Estados Unidos, 2020).

- **Animales de apoyo emocional:** Para que el cliente de Dial-A-Ride pueda llevar un animal de apoyo emocional, (ESA por sus siglas en inglés), los participantes de DAR deben establecer una relación cliente-proveedor 30 días antes de obtener una carta (ESA) (Ley AB468 de ESA, vigente desde el 01/11/2022). El usuario debe tener una carta de recomendación médica de un consejero autorizado de salud mental que indique que la persona tiene una condición emocional y que el animal brinda apoyo emocional que beneficia a la persona con la discapacidad. Las mascotas y/o animales deben ir en transportadores seguros de mascotas en todo momento mientras se utiliza el vehículo Dial-A-Ride. Los usuarios de Dial-A-Ride son responsables de la limpieza del animal.

REGISTRO

Para solicitar una tarjeta Dial-A-Ride o para reportar cualquier problema de servicio con el Programa Dial-A-Ride, llame a la oficina de Servicios de Transportación al (626) 580-2217. Para registrarse y obtener una tarjeta de DAR, puede ir de **lunes a jueves de 8:00 a.m. a 3:30 p.m.**

Los residentes de la Ciudad de El Monte deben tener su licencia de conducir de California o tarjeta de identificación (ID), u otro documento emitido por el gobierno con su dirección actual de la ciudad de El Monte. Si el documento emitido por el gobierno no tiene la dirección actual del solicitante, el solicitante debe traer un comprobante de alquiler actual o una factura de servicios públicos para registrarse.

Se proporcionará una solicitud y una identificación con fotografía en la oficina de Servicios de Transportación, ubicada en **3990 Arden Drive, El Monte, CA, 91731**. No hay ningún costo para registrarse. Los usuarios elegibles pueden usar de manera permanentemente el servicio, según sea necesario, una vez que el solicitante se haya registrado. Sin embargo, comuníquese con Servicios de Transportación para informar un cambio de domicilio. Si necesita un vehículo de DAR para registrarse, debe reservar con 24 horas de anticipación. Los participantes de DAR pueden programar hasta una semana de anticipación o 24 horas antes de su viaje programado. Para hacer una reservación, llame a Dial-A-Ride directamente al **(626) 307-3224**.

¿DÓNDE PUEDEN VIAJAR LOS USUARIOS DE DIAL-A-RIDE?

EN LA CIUDAD:

El horario de servicio de Dial-A-Ride es de **7:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes** con la última reservación programada para las **4:30 p.m.**, **NO HABRÁ SERVICIO LOS SÁBADOS y el domingo de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.** y la última reservación será a la **1:30 p.m.** Todas las reservaciones deben hacerse por lo menos 24-horas antes de la hora solicitada durante horas hábiles. Las citas se pueden agendar hasta con una semana de anticipación. El representante de servicios al cliente intentará brindarle el tiempo solicitado o una alternativa razonable. Tenga en cuenta que los pasajeros deben programar citas médicas/viajes con anticipación. **Las reservaciones hechas el mismo día se limitarán solo a citas médicas inesperadas.** Las solicitudes de citas médicas y todos los demás viajes se aceptarán hasta siete días antes, pero a más tardar un día antes de la fecha y hora de servicio. **La tarifa para viajar en la ciudad es de \$0.50 por viaje sencillo.** Los conductores no pueden dar cambio, por favor tenga el cambio exacto para abordar el vehículo. Este es un servicio de transporte compartido, los pasajeros de Dial-A-Ride compartirán viajes con otros pasajeros de Dial-A-Ride.

FUERA DE LA CIUDAD:

El servicio Dial-A-Ride fuera de la ciudad está disponible de **8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes** y la última reservación será a las **4:30 p.m.** El servicio fuera de la ciudad está limitado a cinco millas desde el Ayuntamiento de El Monte y se **limita sólo a citas médicas.** Este servicio se proporciona sólo con una reservación. La reservación se tiene que agendar con 24-horas de antemano. Al reservar su regreso el mismo día de su cita, el vehículo DAR puede llegar en cualquier momento dentro del periodo de tiempo programado de una hora. **La tarifa para viajar en DAR fuera de la ciudad es de \$1.00 por viaje sencillo.**

Las personas mayores de 55 años y discapacitadas de cualquier edad están invitadas a viajar **GRATIS** en los camiones de El Monte “Trolleys” y en los camiones “Commuter Shuttle” al mostrar su tarjeta Dial-A-Ride proporcionada por la Ciudad de El Monte. Solicite los horarios al personal de la División de Servicios de Transportación o a los conductores del Programa DAR. Los horarios de ambos servicios de transporte público están disponibles en el sitio web de la División de Servicios de Transportación de la Ciudad de El Monte en www.ci.el-monte.ca.us/326/Transportation-Division.

Días Festivos:

El servicio Dial-A-Ride no estará disponible durante los siguientes días festivos: Día de Año Nuevo, Día de los Presidentes, Día de Pascua, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Día de Navidad.

PROCEDIMIENTO PARA RESERVAR

Para solicitar un viaje, tenga la siguiente información lista para el representante de servicio al cliente de Dial-A-Ride:

- Nombre y apellido
- Número de identificación de Dial-A-Ride
- Fecha, hora y dirección de reservación deseadas
- Dirección de entrega y cualquier posible horario de cita
- La hora de regreso y dirección de destino
- Propósito del viaje
- Si se necesitará o no un asistente de cuidado personal, acompañante y/o asistencia con silla de ruedas y andadores.

