



Guia del Pasajero

Transporte proporcionado por:



roundtrip

UZURV®

Tabla de Contenido

Referencia Rápida.....	3
Bienvenido a Access on Demand.....	4
Tipos de viajes.....	5
Áreas de Servicio	5
Servicio GRTC.....	6
Empecemos.....	8
Horas de Recogida	9
Planeando su viaje	10
Programando su viaje.....	10
Paseos de orden permanente	12
Pagando por su viaje.....	13
El Día de su Viaje	13
No-Presentarse	14
Viajando con menores.....	16
Esperando el carro	17
Código de Conducta	18
Otra información importante.....	20
Perdido y Encontrado.....	21
Preguntas y Respuestas	22
Mejorando el Servicio.....	23
Mapas de áreas de Servicio	25
Aviso al Público del Título VI	27
Mobility Services Contact Information	28

Referencia Rápida

Reservaciones

Llame al proveedor de servicios de su elección, los dos primeros proveedores ofrecen servicio de silla de ruedas.

Dependacare On Demand.....804-745-1818

Roundtrip804-277-4866

UZURV.....804-655-0255

5:30 a.m.-7:30 p.m. Lunes a Viernes, 7:30 a.m.-7:30 p.m. sábados

Servicio de transporte 24/7 disponible en cualquier parte del área de servicio para viajes de trabajo y médicos. Todos los demás viajes dentro del Condado de Chesterfield durante las horas de funcionamiento mencionadas anteriormente.

Cancelaciones:

Llame a su proveedor de servicios al menos dos horas antes del viaje. Si no hay respuesta, deje un mensaje.

Cambio de nombre, dirección o número de teléfono, apelaciones, cumplidos o reclamos por favor llame al 804-706-2796, lunes a viernes, 8:30 a.m.-5 p.m. o correo electrónico MobilityServices@Chesterfield.gov

Transporte Médico de Emergencia

Llame al 911

Transporte Médico de No Emergencia

Para más información, visite <http://transportation.dmas.virginia.gov/>

Bienvenido a Access on Demand

Esta guía proporcionará información sobre Access On Demand y cómo usarla. Explica las reglas y ofrece sugerencias para ayudar a garantizar que su viaje sea placentero.

Qué es

Access On Demand brindará servicios de transporte punto a punto de puerta a puerta para los residentes del Condado de Chesterfield que están registrados para los servicios de movilidad.

Nuestro objetivo es mejorar las opciones de transporte para adultos mayores, personas con discapacidades y personas con ingresos más bajos. Los clientes pueden programar sus viajes de Access On Demand entre las 5:30 a.m. y 7:30 p.m., lunes a viernes, así como de 7:30 a.m. a 7:30 p.m. los sábados.

Servicio el mismo día en cualquier lugar de nuestra área de servicio está disponible las 24 horas del día para viajes de trabajo y médicos, si llama dentro de las dos horas de haber solicitado el viaje y dentro de las horas de reserva. Todos los demás viajes en el Condado de Chesterfield se realizan de lunes a viernes de 5:30 a.m. a 7:30 p.m. o sábados de 7:30 a.m. a 7:30 p.m. Irá directamente a su destino.

Qué no es

- No es un servicio de ambulancia. Si necesita transporte médico de emergencia, llame al 911.
- No es el transporte de Medicaid. Si necesita transporte para una cita médica que no sea de emergencia y está cubierto por Medicaid, llame a LogistiCare Transportation al 866-386-8331.

Tipos de viajes

Access On Demand le da prioridad de programación al trabajo y viajes médicos, por lo que es importante entender cómo se definen.

Los viajes de trabajo son a su lugar de empleo remunerado. El trabajo voluntario se consideraría un viaje personal como se define a continuación.

Los viajes médicos son para citas médicas, como una cita con un médico, dentista u otro proveedor de atención médica.

Los viajes escolares son cualquier viaje a una guardería; escuela primaria, secundaria o preparatoria; o cualquier escuela secundaria, incluyendo colegios, universidades, escuelas comerciales o técnicas. Si trabaja en una escuela por un salario, se clasificaría como un viaje de trabajo.

Los viajes personales son cualquier viaje que no sea laboral, médico o escolar como se define anteriormente. Los viajes personales incluyen viajes al supermercado, peluquería, películas, restaurantes, iglesias, juzgados, trabajo voluntario.

Áreas de Servicio

Access On Demand brinda servicios a los residentes registrados de **Mobility Services** en cualquier lugar del Condado de Chesterfield.

Además, dentro de los límites de la Ciudad de Colonial Heights, Hopewell, Petersburg, Richmond y Ft. Lee se sirve de la siguiente manera:

- Viajes de empleo para todos nuestros pasajeros.
- Viajes médicos para todos nuestros pasajeros.
- Los pasajeros que viven en la parte sur del condado (al sur de la Ruta 10), tienen acceso limitado a

Petersburg y Colonial Heights para realizar compras y otros viajes personales. Ver mapa en la página 28.

