

# LEP (Limited English Proficiency) PROGRAM

Eastern Contra Costa Transit Authority (ECCTA) also known as Tri Delta Transit is a 225 square mile public transportation provider in eastern Contra Costa County serving over 260,000 people. ECCTA receives 5307 and 5309 federal funding sources for the Antioch Urbanized Area.

ECCTA service area has 52 census tracts and 268,980 in population from the 2010 census. The census reflects 27.03% of the population language speaks languages other than English. Of the 27.03% of population that speaks languages other than English, 6.22% of the population speaks English “not well”, or “not at all”, leaving 20.8% speaking English “very well” and “well”

ECCTA realized back in 2001 that there were population centers that had high concentrations of Latino population. These clusters had challenges speaking English. These barriers were brought to our attention through community groups. ECCTA still works with these community groups and have had no other requests for LEP from the community or from these groups. ECCTA is responsive to customers who contact us, by phone or in person who are LEP, as this will help us identify customers who could possibly need further information in their native language.

In 2001 ECCTA started printing schedules and other documents needed to understand and use the public transit system effectively and safely, these documents included:

- Public timetables
- ADA applications
- ADA brochure
- Non-ADA brochures
- Information flyers on the buses
- Fare structure and information car cards on the buses

ECCTA is a contracted service provider and most of ECCTA's services are contracted to First Transit Services.

ECCTA has employees who are bi-lingual and are ready to answer passenger questions. ECCTA has over 16% of the employees (36 total staff) who speak Spanish and can be used to translate when necessary.

The contractor (First Transit) has public information employees who answer phones for bus schedule information and to schedule ADA and Non-ADA rides. This classification has 12% Spanish speaking employees (25 total staff). The contractor also has 19% of the drivers staff (145 total staff) that speak Spanish that will help out with other drivers over the open microphone radio system.

ECCTA has a web site service that allows translation to any language on the Tri Delta Transit web site by a translation software called Bable Fish by Yahoo. ECCTA will run semi-annual reports to count the number of translations hits on our web site. ECCTA has used relay calls for translation services over the phone and over the course of fiscal year 10/11 there has been no requests for translation services.

ECCTA has done a 2000 census tract evaluation of the service area and have found the following results:

- 268,980 total population
- 27.03% speak other than English
- 20.8% speak English very well or well
- 6.2% speak English not well or not at all
- 5.4% are LEP Spanish
- >1% are LEP Indo-European
- >1% are Asian-Pacific
- >1% are LEP others

ECCTA will continue to monitor the census and work with local groups to identify LEP challenges. As groups are identified ECCTA will add the support services to enhance the riding experience of this category of passengers.

The cost of these services have averaged \$50,000 per year based on translation services, extra printing costs, larger stock for dual statements. Cost of employees are not included.

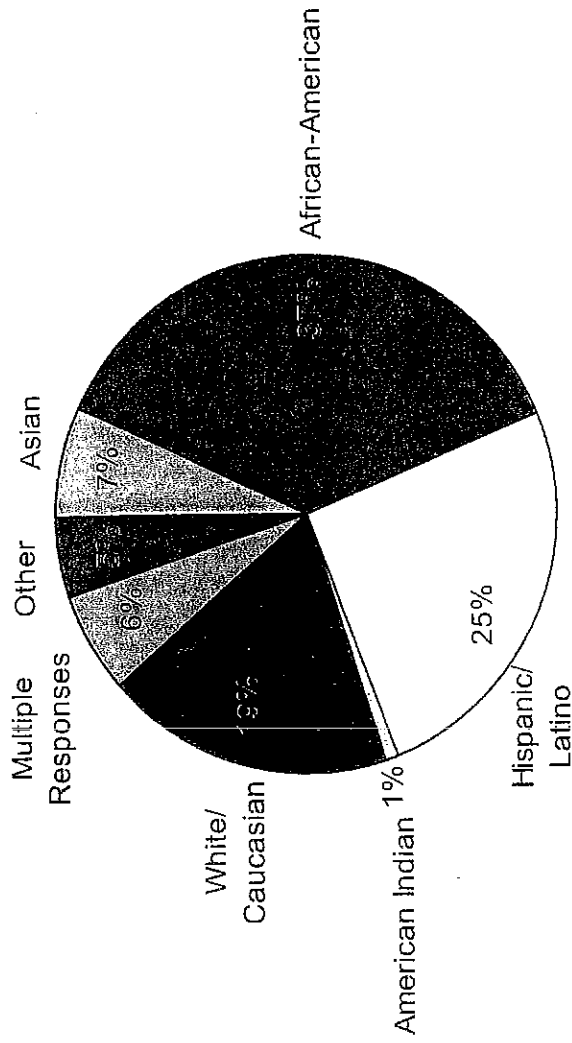
ECCTA currently has employees in place to handle most types of Spanish LEP, however all employees are instructed to gather as much information as possible with LEP individuals. ECCTA employs other individuals who speak different languages and who can help interpret for individuals and gather more information about their situation. Any employee who is contacted by an individual who is LEP is instructed to request help from a supervisor so ECCTA can get the required resources. Both the contractor staff as well as the agency staff have employees who speak languages other than Spanish who have been helpful in the past with customers who needed translation assistance.

Attached are documents that support ECCTA's ongoing LEP program

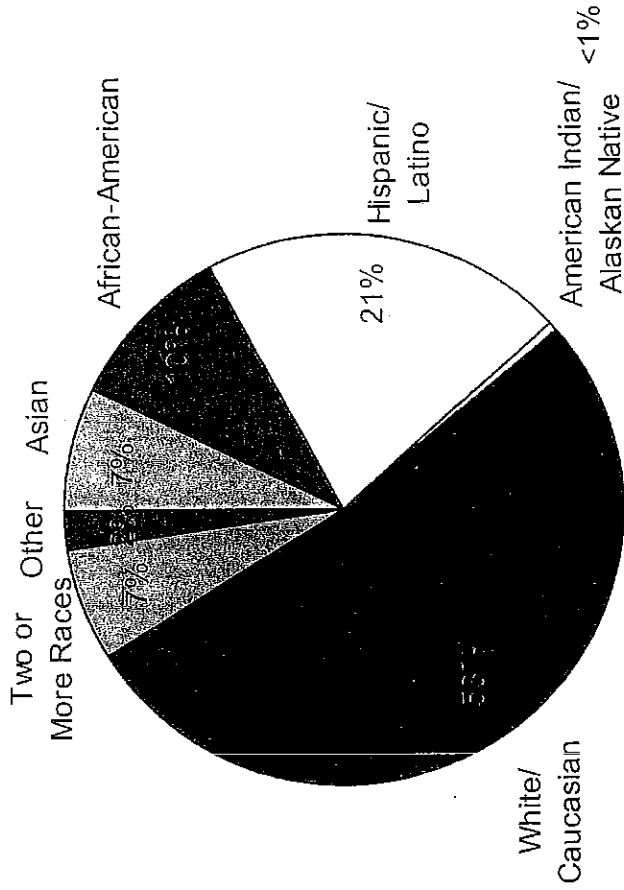
Break out  
of LEP  
in the  
ECCTA  
Service Area

**Non-whites make up a disproportionate number of Tri Delta Transit patrons when compared to East County demographics.**

**Ethnic Background Indicated By Survey Respondent**



**Ethnic Background Within Service Area (Census 2000)**



Summary Sheet for Limited English Proficiency							
	Ant/Pitt CCD population	East County CCD population	Total Population	% of Population by category	% of total not well, not at all	Total people not well, not at all	% of non english to other than
Speak only English language other than English	92,881	54,543	147,424	72.97%			
	41,665	12,946	54,611	27.03%			
Spanish							
Speak English "very well"	13,862	4,912	18,774	9.29%			
Speak English "well"	6,566	2,001	8,567	4.24%			
Speak English "not well"	5,306	1,684	6,990	3.46%			
Speak English "not at all"	2,745	1,120	3,865	1.91%	5.37%	10,855	19.88%
Other Indo-European							
Speak English "very well"	3,051	877	3,928	1.94%			
Speak English "well"	810	301	1,111	0.55%			
Speak English "not well"	307	81	388	0.19%			
Speak English "not at all"	105	6	111	0.05%	0.25%	499	0.91%
Asian-Pacific							
Speak English "very well"	4,962	1,119	6,081	3.01%			
Speak English "well"	2,496	438	2,934	1.45%			
Speak English "not well"	809	235	1,044	0.52%			
Speak English "not at all"	151	17	168	0.08%	0.60%	1,212	2.22%
All other							
Speak English "very well"	419	149	568	0.28%			
Speak English "well"	73	-	73	0.04%			
Speak English "not well"	-	6	6	0.00%			
Speak English "not at all"	3	-	3	0.00%	0.00%	9	0.02%
All very well and well			42,036		20.81%		76.97%
All not well & not at all			12,575		6.22%		23.03%



B16001

LANGUAGE SPOKEN AT HOME BY ABILITY TO SPEAK ENGLISH FOR THE POPULATION 5 YEARS AND OVER  
 Universe: Population 5 years and over  
 2010 American Community Survey 1-Year Estimates

Supporting documentation on code lists, subject definitions, data accuracy, and statistical testing can be found on the American Community Survey website in the Data and Documentation section.

