



Chương Trình Dial-A-Ride Của Thành Phố El Monte

SỞ CÔNG CHÁNH - BAN DỊCH VỤ VẬN CHUYỂN
3990 Arden Drive, El Monte, California 91731
(626) 580-2217

Nguyên Tắc Dịch Vụ

Chương trình Dial-A-Ride (DAR) được thành lập để cung cấp cho cư dân cao niên và khuyết tật của Thành Phố El Monte các dịch vụ chuyển đi thiết yếu đến các cuộc hẹn y tế, nha khoa và lọc máu. Ngoài các cuộc hẹn y tế, Chương Trình DAR cung cấp cho cư dân các chuyến đi bổ sung. Các chuyến đi DAR bổ sung sẽ được lên lịch một cách hiệu quả. Nhóm Lập Kế Hoạch DAR sẽ lên lịch cho các chuyến đi không cần thiết theo nhóm nhỏ (đôi khi, các chuyến đi thiết yếu cũng sẽ được lên lịch với một hoặc hai người tham gia DAR khác). Để giúp đảm bảo tính hiệu quả và hiệu suất của dịch vụ, chúng tôi đã phát triển các nguyên tắc sau:

AI CÓ THỂ THAM GIA?

- Cư dân **Thành Phố El Monte** từ 55 tuổi trở lên.
- **Cư dân khuyết tật của Thành Phố El Monte dưới 55 tuổi** và có tình trạng khuyết tật được công nhận không thể lái xe và sử dụng xe buýt công cộng. Cư dân khuyết tật phải lấy biểu mẫu Xác Nhận Của Bác Sĩ từ văn phòng Dịch Vụ Vận Chuyển và nhờ bác sĩ điền và ký vào biểu mẫu rồi quay lại văn phòng Dịch Vụ Vận Chuyển cùng với đơn đăng ký Dial-A-Ride đã được điền đầy đủ. Nếu tình trạng khuyết tật là tạm thời, vui lòng yêu cầu bác sĩ nêu rõ thời gian khuyết tật trên mẫu Xác Nhận Của Bác Sĩ. Những hành khách dưới 18 tuổi phải có người lớn đi kèm.
- **Một (1) Người Hộ Tống** có thể đi cùng hành khách hợp lệ với mục đích hỗ trợ người đó. Người hộ tống phải từ 18 tuổi trở lên. Nếu cần hỗ trợ cho mục đích đi lại, người hộ tống cũng phải đăng ký và được cấp thẻ Dial A-Ride. Người hộ tống chỉ có thể sử dụng Dial-A-Ride khi đi cùng với chủ thẻ Dial-A-Ride hợp lệ. Người hộ tống được yêu cầu phải trả tiền vé thích hợp. Nếu Người Hộ Tống sẽ hộ tống một trẻ vị thành niên từ sáu (6) tuổi trở xuống hoặc nặng dưới 60 pound, người hộ tống sẽ chịu trách nhiệm cung cấp ghế an toàn cần thiết cho trẻ.
- **Một (1) Nhân Viên Chăm Sóc Cá Nhân (PCA)** có thể đi cùng hành khách hợp lệ với mục đích hỗ trợ người đó (phải từ 18 tuổi trở lên). Nhân Viên Chăm Sóc Cá Nhân sẽ đồng hành miễn phí với người tham gia Dial-A-Ride được chỉ định của họ. Tất cả những người tham gia cần có sự hỗ trợ của Nhân Viên Chăm Sóc Cá Nhân sẽ không được phép đi mà không có PCA của họ. Khả năng đủ điều kiện cho những người tham gia “Cần Có Nhân Viên Chăm Sóc Cá Nhân” và PCA của họ sẽ được xác định tại thời điểm đăng ký.
- **Động vật trợ giúp:** Xin lưu ý rằng chỉ những động vật trợ giúp **được chứng nhận** được phép lên xe. Yêu cầu cung cấp bằng chứng xác nhận. Thông báo cho Đại Diện Dịch Vụ Khách Hàng của Dial-A-Ride tại thời điểm đặt chỗ rằng động vật trợ giúp sẽ đi cùng người tham gia. Vật nuôi và hoặc động vật không trợ giúp có thể không được vận chuyển bất cứ lúc nào. Điều này bao gồm cả động vật không trợ giúp trong chuồng hoặc lồng. Theo Đạo Luật về Người Khuyết Tật Hoa Kỳ (ADA) Tiêu Đề II và III, “động vật trợ giúp phải được kiểm soát bởi người sử dụng. Theo ADA, động vật trợ giúp phải được đeo đai yếm, xích hoặc buộc, trừ khi tình trạng khuyết tật của cá nhân ngăn cản việc sử dụng các thiết bị này hoặc các thiết bị này cản trở việc thực hiện nhiệm vụ an toàn, hiệu quả của động vật trợ giúp. Trong trường hợp đó, cá nhân đó phải duy trì quyền kiểm soát động vật thông qua giọng nói, tín hiệu hoặc các biện pháp kiểm soát hiệu quả khác (Bộ Phận Dân Quyền của Bộ Tư Pháp Hoa Kỳ, 2020).”
- **Động Vật Hỗ Trợ Cảm Xúc:** Để hỗ trợ hành khách DAR có Động Vật Hỗ Trợ Cảm Xúc (ESA), những người tham gia DAR phải thiết lập mối quan hệ khách hàng-nhà cung cấp 30 ngày trước khi nhận được thư (ESA) (Luật ESA AB468 Có Hiệu Lực từ ngày 01/11/2022). Người tham gia phải có thư giới thiệu y tế từ cố vấn sức khỏe tâm thần được cấp phép nêu rõ người đó có tình trạng cảm xúc và động vật cung cấp hỗ trợ cảm xúc có lợi cho người khuyết tật. Động vật hỗ trợ cảm xúc phải luôn được vận chuyển trong lồng vận chuyển vật nuôi an