- Los residentes que se mudan temporalmente a un centro médico pueden continuar recibiendo servicios de transporte hasta por 60 días calendario, siempre que el centro se encuentre dentro de nuestra área de servicio. Esto se debe solicitar con anticipación y se aprobará caso por caso.

Los mapas de área de servicio se encuentran en la página 25 y en

<https://www.chesterfield.gov/mobilityservices>. Si no está seguro de si ACESS On Demand ofrece servicios en una ubicación, llame a Mobility Services al 804-706-2796.

Servicio GRTC

GRTC es el servicio de autobús del metro de Richmond. El servicio de autobús local (ruta de autobús 111) está disponible en la ruta 1 (Jefferson Davis Highway) desde John Tyler Community College en Chester hasta Food Lion en North Chesterfield, con 24 paradas a lo largo de la ruta. Se conecta con la Ruta 3B, que llega a la Ciudad de Richmond para acceder al resto de la red de GRTC.

Datos del servicio de la ruta 111:

- **Días de servicio:** lunes a sábado
- **Horas de servicio:** de lunes a viernes de 5 a.m. a 7 p.m.; sábados de 7 a.m. a 7 p.m.
- **Frecuencia:** el autobús llegará a las paradas aproximadamente cada 30 minutos; dos veces al día habrá una ventana de 40 minutos entre los autobuses.
- **Tarifa:** \$1,50 por viaje sencillo; \$1.75 incluye una transferencia / conexión (pase One Ride Plus); Hay pases disponibles (opciones de viaje ilimitado de 1

día, 7 días y 30 días). Las tarifas reducidas están disponibles para personas mayores, menores, personas con discapacidades y clientes de Medicare.

Para personas de 80 años o más o personas con discapacidades, el servicio CARE de GRTC brinda un servicio de origen a destino según las pautas de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) en partes de Chesterfield, Richmond y Henrico a personas que no pueden usar servicio de autobuses de ruta fija GRTC. La tarifa de ida para CARE es de \$3. CARE es un servicio de viaje compartido donde las reservas se realizan con al menos un día de anticipación. Los clientes de CARE también pueden viajar en las rutas de autobuses locales, incluida la nueva Ruta 111, de forma gratuita. Los clientes de CARE deben presentar una solicitud con ADARide para determinar la elegibilidad para este servicio.

Sitio web: <http://www.adaride.com/>

Teléfono: (877) 232-7433 |

Teléfono TTY: (310) 410-0985

Fax: (310) 410-0239

(lunes a viernes de 11:00 a.m. a 7:00 p.m. ET)

Correo electrónico: info@adaride.com

Correo: ADARide, 19300 S. Hamilton Ave, Suite # 120, Gardena, CA 90248

Para obtener ayuda con la elegibilidad en GRTC o tarjetas de identificación, comuníquese con el Coordinador de elegibilidad de GRTC al:

Teléfono: (804) 358-3871 ext. 434

Correo: Coordinador de elegibilidad, GRTC Transit System, 301 East Belt Boulevard, Richmond, VA 23224

Si desea ir a Richmond por razones que no sean médicas o laborales, Access On Demand puede transportarlo a la parada de autobús de Greater Richmond Transit Company (GRTC) o al

estacionamiento Express Routes Park-N-Ride más cercano al Condado de Chesterfield y su residencia. Será responsable de las tarifas GRTC

Las siguientes rutas de conexión están disponibles:

- Ruta 1A en Midlothian Turnpike en Spring Rock Green o Kroger.
- Ruta 1C en Hull Street Rd en Chippenham Mall.
- Ruta 2A en Forest Hill Avenue en Walmart o Stoney Point Medical Center.
- Ruta 2B en Midlothian Turnpike en Centura College, Chippenham Square o Kroger.
- Rutas 3B o 3C en Jeff Davis en Food Lion (Chippenham y Jeff Davis Highway)

Las rutas GRTC Express desde los lotes de Park-N-Ride están disponibles los días de semana en horarios limitados desde estos lugares:

- Ruta 64x en Old Gun & Duryea Drive o Forest Hill & Huguenot Road.
- Ruta 82x en Commonwealth 20 Park-N-Ride
- Ruta 95x en Petersburg Transit Center Park- N-Ride

Para obtener más información, llame al Centro de Servicio al Cliente de GRTC al 804-358-GRTC, o visite RideGRTC.com/planning-your-trip/find-a-route.

Empecemos

Elegibilidad

Como residente del Condado de Chesterfield que cumple con los requisitos de los servicios de movilidad, se le emitió una tarjeta de identificación de Servicios de movilidad.