Sample size and data quality measures (including coverage rates, allocation rates, and response rates) can be found on the American Community Survey website in the Methodology section.

Although the American Community Survey (ACS) produces population, demographic and housing unit estimates, for 2010, the 2010 Census provides the official counts of the population and housing units for the nation, states, counties, cities and towns.

	Contra Costa County, California	
	Estimate	Margin of Error
Total:	985,568	+/-549
Speak only English:	659,401	+/-8,982
Spanish or Spanish Creole:	172,901	+/-6,580
Speak English "very well"	96,943	+/-6,112
Speak English less than "very well"	75,958	+/-6,383
French (incl. Patois, Cajun):	4,085	+/-1,375
Speak English "very well"	3,712	+/-1,294
Speak English less than "very well"	373	+/-298
French Creole:	392	+/-520
Speak English "very well"	182	+/-147
Speak English less than "very well"	260	+/-444
Italian:	918	+/-478
Speak English "very well"	795	+/-391
Speak English less than "very well"	123	+/-146
Portuguese or Portuguese Creole:	5,320	+/-2,727
Speak English "very well"	3,184	+/-1,537
Speak English less than "very well"	2,136	+/-1,525
German:	4,532	+/-1,357
Speak English "very well"	3,714	+/-1,275
Speak English less than "very well"	818	+/-457
Yiddish:	0	+/-294
Speak English "very well"	0	+/-294
Speak English less than "very well"	0	+/-294
Other West Germanic languages:	1,714	+/-807
Speak English "very well"	1,542	+/-802
Speak English less than "very well"	172	+/-202
Scandinavian languages:	925	+/-518
Speak English "very well"	853	+/-521
Speak English less than "very well"	72	+/-123
Greek:	894	+/-444
Speak English "very well"	751	+/-408
Speak English less than "very well"	143	+/-168
Russian:	4,524	+/-1,899
Speak English "very well"	1,809	+/-1,007
Speak English less than "very well"	2,715	+/-1,299

Contra Costa County, California		
	Estimate	Margin of Error
Polish:	585	+/-757
Speak English "very well"	382	+/-451
Speak English less than "very well"	203	+/-327
Serbo-Croatian:	711	+/-592
Speak English "very well"	422	+/-370
Speak English less than "very well"	289	+/-299
Other Slavic languages:	749	+/-520
Speak English "very well"	525	+/-427
Speak English less than "very well"	224	+/-184
Armenian:	809	+/-758
Speak English "very well"	631	+/-695
Speak English less than "very well"	178	+/-210
Persian:	7,559	+/-2,439
Speak English "very well"	5,138	+/-1,714
Speak English less than "very well"	2,421	+/-970
Gujarati:	1,539	+/-1,107
Speak English "very well"	1,190	+/-915
Speak English less than "very well"	349	+/-322
Hindi:	5,090	+/-2,055
Speak English "very well"	4,812	+/-1,908
Speak English less than "very well"	278	+/-310
Urdu:	2,014	+/-1,397
Speak English "very well"	1,497	+/-959
Speak English less than "very well"	517	+/-611
Other Indic languages:	9,807	+/-3,884
Speak English "very well"	6,200	+/-2,422
Speak English less than "very well"	3,607	+/-1,842
Other Indo-European languages:	843	+/-708
Speak English "very well"	701	+/-543
Speak English less than "very well"	142	+/-232
Chinese:	31,800	+/-3,781
Speak English "very well"	16,298	+/-2,458
Speak English less than "very well"	15,502	+/-2,648
Japanese:	2,632	+/-1,036
Speak English "very well"	1,912	+/-867
Speak English less than "very well"	720	+/-417
Korean:	7,411	+/-3,005
Speak English "very well"	3,317	+/-1,438
Speak English less than "very well"	4,094	+/-1,889
Mon-Khmer, Cambodian:	1,262	+/-1,289
Speak English "very well"	690	+/-756
Speak English less than "very well"	572	+/-553
Hmong:	115	+/-140
Speak English "very well"	115	+/-140
Speak English less than "very well"	0	+/-294
Thai:	482	+/-334
Speak English "very well"	165	+/-157
Speak English less than "very well"	317	+/-299
Laotian:	2,131	+/-1,315
Speak English "very well"	999	+/-774
Speak English less than "very well"	1,132	+/-628
Vietnamese:	5,569	+/-1,859
Speak English "very well"	2,769	+/-1,054
Speak English less than "very well"	2,800	+/-1,237
Other Asian languages:	7,446	+/-2,334
Speak English "very well"	5,113	+/-1,748
Speak English less than "very well"	2,333	+/-1,155
Tagalog:	29,431	+/-3,783

	Contra Costa County, California	
	Estimate	Margin of Error
Speak English "very well"	21,805	+/-3,167
Speak English less than "very well"	7,626	+/-1,445
Other Pacific Island languages:	3,830	+/-1,748
Speak English "very well"	2,385	+/-1,114
Speak English less than "very well"	1,445	+/-937
Navajo:	69	+/-114
Speak English "very well"	69	+/-114
Speak English less than "very well"	0	+/-294
Other Native North American languages:	393	+/-530
Speak English "very well"	393	+/-530
Speak English less than "very well"	0	+/-294
Hungarian:	62	+/-101
Speak English "very well"	62	+/-101
Speak English less than "very well"	0	+/-294
Arabic:	4,185	+/-1,875
Speak English "very well"	2,758	+/-1,174
Speak English less than "very well"	1,427	+/-885
Hebrew:	538	+/-485
Speak English "very well"	395	+/-498
Speak English less than "very well"	143	+/-164
African languages:	2,472	+/-1,624
Speak English "very well"	1,635	+/-948
Speak English less than "very well"	837	+/-1,017
Other and unspecified languages:	428	+/-392
Speak English "very well"	185	+/-317
Speak English less than "very well"	243	+/-243

Data are based on a sample and are subject to sampling variability. The degree of uncertainty for an estimate arising from sampling variability is represented through the use of a margin of error. The value shown here is the 90 percent margin of error. The margin of error can be interpreted roughly as providing a 90 percent probability that the interval defined by the estimate minus the margin of error and the estimate plus the margin of error (the lower and upper confidence bounds) contains the true value. In addition to sampling variability, the ACS estimates are subject to nonsampling error (for a discussion of nonsampling variability, see Accuracy of the Data). The effect of nonsampling error is not represented in these tables.

While the 2010 American Community Survey (ACS) data generally reflect the December 2009 Office of Management and Budget (OMB) definitions of metropolitan and micropolitan statistical areas; in certain instances the names, codes, and boundaries of the principal cities shown in ACS tables may differ from the OMB definitions due to differences in the effective dates of the geographic entities.

Estimates of urban and rural population, housing units, and characteristics reflect boundaries of urban areas defined based on Census 2000 data. Boundaries for urban areas have not been updated since Census 2000. As a result, data for urban and rural areas from the ACS do not necessarily reflect the results of ongoing urbanization.

Source: U.S. Census Bureau, 2010 American Community Survey

#### Explanation of Symbols:

1. An '\*\*\*' entry in the margin of error column indicates that either no sample observations or too few sample observations were available to compute a standard error and thus the margin of error. A statistical test is not appropriate.
2. An '-' entry in the estimate column indicates that either no sample observations or too few sample observations were available to compute an estimate, or a ratio of medians cannot be calculated because one or both of the median estimates falls in the lowest interval or upper interval of an open-ended distribution.
3. An '-' following a median estimate means the median falls in the lowest interval of an open-ended distribution.
4. An '+' following a median estimate means the median falls in the upper interval of an open-ended distribution.
5. An '\*\*\*' entry in the margin of error column indicates that the median falls in the lowest interval or upper interval of an open-ended distribution. A statistical test is not appropriate.
6. An '\*\*\*\*\*' entry in the margin of error column indicates that the estimate is controlled. A statistical test for sampling variability is not appropriate.
7. An 'N' entry in the estimate and margin of error columns indicates that data for this geographic area cannot be displayed because the number of sample cases is too small.
8. An '(X)' means that the estimate is not applicable or not available.

Source: U.S. Census Bureau, Census 2000 Summary File 3, Matrices P19, P20, PCT13, and PCT14.

**QT-P17. Ability to Speak English: 2000**

Data Set: Census 2000 Summary File 3 (SF 3) - Sample Data

Geographic Area: East Contra Costa CCD, Contra Costa County, California

NOTE: Data based on a sample except in P3, P4, H3, and H4. For information on confidentiality protection, sampling error, nonsampling error, definitions, and count corrections see <http://factfinder.census.gov/home/en/datanotes/expsf3.htm>.

