

Servicio de transporte alternativo en el mismo día Programa piloto SamTrans

Preguntas frecuentes

¿Qué es el programa piloto de transporte alternativo en el mismo día?

Este es un programa piloto de un año que proporcionará viajes de transporte alternativo en el mismo día a los clientes de SamTrans. El programa proporcionará a los clientes de transporte alternativo opciones de transporte más flexibles que han sido solicitadas por la comunidad. El piloto está programado para ejecutarse del 18 de diciembre de 2023 al 17 de diciembre de 2024.

Todas las políticas del programa piloto están sujetas a cambios.

¿Cómo solicito un viaje?

Para solicitar un viaje, llame al número de teléfono de reservaciones de Redi-Wheels que figura en su tarjeta de identificación de transporte alternativo entre las 8:30 a. m. y la 1:30 p. m. Presione 3 para solicitar un viaje de transporte alternativo en el mismo día.

Hágale saber al equipo que está solicitando un viaje de transporte alternativo en el mismo día. Indique su nombre, dónde desea que lo busquen y lo dejen, y la hora de recogida solicitada. Infórmele al equipo si viaja con un dispositivo de movilidad, un asistente o un invitado.

El equipo revisará el horario del día para ver si se puede acomodar el viaje solicitado. Si su viaje se puede programar, se le dará la hora de recogida.

Si la hora de recogida no funciona para usted, rechazar el viaje NO contará como una cancelación tardía.

¿Cuánto cuesta?

Cada viaje de ida cuesta \$10 para la tarifa estándar u \$8 para los clientes con asistencia tarifaria.

¿Tengo garantizado mi viaje?

Si bien los viajes no están garantizados porque los viajes se programan en función de la disponibilidad, haremos todo lo posible para satisfacer todas las solicitudes.

¿Obtendré la hora exacta que solicito?

El despachador de Redi-Wheels trabajará para agrupar su viaje con los viajes programados existentes. Es posible que se le ofrezca un viaje hasta 90 minutos antes o después de la hora de recogida solicitada.

Por ejemplo, si llamó a las 9:00 a. m. para solicitar que lo recojan a la 1:00 p. m., es posible que se le ofrezca una hora de recogida entre las 11:30 a. m. y las 2:30 p. m.

¿Qué pasa si necesito más de un viaje de transporte alternativo en el mismo día?

Al solicitar su viaje inicial, también puede solicitar un viaje de regreso o un viaje adicional. Si nuestro equipo no puede atender su(s) solicitud(es), tiene la opción de cancelar cualquiera de sus solicitudes.

¿Tengo que ser cliente de Redi-Wheels?

Sí. Para ser elegible para este programa, debe ser residente del condado de San Mateo y estar registrado en Redi-Wheels.

Si desea solicitar Redi-Wheels, llame a la Oficina de Elegibilidad de Transporte Alternativo al 650-366-4856.

¿Cuál es el horario de servicio?

Los viajes están disponibles de lunes a viernes entre las 9:30 a. m. y las 3:00 p. m. Los horarios de recogida se asignarán en función de la disponibilidad y la capacidad y pueden variar hasta 90 minutos en cualquier dirección.

¿Puedo llamar con más de dos horas de antelación?

Sí, puede llamar en cualquier momento entre las 8:30 a. m. y la 1:30 p. m.

¿Cuál es el área de servicio del programa piloto en el mismo día?

El área de servicio cuenta con dos zonas:

- La Zona 1 se extiende desde el límite norte del condado de San Mateo hasta Highway 92.
- La Zona 2 se extiende desde Highway 92 hasta el límite sur del condado de San Mateo.

Los clientes pueden viajar dentro de cada zona, pero no entre zonas. Los viajes de transporte alternativo en el mismo día deben tener un origen y un destino dentro de la misma zona de servicio.

¿Hay viajes accesibles para personas con sillas de ruedas?

Sí. Este programa utilizará vehículos Redi-Wheels existentes. Cuando solicite el viaje, informe al equipo si tiene un dispositivo de movilidad y qué tipo de dispositivo está utilizando.

¿Puedo solicitar un tipo específico de vehículo?

No, los vehículos se asignan en función de la disponibilidad. Los clientes que usen sillas de ruedas serán asignados a vehículos accesibles para sillas de ruedas.

¿Habrá otras personas en el vehículo conmigo?

Sí, Redi-Wheels es un servicio de viaje compartido.

Tenga en cuenta que algunos pasajeros están inmunodeprimidos, por lo que si cree que está enfermo o es contagioso, quédese en casa por su seguridad y la seguridad de los demás.

¿Hay límites en la cantidad de viajes en el mismo día que puedo solicitar cada mes?

No.

¿Qué debo hacer si tengo una emergencia y necesito que me lleven de inmediato?

Si tiene una emergencia médica, llame al 911.

¿Se da prioridad a los viajes médicos en el mismo día sobre otros tipos de viajes?

No. Todas las solicitudes de viaje se tratan por igual.

¿Qué debo hacer si necesito un viaje en el mismo día y no hay viajes disponibles?

Para asegurar un viaje garantizado, reserve un viaje regular Redi-Wheels con una antelación de entre uno y siete días.

¿Cómo puedo obtener más información?

Para obtener más información, llame al Servicio de Atención al Cliente de SamTrans al 1-800-660-4287. Se ofrece asistencia de interpretación gratuita. Para traducción llame al 1-800-660-4287; 如需翻譯,請電 1-800-660-4287.