Si tiene elegibilidad temporal, anote la fecha de vencimiento y marque su calendario para renovarlo en o antes de que venza. Debe renovar su elegibilidad en o antes de la fecha de vencimiento para garantizar un

servicio ininterrumpido.

Si se muda fuera del Condado de Chesterfield, ya no es elegible para utilizar el servicio.

Tarjeta de Identificación de Servicios de Movilidad

Debe proporcionar su número de identificación de servicios de movilidad cada vez que haga una reserva. El número de identificación se encuentra en el reverso de la tarjeta. No permita que nadie más use su tarjeta de identificación. Si pierde su tarjeta, infórmelo inmediatamente al 804-706-2796 o envíe un correo electrónico a MobilityServices@Chesterfield.gov. No hay costo para el reemplazo.

Servicio Puerta a Puerta

Access On Demand proporcionará servicio puerta a puerta para todos los viajes. Todos los proveedores lo llamarán cuando lleguen a su lugar de recolección.

Si necesita asistencia de su puerta al vehículo y del vehículo a su destino, el conductor proporcionará esa asistencia. Los conductores brindarán asistencia al pasajero desde su puerta y mientras esté subiendo o bajando del vehículo.

Servicio el mismo día

Tiene que programar su viaje con un proveedor aprobado al menos con dos horas de anticipación.

Horas de Recogida

Para servir mejor a cada cliente, Access On Demand tiene una ventana de recolección de 30 minutos para recogerlo. Esto significa que un vehículo se considera "a tiempo" si llega hasta 15 minutos antes o 15 minutos después de su hora de recogida programada. Por ejemplo, si su recogida es para las 11 a.m., el vehículo puede llegar en cualquier momento entre las 10:45 a.m. y las 11:15 a.m. y aún

así ser considerado a tiempo.

Cuando haga su reservación, se le asignará una hora de recolección que garantizará que llegue a su cita a tiempo. Un conductor llega a tiempo si él / ella llega hasta 15 minutos antes o 15 minutos después de la hora programada para recogerlo. Si el vehículo llega después de la ventana de recogida, depende de usted como pasajero, decidir si todavía desea tomar el viaje.

Planeando su viaje

Horario de Operación

Viajes de trabajo y citas médicas
Lunes a domingo, 24 horas al día.

Todos los otros viajes

Lunes a viernes de 5:30 a.m. a 7:30 p.m. y la primera recogida será a las 5:30 a.m. y la última recogida será a las 7:30 p.m.

Sábado, 7:30 a.m. - 7:30 p.m.

La primera recogida será a las 7:30 a.m. y la última recogida será a las 7:30 p.m.

Horario del Transporte

Lunes-domingo, 24/7 viajes de trabajo y médicos

Programando su viaje

Elija entre uno de nuestros proveedores de servicios calificados:

Dependacare On Demand: proporciona servicio ambulatorio y de sillas de ruedas.

Reserve en línea, aplicación móvil o centro de llamadas.

Horario del centro de llamadas

Lunes - Viernes 5:30 a.m.-- 7:30 p.m.

Sábado..... 7:30 a.m. -- 7:30 p.m.
Número de reserva 804-745-1818

Viaje Completo: ofrece servicio ambulatorio en tan solo 10 minutos. No brinda servicio puerta a puerta. Reserve en línea o en el Centro de Llamadas.

Horario del centro de llamadas

Lunes - Domingo..... 7 a.m. -- 11 p.m.
Número de reserva 804-277-4866

UZURV: proporciona servicio ambulatorio puerta a puerta.

Notificaciones de viaje por mensaje de texto.

Horario de atención y centro de llamadas

Lunes - Viernes 5:30 a.m. -- 7:30 p.m.
Sábado - Domingo 7:30 a.m. -- 7:30 p.m.
Número de reserva 804-655-0255

Todos los viajes fuera del Condado de Chesterfield deben reservarse mediante los centros de llamadas.

No utilice aplicaciones móviles o en línea para reservar viajes fuera del Condado de Chesterfield.

Las reservaciones deben hacerse al menos dos horas antes de su viaje para todos los proveedores excepto para el viaje de ida y vuelta y pueden hacerse hasta dos semanas antes.

Durante las horas pico de llamadas, es posible que deba esperar su turno. Entendemos que esto puede ser frustrante, pero si está en espera, no cuelgue.

Ellos se comunicarán con usted lo antes posible. Si se desconecta o aparece el mensaje del correo de voz, vuelva a llamar.