Subject	Number	Percent
<b>POPULATION 5 YEARS AND OVER BY LANGUAGE SPOKEN AT HOME AND ABILITY TO SPEAK ENGLISH</b>		
Population 5 years and over	67,489	100.0
Speak only English	54,543	80.8
Speak a language other than English	12,946	19.2
<b>Spanish</b>		
Speak English "very well"	4,912	50.6
Speak English "well"	2,001	20.6
Speak English "not well"	1,684	17.3
Speak English "not at all"	1,120	11.5
<b>Other Indo-European languages</b>		
Speak English "very well"	877	69.3
Speak English "well"	301	23.8
Speak English "not well"	81	6.4
Speak English "not at all"	6	0.5
<b>Asian and Pacific Island languages</b>		
Speak English "very well"	1,119	61.9
Speak English "well"	438	24.2
Speak English "not well"	235	13.0
Speak English "not at all"	17	0.9
<b>All other languages</b>		
Speak English "very well"	149	96.1
Speak English "well"	0	0.0
Speak English "not well"	6	3.9
Speak English "not at all"	0	0.0
<b>ABILITY TO SPEAK ENGLISH</b>		
Population 5 years and over	67,489	100.0
Speak a language other than English	12,946	19.2
5 to 17 years	3,042	4.5
18 to 64 years	8,962	13.3
65 years and over	942	1.4
Speak English less than "very well"	5,889	8.7
5 to 17 years	1,076	1.6
18 to 64 years	4,348	6.4
65 years and over	465	0.7
<b>ABILITY TO SPEAK ENGLISH IN HOUSEHOLD</b>		
Linguistically isolated households <sup>1</sup>	886	(X)
<b>Population 5 years and over in households</b>		
In linguistically isolated households <sup>1</sup>	3,034	4.5
5 to 17 years	931	1.4
18 to 64 years	1,896	2.8
65 years and over	207	0.3

(X) Not applicable.

<sup>1</sup> A linguistically isolated household is one in which no member 14 years old and over (1) speaks only English or (2) speaks a non-English language and speaks English "very well." In other words, all members 14 years old and over have at least some difficulty with English.



**QT-P17. Ability to Speak English: 2000**  
 Data Set: Census 2000 Summary File 3 (SF 3) - Sample Data  
 Geographic Area: Antioch-Pittsburg CCD, Contra Costa County, California

NOTE: Data based on a sample except in P3, P4, H3, and H4. For information on confidentiality protection, sampling error, nonsampling error, definitions, and count corrections see <http://factfinder.census.gov/home/en/datanotes/expsf3.htm>.

Subject	Number	Percent
<b>POPULATION 5 YEARS AND OVER BY LANGUAGE SPOKEN AT HOME AND ABILITY TO SPEAK ENGLISH</b>		
Population 5 years and over	134,546	100.0
Speak only English	92,881	69.0
Speak a language other than English	41,665	31.0
<b>Spanish</b>		
Speak English "very well"	13,862	48.7
Speak English "well"	6,566	23.1
Speak English "not well"	5,306	18.6
Speak English "not at all"	2,745	9.6
<b>Other Indo-European languages</b>		
Speak English "very well"	3,051	71.4
Speak English "well"	810	19.0
Speak English "not well"	307	7.2
Speak English "not at all"	105	2.5
<b>Asian and Pacific Island languages</b>		
Speak English "very well"	4,962	58.9
Speak English "well"	2,496	29.7
Speak English "not well"	809	9.6
Speak English "not at all"	151	1.8
<b>All other languages</b>		
Speak English "very well"	495	100.0
Speak English "well"	419	84.6
Speak English "not well"	73	14.7
Speak English "not at all"	0	0.0
Speak English "not at all"	3	0.6
<b>ABILITY TO SPEAK ENGLISH</b>		
Population 5 years and over	134,546	100.0
Speak a language other than English	41,665	31.0
5 to 17 years	9,730	7.2
18 to 64 years	28,861	21.5
65 years and over	3,074	2.3
Speak English less than "very well"	19,371	14.4
5 to 17 years	3,162	2.4
18 to 64 years	14,457	10.7
65 years and over	1,752	1.3
<b>ABILITY TO SPEAK ENGLISH IN HOUSEHOLD</b>		
Linguistically isolated households <sup>1</sup>	3,397	(X)
<b>Population 5 years and over in households</b>		
In linguistically isolated households <sup>1</sup>	133,491	100.0
5 to 17 years	10,984	8.2
18 to 64 years	3,026	2.3
65 years and over	7,255	5.4
5 to 17 years	703	0.5

(X) Not applicable.

<sup>1</sup> A linguistically isolated household is one in which no member 14 years old and over (1) speaks only English or (2) speaks a non-English language and speaks English "very well." In other words, all members 14 years old and over have at least some difficulty with English.

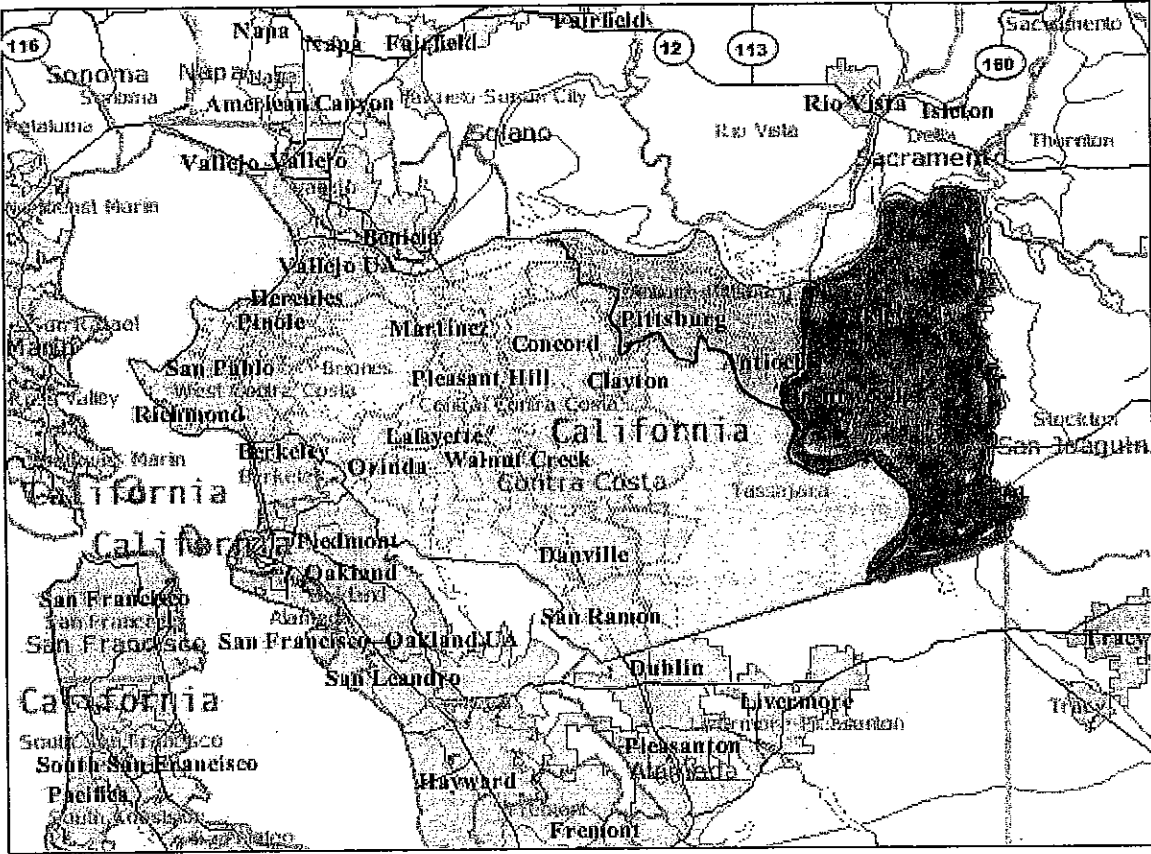
Contra Costa County, California

**Boundaries**

- State
- '09 County
- '09 Co Sub
- '09 Place
- '09 Con City
- '00 Urban Area
- '00 Urban Area

**Features**

- Major Road
- Stream/Waterbody
- Stream/Waterbody



65 miles across

Close

Sample

Of

ECCTA

Website

**TRI DELTA TRANSIT**  
We Go Everywhere

**Summer Youth Passes**  
Now Available! [click for more info](#)



**YAHOO!**  
BABEL FISH

Choose a language to translate this page!

Select to language

- Home
- Schedules & Maps
- Fares & Tickets
- Rider Information
- How To Ride
- School Tools
- Employment
- Contact Us

**RIDER INFORMATION**

- [Bikes on Buses](#)
- [Holiday Schedule](#)
- [Lost and Found](#)
- [How to Ride the Bus](#)
- [Park and Ride](#)
- [Passengers with Disabilities](#)
- [Rules of the Road](#)
- [System Map](#)
- [Transfer Policy](#)
- [Safety and Security](#)
- [Commuter Benefits](#)
- [Bus Pass Savings](#)
- [Refund/Exchange Policy](#)

**YAHOO!**  
BABEL FISH

Choose a language to translate this page!

Select to language

**System Map**

Welcome to Tri Delta Transit!

Serving the cities of Antioch, Pittsburg, Brentwood, Oakley, Bay Point, Discovery Bay and Concord, we operate 14 local bus routes Monday-Friday (including express route 300) and three on weekends & holidays. Every day we help East Contra Costa residents get to BART, work, school, the doctor, the library, parks, the movies, shopping centers, the grocery store, recreation activities, or just across town to visit family & friends.