Tenga en Cuenta: Las reservaciones se basan en la disponibilidad y en el orden de reserva.

Debe presentar su tarjeta Dial-A-Ride al conductor antes de partir en su viaje programado. El conductor puede rechazar el servicio si no tiene su tarjeta.

El servicio Dial-A-Ride es un servicio de banqueta a banqueta, los conductores pueden ayudar a los clientes dentro y fuera del vehículo solamente. Los conductores no pueden ingresar a la casa de un pasajero, abrir o cerrar las puertas, o llevar artículos grandes arriba o abajo de escaleras o dentro de las casas.

SUSCRIPCIONES:

Las reservaciones de suscripción pueden estar disponibles para tratamientos médicos continuos, para el trabajo y otras citas esenciales y están sujetas a aprobación y disponibilidad. Estos viajes son limitados y están sujetos a revisión continua. Si no se presenta/cancela en menos de 24-horas en más de tres (3) ocasiones resultará en la suspensión de servicios de Dial-A-Ride por un período de 30 días.

ASISTENCIA MOVILIDAD:

Para los ciudadanos que necesitan un elevador para sillas de ruedas, el servicio está disponible tanto para el servicio fuera de la ciudad como dentro de la ciudad. Cuando llame a Dial-A-Ride para el transporte, informe al representante de servicio al cliente de su solicitud de un elevador para sillas de ruedas. Le recomendamos que llame con 24-horas de antemano para asegurar la disponibilidad. Si necesita ayuda para maniobrar su silla de ruedas, debe tener un asistente de cuidado personal o acompañante para ayudarlo (para obtener más información, consulte la sección "ASISTENTE DE CUIDADO PERSONAL" y/o "ACOMPANANTE").

TARJETAS DIAL-A-RIDE PERDIDAS

Por favor reporte las tarjetas perdidas o robadas a la oficina de la División de Servicios de Transportación para que puedan ser anuladas y pueda obtener una nueva tarjeta.

POLÍTICA DE CANCELACIONES Y FALLA EN PRESENTARSE

En la Ciudad de El Monte, entendemos que pueden ocurrir sucesos inesperados y que será necesario cambiar o cancelar los viajes programados. Para evitar un **FALLA EN PRESENTARSE**, la División de Servicios de Transportación ha establecido definiciones y pautas claras de sus políticas de cancelación y falla en presentarse.

CANCELACIONES:

Llame a la línea directa de Dial-A-Ride al **(626) 307-3224** por lo menos 24 horas antes de la hora programada de su viaje para cancelar. Si el viaje no se cancela, se le considerará una falla en presentarse. **DEBE HACER CAMBIOS DE HORARIO CON EL DESPACHO, NO CON EL CONDUCTOR.** Para asegurarse de que usted y otros pasajeros lleguen a su destino a tiempo, llame a servicio al cliente para realizar cambios en su horario.

FALLA EN PRESENTARSE:

Se considera una falla en presentarse/cancelación cuando un cliente cancela su viaje programado con menos de 24 horas de anticipación o cuando no se presenta a la cita programada después del período de gracia de 15 minutos. Si no se presenta/cancela su viaje programado antes de las 24 horas resultará en la suspensión de sus servicios de Dial-A-Ride por un período de 30 días después de la tercera (3) falta.

RESPONSABILIDADES DEL PASAJERO PARA ABORDAR

- Haga reservaciones dentro de los plazos adecuados.
- Este preparado en el lugar asignado y llegue a tiempo.
- Llame para preguntar si el vehículo no ha llegado al final de la ventana de tiempo.
- Llame para cancelar los viajes innecesarios lo antes posible para evitar un "Falla en Presentarse".
- No se permite comer, beber o fumar mientras utilice los servicios/vehículos de Dial-A-Ride.
- Siempre use el cinturón de seguridad por su propia seguridad.
- No se admiten mascotas (con la excepción de animales de servicio certificados).
- No bloquear los pasillos con pertenencias personales.
- A los pasajeros de DAR se les permite un total de tres (3) bolsas de compras y/o paquetes por viaje con un peso combinado que no exceda las 25 libras. Las bolsas y/o paquetes de compra deben limitarse a lo que el pasajero pueda llevar a bordo de forma segura.
- Use un cubre bocas al ingresar al vehículo si hay síntomas de tipo COVID (i.e., dolor de cabeza, tos, nasal congestión de garganta, fiebre, etc.). Por favor, cancele su cita si tiene síntomas de COVID.
- No se permiten armas, armas de fuego, explosivos, materiales inflamables o líquidos corrosivos en los vehículos.
- La prioridad de los conductores es la seguridad del conductor. Los conductores pueden rechazar el servicio a cualquier pasajero que considere un comportamiento inseguro. Durante el viaje, rechazar a usar cinturones de seguridad, el comportamiento inapropiado u otros problemas que interfieran con la operación segura del vehículo o la seguridad de los pasajeros.

La Ciudad de El Monte se compromete en garantizar que ninguna persona sea excluida de la distribución equitativa de sus servicios, programas y recursos de tránsito debido a su raza, color u origen nacional de acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Para obtener más información, visite el sitio web de Servicios de Transportación de la Ciudad de El Monte en

www.ci.el-monte.ca.us/326/Transportation-Division .

Llame a Servicios de Transportación al (626) 580-2217 para obtener mayor información sobre el programa en los siguientes formatos alternativos: letra grande, braille y asistencia verbal.



Gracias por elegir el Programa Dial-A-Ride de la Ciudad de El Monte.