Esté preparado para dar al reservista la siguiente información:

1. Su nombre tal como está impreso en su tarjeta de identificación de Mobility Services.
2. Número de identificación de movilidad (en el reverso de la tarjeta)

3. El nombre de la ubicación y la dirección exacta de la calle del lugar donde desea que lo recojan.
4. El nombre de la ubicación y la dirección exacta de la calle del lugar al que se dirige.
5. Si va a viajar con un dispositivo de movilidad.
6. Cuántas personas viajarán, incluido un asistente de cuidado personal, y si alguna de las otras personas utilizará un dispositivo de movilidad.
7. El día y la hora en que debe llegar a su destino.
8. La programación de los viajes de regreso no es automática. Siempre debe solicitar un viaje de regreso. Solicite el tiempo que desea que lo recojan para su viaje de regreso. Debe programarlo para el último momento que piensa que podrá viajar, o como avisos para citas médicas.
9. Confirme los detalles de su viaje antes de completar la llamada.
10. Necesitará una tarjeta de crédito o débito para hacer la reserva, no se pueden aceptar vales para este servicio. Consulte **Pagando por su viaje** para más información.

Reservaciones

Llame 2 horas antes o hasta 14 días antes de su viaje.

Paseos de orden permanente

Si necesita una serie de viajes por un período prolongado en el mismo día de la semana, a la misma hora de recogida y en las mismas direcciones de recogida y entrega, puede solicitar una orden permanente. Esta es una buena opción para nuestros pasajeros que van al empleo cuando el trabajo es los mismos días y horas todas las semanas.

Cambiando su orden permanente

Si necesita hacer un cambio de una sola vez a su pedido permanente, debe cancelar el viaje y programar el nuevo viaje utilizando el sistema de reservaciones regular con 1-14 días de anticipación.

Cancelar su orden permanente

Si debe cancelar su viaje de orden permanente, llame al proveedor del servicio al menos dos horas antes, para que no se considere como No-Aparecer.

Número limitado de órdenes permanentes

Dado que Access On Demand puede tener un número limitado de órdenes permanentes disponibles en un momento dado, es posible que no puedan cumplir con su solicitud. Si eso sucede, intente con uno de los otros proveedores.

No hay pedidos pendientes en días festivos

- Año Nuevo
- Día de la Recordación
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día después de Acción de Gracias

Los viajes en espera se cancelan automáticamente en los siguientes días festivos. Si necesita transporte para estos días, haga una reservación regular.

Pagando por su viaje

Necesitará una tarjeta de débito o crédito para cada viaje de ida que haga, se cargarán \$6 a su tarjeta en el momento de la recogida. No se aceptarán vales para este servicio.

El Día de su Viaje

Póngase en contacto con el proveedor de su elección. Números de reserva de proveedores de servicios.

Proveedores de servicio

Para servicio ambulatorio y de sillas de ruedas:

- Dependacare On Demand 804-745-1818
- o en línea en <https://dependacaretransport.com/ride/>

Solo para servicio ambulatorio:

- Roundtrip 804-277-4866
- UZURV 804-655-0255

Los conductores llamarán a todos los pasajeros cuando lleguen.

Tiempos de espera

Usted es responsable de estar listo para partir cuando el vehículo llegue dentro de la ventana de recogida.

El conductor solo puede esperar cinco (5) minutos cuando llegue. Si el conductor llega temprano, la espera de cinco minutos comienza al comienzo de la ventana de recogida.

Cancelaciones de viaje

Si no puede realizar un viaje que ha programado, llame al proveedor de servicios lo antes posible para cancelarlo. A más tardar **dos (2) horas** antes de la hora de recogida programada. Esté preparado para proporcionar la siguiente información:

- Nombre
- Número de identificación de los servicios de movilidad
- Hora de recogida programada / destino

No-Presentarse

Las siguientes situaciones son consideradas No-Presentarse:

- Cancelar su viaje menos de dos horas antes de la hora programada de recogida.
- Olvidar cancelar.

- Usted rechaza el viaje a tiempo cuando llega.
- No contestar a la puerta dentro de los cinco minutos posteriores a la llegada del conductor dentro de la ventana de recolección de 30 minutos.

Cuando programa un viaje con un proveedor, ha reservado tiempo con un conductor y ninguna otra persona puede ser programada con ese conductor durante ese tiempo. Cuando cancela en el último minuto o no se presenta para el viaje, ha dejado un conductor / vehículo que podría haber sido utilizado por otro usuario.

Si no se presenta y tiene un viaje de regreso que aún necesita, debe llamar al proveedor dentro de los 30 minutos posteriores al No Presentarse, o su viaje de regreso se cancelará automáticamente. Se cobrará una tarifa de **\$6** a su tarjeta de débito / crédito por todas las No-Presentarse.

Las siguientes situaciones no se consideran como No-Presentarse:

- Llamar para cancelar su viaje con más de dos horas de anticipación.
- Usted cancela en el lugar de recolección porque el conductor no llegó dentro de la ventana de recolección de 30 minutos.
- Para servir mejor a todos los pasajeros, si usted tiene:
 - Tres (3) No-Presentarse dentro de un período de treinta días, o
 - Cinco (5) cancelaciones tardías (canceladas menos de dos horas antes de su recolección programada) dentro de un período de treinta días.