**Getting Started**

Getting started is easy. To figure out which route you need, scroll through the attached system map. Routes are color coded to help you locate individual routes serving your location. Once you know which route(s) you need, click the above link called "Schedules and Maps" to see your selected route(s) including bus arrival times.

If you need assistance reading the schedule, [click here to read our "How to Ride the Bus" page](#). Or, give us a call at 925-754-4040 and we'll be happy to assist you.

**Local Bus Stops**

There are over 650 bus stops served by Tri Delta Transit local buses. Every bus stop served by each route is listed along with maps and schedules on this web site. To see a list of bus stops served by any route, simply select that route from the "Schedules & Maps" pull down menu above. For example: [click here to view Route](#)

[380 Eastbound](#) and you will see the Bus Stops link to all bus stops served by the 380 Eastbound bus. Bus stop locations are identified by city, street, cross street and a landmark if available. To help make sure you arrive at the correct bus stop, each bus stop sign lists the route, and direction of travel.

**Local Bus Fares**

- Single Ride General Public: \$1.75 (Express Route 300: \$2.25)
- Single Ride senior/disabled: 75¢ (Express Route 300: \$1.25)
- Day Pass General Public: \$3.00 (Valid on Express Route 300!)
- Day Pass senior/disabled: \$1.25¢ (Valid on Express Route 300!)

There are lots of ways to save money when riding the bus. For a list of all fares including discount passes [click here - Fares](#)

Riding Local buses is a great way to get around. Not only will you get a ride, you'll save money and help our environment.

Enjoy your travels on Tri Delta Transit.

Use the right side and bottom scroll bars to follow a route.



Summer Youth Passes  
Now Available! click for more info

DELTA TRANSIT ANTIOCH CALIF.



We Go Everywhere



Choose a language to translate this page!

Select to language

- Home
- Schedules & Maps
- Fares & Tickets
- Rider Information
- How To Ride
- School Tools
- Employment
- Contact Us

- Class Pass
- Classroom On Wheels

Bus Information

- Delta Express
- 49er Shuttle
- Local Buses
- Express Route 300 to BART
- Paratransit
- Buy Tickets Online
- Real Time Bus Arrival



Choose a language to translate this page!

Select to language

Tri Delta Transit Paratransit

Door-to-door transportation services for eligible senior and disabled individuals traveling in Eastern Contra Costa County. For information or an application, call 925-754-3060.

Senior Helpline Services

Reassurance phone friends and free door-through-door rides for seniors. For more information visit [www.seniorhelpline.net](http://www.seniorhelpline.net) or call 925-284-2207.

Caring Hands Volunteer Caregivers Program

Providing confidential, free, non-medical in-home assistance to adults 60 and over. For more information visit [https://www.johnmuirhealth.com/index.php/volunteer\\_caring.html](https://www.johnmuirhealth.com/index.php/volunteer_caring.html). Or call 925-952-2999.

Antioch Senior Bus

- o Free transportation to the Antioch Senior Center from home for seniors age 55+.
- o Rides for seniors to locations other than the senior center, within the city of Antioch. 50¢ per ride. Maximum three rides/locations per day. For information call 925-754-1080.

Sample

Of

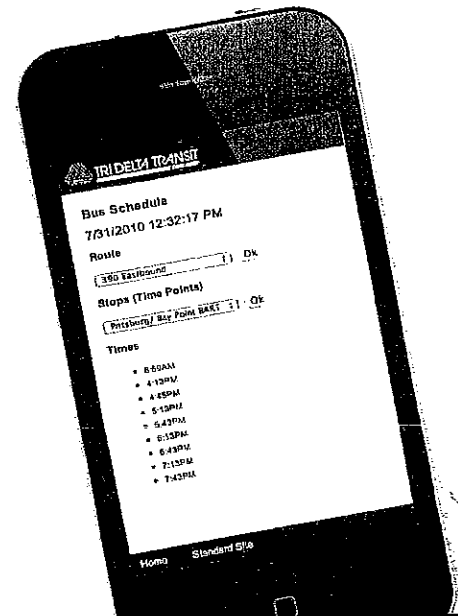
ECCTA

Bus Schedule



# TRI DELTA TRANSIT SCHEDULE

EFFECTIVE MARCH 6, 2011  
HORARIO EFECTIVO 6 DE MARZO DE 2011



## MOBILE WEB SITE NOW AVAILABLE!

View bus schedules, maps and more instantly on your cell phone!

- All bus schedules
- All route maps
- All current detour information
- Always current and updated
- Instant "contact us" link!

You'll never be without a schedule again.  
Bookmark it today: [www.TriDeltaTransit.com/Mobile](http://www.TriDeltaTransit.com/Mobile)  
SEE PAGE 38 FOR DETAILS.

[www.TriDeltaTransit.com](http://www.TriDeltaTransit.com)  
925.754.4040

Go Paperless. Go Mobile.  
Help the Environment.



TRI DELTA TRANSIT  
801 Wilbur Avenue • Antioch, CA 94509

### Time & Route Changes in this Schedule *Cambios de hora y rutas en este horario*

Delta Express, 200 WB, 201 EB, 379 WB, 379 EB,  
380 EB, 383 CC, 384 WB, 384 EB, 385 WB, 385 EB,  
386 WB, 386 EB, 388 WB, 388 EB, 390 WB, 390 EB,  
391 EB, 393 EB, 394 EB.



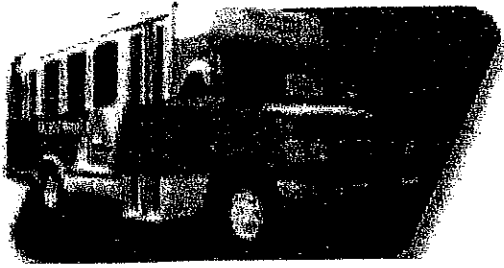
For more information about Tri Delta Transit Routes and Schedules call 754-4040 or check the website at [TriDeltaTransit.com](http://TriDeltaTransit.com)

Sample

Of

ECCTA

Paratransit  
Application



# Información importante sobre Dial-a-Ride

Usted deberá considerar los siguientes puntos antes de solicitar el servicio Dial-a-Ride:

- Tarifas de viajes en un solo sentido:

Año	2010	2011
Dentro del área de servicio de ADA	\$2.50	\$2.75
Fuera del área de servicio de ADA	\$5.00	\$5.50

Vea el reverso para ver las áreas de servicio y las tarifas correspondientes.

- Dial-a-Ride es un sistema de viajes compartidos. Podemos solicitarle que comparta el viaje con otro pasajero, por lo que su viaje puede resultar más largo de lo previsto.
- Horario de recogida programado: La Ley para Americanos Discapacitados permite que las recogidas se programen hasta una hora antes o después del horario de recogida que usted solicita.
  - Por ejemplo, si usted solicita la recogida a la 1:00 p.m., podemos programar su horario de recogida en cualquier momento entre las 12:00 p.m. y las 2:00 p.m.
- Una vez que se confirma su horario de recogida, Tri Delta Transit tiene un período de 30 minutos durante el cual puede llegar (ya sea 15 minutos antes o 15 minutos después de la hora programada).
  - Por ejemplo, si su recogida está confirmada para las 12:30 p.m., usted deberá prepararse para partir entre las 12:15 p.m. y las 12:45 p.m.
- Usted deberá encontrarse con el conductor de Dial-a-Ride dentro de los tres minutos de su llegada durante el período previsto de 30 minutos.
  - Por ejemplo, si su horario programado de recogida es a las 7 a.m. y el conductor llega a las 6:45 a.m., lo esperará hasta las 6:48 a.m. Si usted no está listo, el conductor lo registrará como «ausente». Si un pasajero acumula más de tres ausencias en un período de seis meses, su servicio puede ser suspendido durante un mes.
- Siempre que sea posible deberá realizar sus cancelaciones con al menos un día de anticipación. Cuando la cancelación se haga menos de una hora antes del horario programado para la recogida, se cobrará como un ausente.

**Zonas de Dial-a-Ride  
FINES DE SEMANA**

ADA Service Zone  
Non-ADA Service Zone

Área de Servicio ADA  
Área de Servicio que no corresponde a ADA

Viaje sencillo	
En 2010	\$2.50
En 2011	\$2.75

Viaje sencillo	
En 2010	\$5.00
En 2011	\$5.50

**Zonas de Dial-a-Ride  
DÍAS DE SEMANA**



**Describa su discapacidad o problema de salud**

**Por favor, responda en detalle a las siguientes preguntas. La precisión de sus respuestas nos ayudará a determinar su elegibilidad.**

1. ¿Qué discapacidad o condiciones de salud le **IMPIDEN** utilizar medios de transporte público regulares (por ejemplo: BART, autobús, tranvía) sin la ayuda de otra persona?

---

---

---

---

2. Explique **DE QUÉ MANERA** su condición le impide utilizar medios de transporte público regulares sin la ayuda de otra persona.

---

---

---

---

---

---

3. ¿Cuándo experimentó por primera vez las condiciones que describió más arriba?

Hace menos de 1 año       De 1 a 5 años       Más de 5 años

4. Las condiciones descritas anteriormente, ¿cambian de un día a otro de una manera que afectan su capacidad para utilizar el transporte público?

Sí, algunos días buenos, otros días son malos.  
 No, no cambian.  
 No sé.

5. Las condiciones que ha descrito son:

Permanentes       Temporales       No sé

*Si son temporales, ¿por cuánto tiempo cree que continuarán?*

---

## Describa sus capacidades y actividades regulares

6. ¿Emplea algunos de los siguientes equipos de movilidad o dispositivos especiales? (marque todo lo que aplique):

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Bastón                    | <input type="checkbox"/> Silla de ruedas eléctrica | <input type="checkbox"/> Dispositivo de comunicación |
| <input type="checkbox"/> Bastón blanco             | <input type="checkbox"/> Animal de servicio        | <input type="checkbox"/> Caminador                   |
| <input type="checkbox"/> Scooter eléctrico         | <input type="checkbox"/> Muletas                   | <input type="checkbox"/> Silla de ruedas manual      |
| <input type="checkbox"/> Abrazaderas para piernas  |  | <input type="checkbox"/> Tanque portátil de oxígeno  |
| <input type="checkbox"/> Otro tipo de equipo _____ |  |  |

7. Por favor marque la casilla que mejor describa su situación actual:

- Recibo cuidado las 24 horas o vivo en un centro de enfermería especializada
- Vivo en una institución de vida asistida
- Recibo asistencia de una persona que viene a mi casa para ayudarme con las tareas cotidianas
- Vivo con familiares que me ayudan
- Vivo independientemente (sin la ayuda de otra persona)

8. ¿Cuántas cuerdas puede viajar en su equipo de movilidad regular y sin ayuda de otra persona?

\_\_\_\_\_

9. Si tuviera que esperar afuera a que llegue el vehículo de transporte, ¿cuál de las siguientes frases mejor describe su caso? (marque sólo una respuesta)

- Puedo esperar solo durante diez a quince minutos
  - Puedo esperar solo durante diez a quince minutos, pero sólo si tuviera un asiento y estuviera bajo un área protegida.
  - Necesitaría que otra persona esperara conmigo porque
- \_\_\_\_\_

10. ¿Cuál de las siguientes frases describe mejor su caso? (marque sólo una)

- Nunca he utilizado medios de transporte público regulares
- He utilizado transporte público regular, pero no desde que empezó mi discapacidad
- He utilizado transporte público regular en los últimos seis meses

**Explique sus necesidades de transporte**

11. En la actualidad, ¿cómo viaja hasta sus destinos más frecuentes? (*marque todos lo que aplique*)

- Autobuses       Paratránsito       Yo conduzco       BART  
 Taxi               Ferry               Tranvía               Alguien me lleva  
 Otro \_\_\_\_\_

12. ¿Viaja con ayuda de otra persona?

- Siempre       A veces       Nunca

*Si respondió «siempre» o «a veces», ¿qué tipo de ayuda le prestan?*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

13. ¿Es capaz de desplazarse hacia y desde la parada de transporte público más cercana a su casa?

- Sí               No               A veces

*Si respondió «no» o «a veces», explique por qué:*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

14. ¿Es capaz de agarrar manijas, pasamanos, sostener monedas o boletos al subir o bajar de un vehículo de transporte público?

- Sí               No               A veces               No sé, nunca lo he probado

*Si respondió «no» o «a veces», explique por qué:*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

15. ¿Es capaz de mantener el equilibrio y tolerar el movimiento de un vehículo de transporte público si usted va sentado?

- Sí               No               A veces               No sé, nunca lo he probado

*Si respondió «no» o «a veces», explique por qué:*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

16. ¿Sería capaz de subir o bajar de un autobús de transporte público si éste contara con un elevador, rampa o sistema de inclinación («kneeling») para facilitar el acceso?

Sí       No       A veces       No sé, nunca lo he probado  
*Si respondió «no» o «a veces», explique por qué:*

---

---

17. Escriba cualquier otro dato que quiera comunicarnos sobre sus capacidades.

---

---

---

---

---

---

**¿Ha respondido a todas las preguntas y escrito todas las explicaciones requeridas?  
LAS SOLICITUDES QUE NO ESTÉN COMPLETAS SERÁN DEVUELTAS.**

## Certificación de necesidad de asistente personal

Un asistente de cuidado personal es una persona que usted necesita para ayudarlo a realizar sus actividades diarias, como por ejemplo alimentarse, vestirse, higiene personal, cargar paquetes, determinar cómo llegar a algún lugar, etc. Usted puede tener varios asistentes diferentes.

Los conductores de Paratrásito de Tri Delta Transit no son asistentes personales. La Ley para Americanos Discapacitados no requiere que Tri Delta Transit le provea un asistente. *Tri Delta Transit se reserva el derecho de contactar con su profesional de servicios de salud para verificar su necesidad de tener un asistente.*

### Verificación

Yo, \_\_\_\_\_ certifico que, debido a mi discapacidad o condición de salud relacionada, necesito los servicios de un asistente de cuidado personal para ayudarme y viajar conmigo cuando uso los servicios de paratrásito.

**Entiendo que declarar de manera fraudulenta que necesito viajar con un asistente para evitar pagar la tarifa de un acompañante puede resultar en la suspensión de los servicios.**

Firma \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_

## Certificación del solicitante

**Certifico** que la información contenida en esta solicitud es **verdadera y correcta**. Entiendo que se me negará el derecho al servicio si proveo información falsa. Entiendo además que dicha información se tratará con carácter confidencial, y que sólo la información necesaria para proveer los servicios que solicito será divulgada a las personas que provean el servicio.

**Entiendo que para poder determinar mi elegibilidad es posible que sea necesario comunicarse con un profesional conocedor de mis capacidades físicas para usar transporte público.**

**Firme aquí:**

Firma del solicitante \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

**¿Lo ayudó alguien a llenar este formulario?**     Sí     No

Si la respuesta es sí, escriba el nombre de dicha persona:

\_\_\_\_\_ y el teléfono: (\_\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Relación con usted: \_\_\_\_\_

**Nota:** Usted es responsable de notificarnos si su discapacidad mejora lo suficiente como para cambiar sus condiciones de elegibilidad. Si su condición mejora después de que hayamos determinado que reunía los requisitos, o descubrimos que nos ha dado datos falsos, podríamos suspender su elegibilidad o pedirle que presente una solicitud nueva.

## Autorización para divulgar datos

*(sección debe ser llenada por el solicitante)*

Por medio de la presente autorizo al profesional licenciado cuyo nombre aparece a continuación (médico, terapeuta, trabajador social, etc.) y que está en capacidad de testificar sobre mi discapacidad o problema de salud, para que comunique esta información a mi agencia de transporte público. Esta información se empleará con el único fin de comprobar que reúno los requisitos para recibir los servicios de paratransito. Entiendo que tengo derecho a recibir una copia de esta autorización, y que puedo revocarla en cualquier momento.

**Nombre del profesional autorizado para divulgar mis datos médicos:**

\_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Registro médico o número de identificación si lo sabe:

\_\_\_\_\_

**Firme aquí:**

Firma del solicitante \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

## **Autorización del solicitante de servicios de paratransito para la divulgación de información**

*Cualquier copia de esta autorización firmada se considerará tan válida como el original.*

Por la presente autorizo el uso o divulgación de mi información individual e identificable de salud según se describe más adelante, con el fin de determinar mi elegibilidad para recibir servicios de paratransito. Comprendo que brindar esta información es algo voluntario. Sé que si la organización autorizada para recibir la información no es ni un plan de salud ni un proveedor sanitario, entonces las normas federales sobre privacidad ya no protegen la información divulgada.

Nombre del paciente: \_\_\_\_\_

Historia clínica o Número de ID: \_\_\_\_\_

Personas/organización que brindan la información: \_\_\_\_\_

Personas/organización que reciben la información: Autoridad de tránsito de Eastern Contra Costa

Descripción específica de la información: v Médica y / o v Psiquiátrica

El propósito de uso o divulgación es: Determinar la elegibilidad para servicios de paratransito según ADA

Entiendo que :

- Puedo inspeccionar o copiar la información protegida de salud que va a ser usada o divulgada.
- Puedo revocar mi autorización por escrito si me contacto con su oficina en la dirección que aparece más arriba, atención oficial de privacidad.
- La información que se use o divulgue a raíz de esta autorización puede volver a divulgarse a otro proveedor de paratransito si el solicitante se muda a otra área de servicios de paratransito.
- Comprendo que esta autorización seguirá en vigencia hasta que transcurra un año o por un año desde la fecha de la firma.
- Puedo negarme a firmar esta autorización, aunque esta negativa podría impedir que yo obtenga servicios de paratransito.

Nombre del paciente: \_\_\_\_\_

Firma del paciente: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Sample  
Of  
ECCTA  
ADA  
Handbook

Confianza

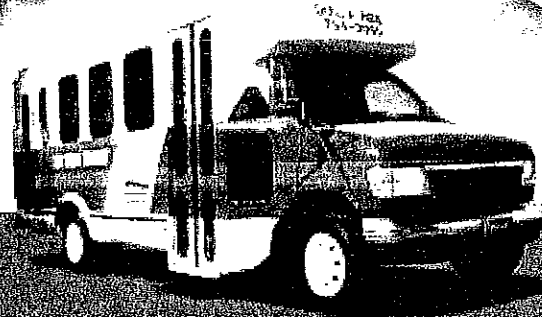


Independencia



Disfrute

DIAL-A-RIDE



754-3060

A  
D  
A

# Horarios y Tarifas del Servicio ADA de Dial-A-Ride

## Horarios de Servicio

De lunes a viernes	3 a.m. a medianoche*
Sábados	3 a.m. a 1 a.m.*
Domingos	7 a.m. a 1 a.m.*

\*Sujeto a los horarios de ruta fija

## Boletos

Si paga su tarifa en efectivo deberá tener el monto exacto. Los operadores de autobús no pueden entregar cambio.