Usted puede perder el privilegio de viajar por 30 días.

Si su falla en presentarse o cancelar a tiempo no fue su culpa, puede llamar a la oficina de Servicios de Movilidad al 804- 706-2796 o enviar un correo electrónico a MobilityServices@Chesterfield.gov para explicar qué sucedió. Ellos considerarán los méritos de su explicación y determinarán si la designación de No-Presentarse debe ser suspendida. Su decisión será final.

Si no se presenta para su viaje original, el proveedor cancelará automáticamente su viaje de regreso si no saben de usted en los 30 minutos de su viaje inicial.

Viajando con menores

Los menores se definen como individuos menores de 18 años. Los menores deben estar acompañados por un adulto (mayor de 18 años) cuando viajan a través de Access On Demand.

La ley exige que los niños de ocho años y menores deben estar debidamente asegurados, en un asiento trasero, en un asiento de seguridad o en un asiento elevador. Access On Demand no proporciona asientos de seguridad o elevadores. El conductor puede ayudarle con la instalación a petición. El asiento del niño debe ser retirado del vehículo cuando el niño salga.

¿Quién o qué puede traer al vehículo?

- Los acompañantes pueden viajar si hay suficiente espacio en el vehículo para acomodarlos.
- Animales:
 - Se permite un animal de servicio.
 - Las mascotas pueden viajar, si están bien aseguradas en una jaula o contenedor que cumpla con las pautas de Access on Demand. La jaula/contenedor no debe abrirse mientras está en el vehículo.

- **Número de paquetes:**
 - La cantidad que puede almacenar con seguridad en el vehículo. Cuando esté disponible, se deben usar áreas de almacenamiento de troncales o designaciones.
 - Debe poder mantener el control de sus paquetes mientras viaja. El conductor puede ayudarle con los paquetes. El conductor no entrará en su casa.

Lo que no puede llevar en el vehículo

- **Materiales peligrosos**, Incluyendo armas de cualquier tipo, explosivos, líquidos corrosivos y materiales inflamables.
- **Animales** que no sean animales de servicio deben estar debidamente asegurados en jaulas para mascotas.
- **Paquetes** que no puede controlar durante su viaje o que son demasiado grandes para ser guardados de manera segura en el vehículo. Los conductores no están obligados a levantar paquetes pesados.

Esperando el carro

Recuerde que el vehículo puede llegar 15 minutos antes y hasta 15 minutos después de la hora programada para recogerlo, por lo que se espera que esté listo durante este tiempo. El conductor llamará cuando llegue y llegará a su puerta si necesita ayuda.

Si el vehículo llega tarde

Si ha esperado 15 minutos después de la hora de recogida y el vehículo no ha llegado, llame al proveedor del servicio y pregunte al despachador la

Si decide realizar el viaje aunque sea tarde, seguirá siendo responsable del copago de \$6. Si elige no ir, no se le cobrará.

hora estimada de llegada. Si el vehículo no llega a la hora estimada de llegada, llame al 804-706-2796. No se preocupe Access On Demand se asegurará de que tenga un viaje. Cuanto antes llame, mejor podremos ayudarlo.

Abordando el carro

El conductor le ayudará a entrar y salir del vehículo.

Asistencia

Los conductores pueden ayudarle a subir y bajar del vehículo y asegurar su cinturón de seguridad o su dispositivo de movilidad. Ellos no le levantarán ni le llevarán. Los conductores llegarán a la puerta de la ubicación y lo asistirán al vehículo según sea necesario.

Su asistente / acompañante de cuidado personal debe abordar y salir con usted.

Código de Conducta

Las siguientes reglas son para viajes seguros para todos. La violación a estas reglas puede resultar en la suspensión de su servicio:

Cinturones de seguridad requeridos - ES LA LEY

Todos los pasajeros tienen que usar cinturón de seguridad. Pida ayuda si es necesario. No se permite quitarse o no usar el cinturón. La ley exige que niños de y menores de 8 tienen que estar asegurados en un asiento trasero, uno de seguridad o un elevador.

Access on Demand no da asientos de seguridad o elevadores. El conductor puede ayudarle a instalarlo. El asiento debe ser retirado cuando el niño salga del carro.

No comer, beber o fumar

Comer, beber y fumar **no son permitidos** en el carro.

Mantener la higiene personal

Los pasajeros tienen que mantener una limpieza estándar.

Respeto mutuo

Por favor sea cortés y respetuoso.

Audífonos requeridos para dispositivos de sonido

Se tienen que usar audífonos con dispositivos de sonido. Incluye radios, y MP3, reproductores de cintas y CD y otros. No incluye dispositivos usados para comunicación para ayudar a personas a escuchar o hablar.

No Propinas

Los controladores de Access On Demand no pueden aceptar propinas. Si tuvo una buena experiencia, llame a Mobility Services al 804-706-2796 o envíe un correo electrónico a MobilityServices@Chesterfield.gov y ¡háganoslo saber!

Muchos proveedores tienen opciones en sus aplicaciones móviles que le brindan la posibilidad de calificar su manejo. Dígame al proveedor lo que piensa

Comportamiento Inaceptable

Los siguientes comportamientos nunca serán aceptados:

- Lenguaje o comportamiento abusivo, obsceno o amenazante.
- Acoso sexual de otros pasajeros o del personal de Access On Demand o empleados del contratista, como conductores o reservistas.
- Deliberadamente no pagar la tarifa.
- Montar bajo la influencia del alcohol o drogas ilegales.
- Viajar con armas de cualquier tipo.
- Viajar con materiales peligrosos, incluyendo combustibles y explosivos.
- Manipular o utilizar cualquier equipo de Access On

Demand o contratista, incluido el volante del vehículo, el elevador hidráulico, la radio de dos vías del conductor o el terminal de datos móviles, o intentar eliminar los amarres de las sillas de ruedas.

- **Agresión física:** cualquier pasajero que asalte físicamente a otra persona, o que demuestre un comportamiento ilegal o peligroso, estará sujeto a la suspensión inmediata de Access On Demand y al procesamiento criminal.

Otra información importante

Cambiando su viaje

Llame al proveedor de servicios tan pronto como se dé cuenta de que debe hacer un cambio en su viaje programado. A más tardar dos horas antes del viaje.

Dejar y recoger cosas

Es posible que el conductor no pueda esperar por usted, incluso si está dejando algo o recogiendo algo. Debe programar dos viajes separados.

Límites de tamaño del dispositivo de movilidad

Nuestros vehículos no admiten dispositivos de movilidad de más de 30 "x 48" o que pesen 600 lb. o más con su pasajero. Si bien hacemos todos los esfuerzos razonables para acomodar a nuestros pasajeros, si su dispositivo de movilidad es más grande o más pesado que estos límites, no podremos transportarlo porque dañaría el vehículo o impondría un riesgo de seguridad irrazonable.

Información en otros formatos

Si necesita información en un formato diferente, llame a la Oficina de Servicios de Movilidad al 804-706-2796 para solicitar información en letra grande o en formato electrónico.

Cambiar Información Personal

Para cambiar su nombre, domicilio o número de

teléfono, llame a la Oficina de Servicios de Movilidad al 804-706-2796 o envíe un correo electrónico a MobilityServices@Chesterfield.gov

Perdido y Encontrado

Si deja un artículo en un vehículo, llame al proveedor de servicios con el que viajó. Si han encontrado el artículo y determinan que le pertenece a usted, se lo devolverá o puede recogerlo en la oficina del proveedor durante el horario de atención habitual.

Nota: Access On Demand y sus proveedores de servicios no son responsables por artículos perdidos o dañados. Los artículos perdidos y encontrados solo se guardan por 60 días.

Alertas a pasajeros

Hay tres formas de recibir alertas cuando Access on Demand cambia una política o procedimiento o tiene un anuncio importante:

- Las alertas de pasajeros se publicarán en la página web www.Chesterfield.gov/MobilityServices.
- Se pueden recibir alertas de pasajeros por correo electrónico, si firma arriba. Envíe su dirección de correo electrónico a MobilityService@Chesterfield.gov y escriba Rider Alert en el asunto.
- Las alertas de pasajeros se pueden recibir por correo en su casa si su dirección postal actual está registrada en Mobility Services / Access On Demand.

Preguntas y Respuestas

P: ¿Puedo reservar más de un viaje a la vez?

R: Sí

P: ¿Qué si mi cita termina antes del tiempo esperado?

R: Es posible que los proveedores no puedan reprogramar con poca antelación. Si solicitó una recogida a las 4 pm y está listo a las 2 pm, dependiendo de la disponibilidad, es posible que tenga que esperar hasta las 4 pm. (Esto es mejor que programar su recolección para las 2 pm y no salir hasta las 4 pm, lo que contará como No-Presentarse). Es mejor programar su recogida para la última hora en que cree que estará listo. Para viajes médicos, puede programar el viaje de regreso como Aviso.

P: ¿Qué si el carro no llega a tiempo?

R: Espere 15 minutos después de la hora programada de recolección, que aún es parte de su ventana de recolección. Si aún no han llegado, llame al proveedor de servicios y solicite una hora estimada de llegada. Si el vehículo no llega para la hora estimada de llegada, llame a la Oficina de Servicios de Movilidad al 804-706-2796. Usted será recogido.

P: ¿Puedo pedir cierta clase de carro?

R: No. un carro apropiado será asignado.

P: ¿Cómo puedo saber que el carro es un carro de Access on Demand?