Para su comodidad puede comprar talonarios de cupones de Dial-a-Ride en forma anticipada. Los talonarios de cupones pueden comprarse:

### En persona:

Oficina administrativa de Tri Delta Transit  
801 Wilbur Avenue, Antioch  
Lunes a Jueves de 7 a.m. a 6 p.m.  
Viernes de 8 a.m. a 5 p.m.

### Por correo:

Llame al 754-6622 y pida un sobre de entregas por correo

### Por teléfono con tarjeta de crédito:

Llame al 754/6622.

Se aceptan Visa y MasterCard.

### Por Internet:

[www.TriDeltaTransit.com](http://www.TriDeltaTransit.com)

Se aceptan Visa y MasterCard.

## Tarifas

- Viaje en un solo sentido que comienza y termina en el área de servicio ADA de Tri Delta Transit:

Julio 2009	Julio 2010	Julio 2011
\$2.25	\$2.50	\$2.75

- Viaje en un solo sentido que comienza y/o termina en el área de servicio ADA de Tri Delta Transit:

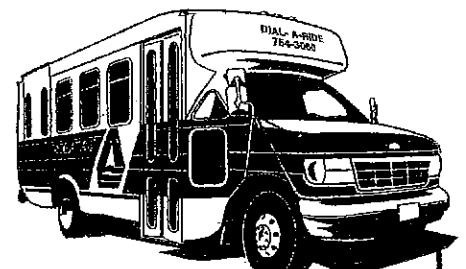
Julio 2009	Julio 2010	Julio 2011
\$4.50	\$5.00	\$5.50

El área de servicio ADA de Tri Delta Transit se define como el área dentro de 3/4 de milla de la ruta de un autobús de ruta fija de Tri Delta Transit. Para obtener el mapa del área de servicio ADA vea los mapas de días de semana y de fin de semana en la página siguiente. Llame al 754-3060 si necesita ayuda para determinar si su trayecto se encuentra dentro del área de servicio ADA.

- One-way regional trip: call for cost

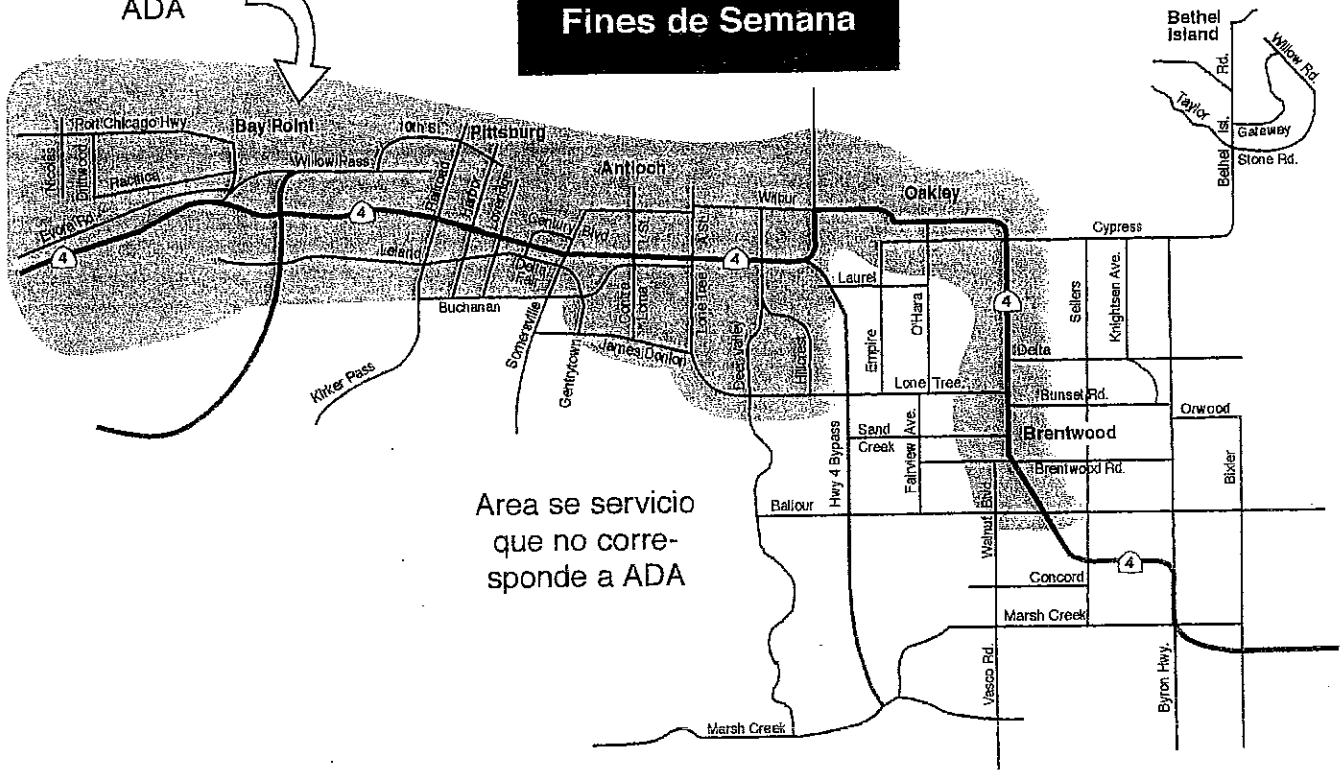
## Tarifa de viaje regional

- Los viajes regionales permiten llegar a áreas fuera del área de servicio de Tri Delta Transit en Eastern Contra Costa County.
- Se recomienda que llame al 754-3060 para solicitar un viaje regional, con al menos siete días de anticipación.



Area se servicio ADA

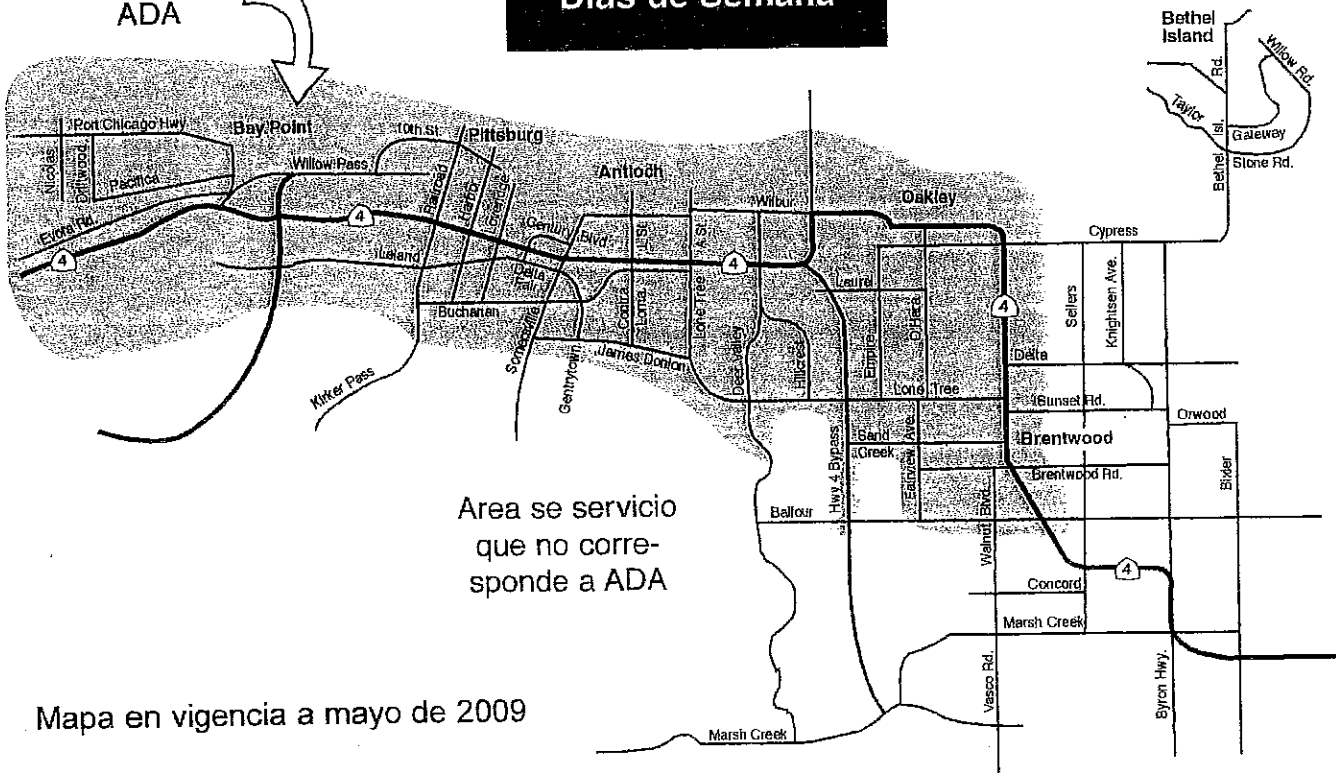
### Zonas de Dial-a-Ride Fines de Semana



Area se servicio que no corresponde a ADA

Area se servicio ADA

### Zonas de Dial-a-Ride Dias de Semana



Area se servicio que no corresponde a ADA

Mapa en vigencia a mayo de 2009

# Información sobre viajes

## Para programar un viaje

Llame al 754-3060. Las solicitudes de viaje pueden hacerse con uno a tres días de anticipación.

Cuando llama para solicitar un viaje tenga a mano la siguiente información:

1. La hora de recogida que solicita o la hora de su cita
2. La hora de recogida para su viaje de retorno
3. La dirección de su destino
4. El número de teléfono de su destino, si lo conoce
5. Si viajará con un acompañante o asistente

Recuerde que Dial-a-Ride es un servicio de viaje compartido (una forma de transporte público). Para poder brindar el servicio a todos los viajeros posibles, es posible que programemos su horario de viaje hasta una hora antes o después de la hora que usted haya solicitado.

El día de su viaje el autobús puede llegar 15 minutos antes o después de la hora programada de recogida. Usted debe estar listo para abordar el vehículo en cualquier momento 15 minutos antes y 15 minutos después de la hora programada. Cuando llegue el autobús dentro de los treinta minutos previstos, el conductor esperará hasta un máximo de tres minutos antes de partir y reportar su reserva como "ausente".

## Para cancelar un viaje

Siempre que sea posible, llame al menos un día antes para cancelar las reservaciones de viaje. Si la cancelación se hace menos de una hora antes de la hora programada de recogida su viaje será reportado como "ausente".

Información que deberá dar para cancelar un viaje:

1. Su nombre y apellido
2. Hora y fecha de la recogida programada
3. Dirección de su destino
4. Si va a cancelar también el viaje de regreso

## Si su autobús llega tarde

Llame al 754-3060 si su transporte no ha llegado 15 minutos después de la hora de recogida programada.

Si el autobús llega más de 15 minutos tarde y usted no está presente, no le cobrarán como "ausente".

## Ausencias

Usted quedará registrado como «ausente» si no se presenta para un viaje programado. Si acumula más de tres «ausencias» en un período de seis meses, su servicio puede ser suspendido durante un mes. Usted recibirá un aviso por escrito antes de la suspensión del servicio.

# Información sobre viajes

## Debe estar listo y a la espera del vehículo

Deberá estar listo y a la espera del vehículo 15 minutos antes de la hora de recogida programada. Si usted no está listo el conductor solo esperará tres minutos por usted, luego tendrá que irse. El conductor no puede entrar a un edificio para buscarlo.

Dial-a-Ride es un servicio puerta a puerta. Los conductores pueden brindarle la siguiente asistencia:

### Los conductores pueden:

- Ayudar a los pasajeros a subir y bajar del vehículo.
- Asegurar las sillas de ruedas al vehículo.
- Acompañar a los pasajeros hasta o desde la puerta principal del edificio cuando llega el autobús, tanto al salir como al llegar a su destino.
- Ayudar a llevar el equipaje de los pasajeros. Los conductores solo podrán realizar tres viajes hasta la puerta. Tenga en cuenta que los paquetes de forma irregular o de gran tamaño deberán ser aprobados por el supervisor de Dial-a-Ride antes de subirlos al autobús.

### Los conductores no pueden:

- Cruzar el umbral de casas o apartamentos para llegar al interior de los mismos.
- Empujar sillas de ruedas cuesta arriba o cuesta abajo en pendientes o rampas, o pasar sobre barreras.
- Perder contacto visual con el vehículo mientras se asiste a los pasajeros.
- Entrar a un complejo de apartamentos, camino de acceso u otra propiedad privada sin permiso por escrito del dueño de la propiedad.

## Servicio de viaje compartido

Dial-a-Ride es un sistema de viajes compartidos. Esto quiere decir que otros pasajeros pueden estar a bordo durante cualquier parte del recorrido, y que los horarios de recogida o rutas o viajes programados pueden cambiarse para brindar el servicio a otros pasajeros. Es probable que el vehículo se detenga y recoja a otros pasajeros durante el viaje. Los viajes compartidos ayudan a reducir los costos de Dial-a-Ride.

Recuerde que el horario de recogida que usted ha reservado puede moverse una hora antes o después de la que haya solicitado. Esto se hace para poder brindar servicios a más pasajeros, así que por favor sea flexible y colabore siempre que le sea posible.

# Normas del servicio

## Para su seguridad

- No coma, beba ni fume mientras se encuentra en el autobús.
- Le pedimos además que no utilice productos de cuidado personal con perfume mientras use el servicio. De esa forma nos aseguramos de que los autobuses sean accesibles para pasajeros con sensibilidad química múltiple o enfermedades ambientales.

## Aparatos de movilidad

Se requiere que todos los aparatos de movilidad funcionen correctamente. Los conductores de autobús no tienen permitido empujar sillas de ruedas cuesta abajo o cuesta arriba o sobre barreras.

Se aconseja a los usuarios de sillas de ruedas que permanezcan en sus sillas y usen un cinturón de seguridad durante la carga y descarga y mientras viajan en los autobuses de Dial-a-Ride. A los usuarios de scooters se les recomienda pasar a un asiento del autobús durante el viaje y en lo posible usar un cinturón de seguridad para mayor seguridad.

Todos los aparatos de movilidad deben estar bien sujetos al autobús.

## Animales de servicio y mascotas

- Las mascotas pueden viajar con usted en el autobús si se encuentran dentro de una caja de transporte.
- Los animales que cumplan con los criterios de los animales de servicio pueden viajar con usted en el autobús en cualquier momento.

- Se requiere que el animal de servicio tome asiento, se quede de pie o se recueste sobre el suelo del vehículo sin bloquear nunca el pasillo.
- Si el animal se comporta mal se le pedirá al cliente que lo retire del vehículo. Si el animal se comporta mal en forma reiterada, se le revocarán sus privilegios de viaje. Los ejemplos de mal comportamiento incluyen gruñir o atacar a pasajeros, al conductor u otros animales de servicio sin haber sido provocado.

## Pasajeros acompañantes

Como se define en la Ley para Americanos Discapacitados, usted tiene permitido:

1. Un asistente de cuidado personal que brinde asistencia individual a pasajeros que lo necesiten. Estos asistentes personales no pagan el viaje.
2. Dos acompañantes. Los acompañantes pagarán por el viaje la misma tarifa que paga usted. Si el espacio lo permite podrán acompañarlo más personas.

Tanto los asistentes de cuidado personal como los acompañantes deben subir y bajar del autobús en los mismos sitios que usted. Para asegurarse de que haya espacio suficiente en el autobús usted deberá informar al coordinador de viajes si alguien va a acompañarlo en su viaje al hacer su reservación.

## Información de contacto

### Objetos perdidos

Usted es responsable de todos los artículos dejados en los vehículos. Llame al 754-6622 para preguntar sobre algún artículo personal que pueda haber dejado en el vehículo.

Todos los artículos perdidos se conservarán durante 30 días antes de deshacerse de ellos.

### Elogios, comentarios y quejas

Llame al 754-6622 para comunicar sus elogios, comentarios y quejas directamente a Tri Delta Transit.

Las quejas deben presentarse dentro de los tres días de ocurrido el incidente para que Tri Delta Transit pueda responder en forma adecuada. Los problemas graves deben comunicarse en forma inmediata.

Le pedimos que presente la siguiente información al hacer recomendaciones o quejas:

1. Fecha y hora del incidente
2. Lugar del incidente
3. Hora de recogida programada
4. Número del autobús
5. Nombre del conductor o del coordinador de viajes, si lo sabe

### Números de teléfono

Reservaciones de viajes en Dial-A-Ride:  
754-3060

Cancelaciones de viajes en Dial-A-Ride:  
706-4382

TTY (para personas con problemas de audición):  
754-3695

Oficina administrativa de Tri Delta Transit:  
754-6622

Objetos perdidos:  
754-6622

Sample

Of

ECCTA

Non-ADA

Handbook

# Horarios y Tarifas del Servicio Dial-A-Ride (Servicio para personas mayores de 65 años y discapacitados no cubiertos por ADA)

## Horarios de Servicio

De lunes a viernes      6:30 a.m. a 5:30 p.m.  
Sábados                    10:00 a.m. a 5:30 p.m.

## Boletos

Si paga su tarifa en efectivo deberá tener el monto exacto. Los operadores de autobús no pueden entregar cambio.

Para su comodidad puede comprar talonarios de cupones de Dial-a-Ride en forma anticipada. Los talonarios de cupones pueden comprarse:

- Personalmente:  
Oficina administrativa de Tri Delta Transit  
801 Wilbur Avenue, Antioch  
Lunes a Jueves de 7 a.m. a 6 p.m.  
Viernes de 8 a.m. a 5 p.m.
- Por correo:  
Llame al 754-6622 y pida un sobre de entregas por correo
- Por teléfono con tarjeta de crédito:  
Llame al 754/6622.  
Se aceptan Visa y MasterCard.
- Por Internet:  
[www.TriDeltaTransit.com](http://www.TriDeltaTransit.com)  
Se aceptan Visa y MasterCard.