R: Los carros de los contratistas de Access On Demand están claramente marcados con el logotipo de su compañía en el lado o en la ventana. El conductor debe preguntar por usted por su nombre. Si no está seguro, pregunte al conductor.

P: ¿Quién puede viajar conmigo?

R: Un asistente de cuidado personal, amigos o familiares. Los niños pueden viajar con usted; el niño necesitará un asiento de seguridad adecuado si tiene 8 años o menos. Todos los compañeros viajarán gratis.

P: ¿Access On Demand tiene vehículos?

R: No, Access On Demand es supervisado por los Servicios de Movilidad del Departamento de Recursos e Información para Ciudadanos del Condado de Chesterfield. Los proveedores de transporte están contratados para ejecutar este servicio.

Mejorando el Servicio

Quejas

Mobility Services se dedica a atender sus necesidades. Si hay un problema específico que necesita nuestra atención, indíquenoslo presentando una queja por teléfono, correo electrónico o correo postal. (Vea la información de contacto en la parte posterior de este folleto).

No debe temer que alguien le haga pasar un mal rato si presenta una queja. Mobility Services no tolera represalias de ningún tipo contra nuestros usuarios.

Inmediatamente investigamos todas las acusaciones de represalia.

Nuestro personal dedica muchas horas a investigar quejas y resolverlas. No hay límite en el número de quejas que puede presentar.

Las razones para presentar una queja pueden incluir, entre otras, las siguientes:

- Violar la Ley
- Mala conducta
- Problemas de reserva

- Tardanzas o No Presentarse
- Problemas con el Carro
- Problemas con el Conductor
- Problemas con objetos perdidos y encontrados

¿Cómo reportar una queja?

Tan pronto como sea posible después de que ocurra el incidente, anote toda la información necesaria para investigar su queja, incluyendo:

- Su número de identificación de servicios de movilidad
- Su nombre completo, dirección, ciudad, código postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico (si tiene uno)
- Nombre de la persona que presenta la queja.
- Fecha del incidente.
- Hora y lugar del incidente.
- Nombre (s) de las personas que cree que causaron el incidente
- Nombre (s) de las personas que presenciaron el incidente
- Resumen de lo que sucedió (si el incidente involucró una recogida, incluya la dirección, la hora de recogida que solicitó, la hora de recogida que recibió y la hora de llegada del vehículo si llegó.)

¿Qué sucede después de presentar una queja?

El personal de Servicios de Movilidad revisará e investigará cada queja presentada. Las quejas se analizarán para detectar tendencias y patrones, y los resultados se informarán al personal del contratista. Se identifican problemas comunes de servicio y se desarrollan soluciones para mejorar el servicio y la eficiencia. Las respuestas a las quejas individuales solo se proporcionan cuando el cliente las solicita

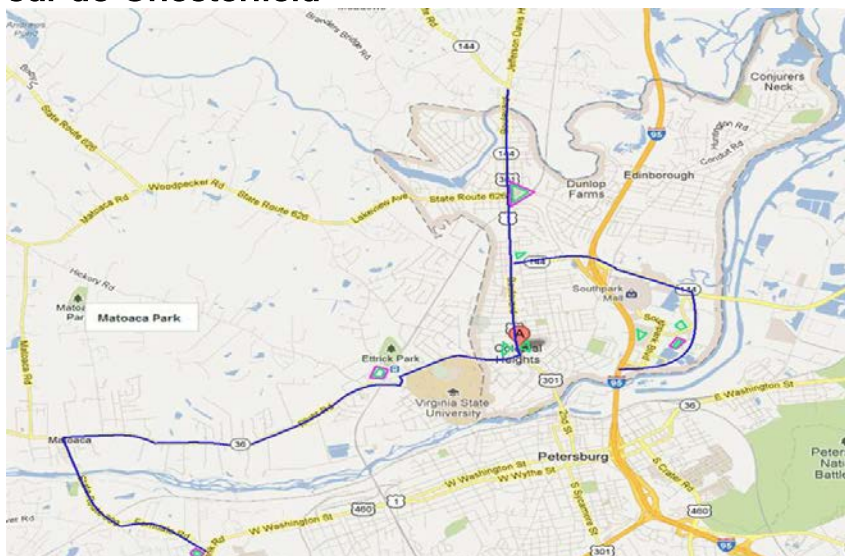
específicamente en el momento en que se presentó la queja. Si se solicitó una respuesta cuando se presentó la queja, se enviará una respuesta de estado dentro de los 14 días calendario. Cuando se complete la investigación, se enviará una carta explicando la decisión y cualquier acción que se tomará para mejorar la situación