## Tarifas

- Viaje en un solo sentido que comienza y termina en el área de servicio ADA de Tri Delta Transit:

Julio 2009	Julio 2010	Julio 2011
\$2.25	\$2.50	\$2.75

- Viaje en un solo sentido que comienza y/o termina en el área de servicio ADA de Tri Delta Transit:

Julio 2009	Julio 2010	Julio 2011
\$4.50	\$5.00	\$5.50

El área de servicio ADA de Tri Delta Transit se define como el área dentro de 3/4 de milla de la ruta de un autobús de ruta fija de Tri Delta Transit. Para obtener el mapa del área de servicio ADA vea los mapas de días de semana y de fin de semana en la página siguiente. Llame al 754-3060 si necesita ayuda para determinar si su trayecto se encuentra dentro del área de servicio ADA.

### **Entrenamiento para viajar**

Si usted es una persona mayor de 65 años que solicita un servicio Dial-a-Ride y no se encuentra discapacitado según se define en la Ley para Americanos Discapacitados (ADA), antes de usar el servicio Dial-a-Ride usted deberá completar un programa de entrenamiento para viajar en los autobuses de ruta fija de Tri Delta Transit.

Llame al 754-6622 para obtener más información sobre el programa de entrenamiento para viajar en el sistema de autobuses de ruta fija.

[PAGE 2]

**Zonas de Dial-a-Ride  
FINES DE SEMANA**

ADA Service Zone  
Non-ADA Service Zone

Área de Servicio ADA  
Área de Servicio que no corresponde a ADA

**Zonas de Dial-a-Ride  
DÍAS DE SEMANA**

Map effective May 2009

Mapa en vigencia a mayo de 2009

## **Información sobre viajes**

### **Para programar un viaje**

Llame al 754-3060. Las solicitudes de viaje pueden hacerse con uno a tres días de anticipación. Se recomienda que, si es posible, las solicitudes de viaje se hagan con tres días de anticipación.

Cuando llama para solicitar un viaje tenga a mano la siguiente información:

1. La hora de recogida que solicita o la hora de su cita
2. La hora de recogida para su viaje de retorno
3. La dirección de su destino
4. El número de teléfono de su destino, si lo conoce
5. Si viajará con un acompañante o asistente

Recuerde que Dial-a-Ride es un servicio de viaje compartido (una forma de transporte público). Para poder brindar el servicio a todos los viajeros posibles, es posible que programemos su horario de viaje hasta una hora antes o después de la hora que usted haya solicitado.

El día de su viaje el autobús puede llegar 15 minutos antes o después de la hora programada de recogida. Usted debe estar listo para abordar el vehículo en cualquier momento 15 minutos antes y 15 minutos después de la hora programada. Cuando llegue el autobús dentro de los treinta minutos previstos, el conductor esperará hasta un máximo de tres minutos antes de partir y reportar su reservación como «ausente».

### **Para cancelar un viaje**

Siempre que sea posible, llame al menos un día antes para cancelar las reservaciones de viaje. Si la cancelación se hace menos de una hora antes de la hora programada de recogida su viaje será reportado como «ausente».

Información que deberá dar para cancelar un viaje:

1. Su nombre y apellido
2. Hora y fecha de la recogida programada
3. Dirección de su destino
4. Si va a cancelar también el viaje de regreso

### **Si su autobús llega tarde**

Llame al 754-3060 si su transporte no ha llegado 15 minutos después de la hora de recogida programada.

Si el autobús llega más de 15 minutos tarde y usted no está presente, no le cobrarán como «ausente».

### **Ausencias**

Usted quedará registrado como «ausente» si no se presenta para un viaje programado. Si acumula más de tres «ausencias» en un período de seis meses, su servicio puede ser suspendido durante un mes. Usted recibirá un aviso por escrito antes de la suspensión del servicio.

## Información sobre viajes

### Debe estar listo y a la espera del vehículo

Deberá estar listo y a la espera del vehículo 15 minutos antes de la hora de recogida programada. Si usted no está listo el conductor solo esperará tres minutos por usted, luego tendrá que irse. El conductor no puede entrar a un edificio para buscarlo.

Dial-a-Ride es un servicio puerta a puerta. Los conductores pueden brindarle la siguiente asistencia:

#### Los conductores pueden:

- Ayudar a los pasajeros a subir y bajar del vehículo.
- Asegurar las sillas de ruedas al vehículo.
- Acompañar a los pasajeros hasta o desde la puerta principal del edificio cuando llega el autobús, tanto al salir como al llegar a su destino.
- Ayudar a llevar el equipaje de los pasajeros. Los conductores solo podrán realizar tres viajes hasta la puerta. Tenga en cuenta que los paquetes de forma irregular o de gran tamaño deberán ser aprobados por el supervisor de Dial-a-Ride antes de subirlos al autobús.

#### Los conductores no pueden:

- Cruzar el umbral de casas o apartamentos para llegar al interior de los mismos.
- Empujar sillas de ruedas cuesta arriba o cuesta abajo en pendientes o rampas, o pasar sobre barreras.
- Perder contacto visual con el vehículo mientras se asiste a los pasajeros.
- Entrar a un complejo de apartamentos, camino de acceso u otra propiedad

privada sin permiso por escrito del dueño de la propiedad.

## **Servicio de viaje compartido**

Dial-a-Ride es un sistema de viajes compartidos. Esto quiere decir que otros pasajeros pueden estar a bordo durante cualquier parte del recorrido, y que los horarios de recogida o rutas o viajes programados pueden cambiarse para brindar el servicio a otros pasajeros. Es probable que el vehículo se detenga y recoja a otros pasajeros durante el viaje. Los viajes compartidos ayudan a reducir los costos de Dial-a-Ride.

Recuerde que el horario de recogida que usted ha reservado puede moverse una hora antes o después de la que haya solicitado. Esto se hace para poder brindar servicios a más pasajeros, así que por favor sea flexible y colabore siempre que le sea posible.

## **Normas del servicio**

### **Para su seguridad**

- No coma, beba ni fume mientras se encuentra en el autobús.
- Le pedimos además que no utilice productos de cuidado personal con perfume mientras use el servicio. De esa forma nos aseguramos de que los autobuses sean accesibles para pasajeros con sensibilidad química múltiple o enfermedades ambientales.

### **Aparatos de movilidad**

Se requiere que todos los aparatos de movilidad funcionen correctamente. Los conductores de autobús no tienen permitido empujar sillas de ruedas cuesta abajo o cuesta arriba o sobre barreras.

Se aconseja a los usuarios de sillas de ruedas que permanezcan en sus sillas y usen un cinturón de seguridad durante la carga y descarga y mientras viajan en los autobuses de Dial-a-Ride. A los usuarios de scooters se les recomienda pasar a un asiento del autobús durante el viaje y en lo posible usar un cinturón de seguridad para mayor seguridad.

Todos los aparatos de movilidad deben estar bien sujetos al autobús.

### **Animales de servicio y mascotas**

- Las mascotas pueden viajar con usted en el autobús si se encuentran dentro de una caja de transporte.
- Los animales que cumplan con los criterios de los animales de servicio pueden viajar con usted en el autobús en cualquier momento.
- Se requiere que el animal de servicio tome asiento, se quede de pie o se recueste sobre el suelo del vehículo sin bloquear nunca el pasillo.
- Si el animal se comporta mal se le pedirá al cliente que lo retire del vehículo. Si el animal se comporta mal en forma reiterada, se le revocarán sus privilegios de viaje. Los ejemplos de mal comportamiento incluyen gruñir o atacar a pasajeros, al conductor u otros animales de servicio sin haber sido provocado.

## Información de contacto

### Objetos perdidos

Usted es responsable de todos los artículos dejados en los vehículos. Llame al 754-6622 para preguntar sobre algún artículo personal que pueda haber dejado en el vehículo.

Todos los artículos perdidos se conservarán durante 30 días antes de deshacerse de ellos.

### Elogios, comentarios y quejas

Llame al 754-6622 para comunicar sus elogios, comentarios y quejas directamente a Tri Delta Transit.

Las quejas deben presentarse dentro de los tres días de ocurrido el incidente para que Tri Delta Transit pueda responder en forma adecuada. Los problemas graves deben comunicarse en forma inmediata.

Le pedimos que presente la siguiente información al hacer recomendaciones o quejas:

1. Fecha y hora del incidente
2. Lugar del incidente
3. Hora de recogida programada
4. Número del autobús
5. Nombre del conductor o del coordinador de viajes, si lo sabe

### Números de teléfono

Reservaciones de viajes en Dial-A-Ride:	754-3060
Cancelaciones de viajes en Dial-A-Ride:	706-4382
TTY (para personas con problemas de audición):	754-3695
Oficina administrativa de Tri Delta Transit:	754-6622
Objetos perdidos:	754-6622

**Comentarios y sugerencias:**

**754-6622**