Mapas de áreas de Servicio

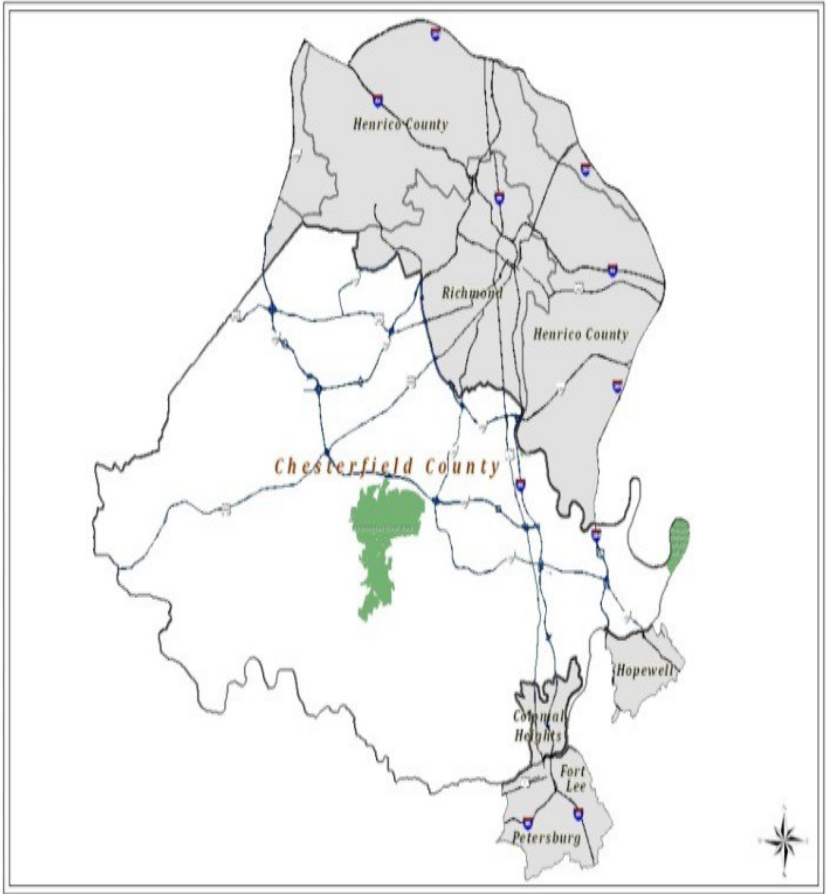
El servicio dentro del Condado de Chesterfield está disponible para cualquier tipo de viaje. Servicio fuera del Condado de Chesterfield, indicado por el sombreado oscuro, disponible para:

- Viajes médicos para todos los pasajeros.
- Viajes de trabajo para todos los pasajeros.
- Los pasajeros quienes viven en la parte sur del condado (al sur de la Ruta 10), tienen acceso limitado a Petersburg y Colonial Heights para compras y viajes personales. Ver mapa.

Área de servicio modificada para residentes del sur de Chesterfield



Área de servicio



Aviso al Público del Título VI

El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 prohíbe la discriminación por motivos de raza, color u origen nacional en los programas y actividades que reciben asistencia financiera federal. Específicamente, el Título VI establece que "ninguna persona en los Estados Unidos, por motivos de raza, color u origen nacional, podrá ser excluida de participar, negarse a los beneficios o ser objeto de discriminación en virtud de ningún programa o actividad que reciba asistencia financiera federal "(42

U.S.C. Sección 2000d).

El Condado de Chesterfield, Información y Recursos para Ciudadanos se compromete a garantizar que ninguna persona sea excluida de participar o se le nieguen los beneficios de sus servicios de transporte por raza, color u origen nacional, según lo protegido por el Título VI en la Circular de la Administración Federal de Tránsito (FTA) 4702.1B. Si siente que se le está negando la participación en los servicios de tránsito proporcionados por el Condado de Chesterfield, se le está negando la participación en los servicios de tránsito, se le está discriminando por su raza, color, nacionalidad, género, edad o discapacidad, nuestro contacto de información es:

Dawn Missory, Gerente de Movilidad
Citizen Information and Resources
PO Box 40, 9800 Government Center
Parkway Chesterfield VA 23832
804-796-7100 o missoryd@chesterfield.gov

Informacion de Contacto de Mobility Services

Chesterfield County Citizen Information and Resources

Mobility Services

PO Box 40

9800 Government Center Parkway

Chesterfield, VA 23832

Teléfono: 804-706-2796

Horario de Oficina

Lunes a viernes

8:30 - 5 p.m.

Fax: 804-748-1099

Coordinador de Servicio de Movilidad:

Frank Vance, vancef@chesterfield.gov

Gerente de Movilidad:

Dawn Missory, missoryd@chesterfield.gov

Correo electrónico de Movilidad:

MobilityServices@Chesterfield.gov

Para más información, visite

<https://www.chesterfield.gov/mobilityservices>



Proporcionando una comunidad de
PRIMERA OPCIÓN a través de la
excelencia en servicio público.