toàn trong khi sử dụng phương tiện DAR. Những người tham gia Dial-A-Ride chịu trách nhiệm dọn dẹp động vật của họ.

ĐĂNG KÝ

Để đăng ký thẻ Dial-A-Ride hoặc báo cáo bất kỳ vấn đề dịch vụ nào liên quan tới Chương Trình Dial-A-Ride, vui lòng gọi cho văn phòng Dịch Vụ Vận Chuyển theo số (626) 580-2217. Để đăng ký thẻ DAR, vui lòng đến vào giờ làm việc của Dịch Vụ Vận Chuyển, từ **Thứ Hai đến Thứ Năm, từ 8:00 sáng đến 3:30 chiều**.

Cư dân của Thành Phố El Monte phải có bằng lái xe hoặc thẻ căn cước (ID) của California hoặc tài liệu khác do chính quyền cấp cùng với địa chỉ nhà Thành Phố El Monte hiện tại. Nếu tài liệu do chính quyền cấp không có địa chỉ hiện tại của người nộp đơn, người nộp đơn phải mang theo biên lai tiền thuê nhà hiện tại hoặc hóa đơn tiện ích trong quá trình đăng ký.

Đơn đăng ký và ID có ảnh sẽ được cung cấp tại chỗ tại văn phòng Dịch Vụ Vận Chuyển, tại **3990 Arden Drive, El Monte, CA, 91731**. Không mất phí đăng ký và những người tham gia hợp lệ có thể sử dụng dịch vụ vĩnh viễn, nếu cần, sau khi người đăng ký đã đăng ký thành công. Tuy nhiên, vui lòng liên hệ Dịch Vụ Vận Chuyển để thông báo nếu có thay đổi địa chỉ. Để sắp xếp phương tiện vận chuyển, hãy gọi trực tiếp cho Dial-A-Ride theo số **(626) 307-3224**. Nếu quý vị yêu cầu phương tiện dịch vụ DAR để đăng ký DAR, quý vị phải đặt trước 24 giờ. Những người tham gia DAR có thể lên lịch trước tối đa một tuần hoặc 24 giờ trước chuyến đi theo lịch trình của mình.

NHỮNG NƠI MÀ NGƯỜI THAM GIA DAR CÓ THỂ ĐI?

TRONG THỊ TRẤN:

Có hiệu lực từ Ngày 1 Tháng Một, 2023, giờ phục vụ Dial-A-Ride là **7:00 sáng đến 5:00 chiều từ Thứ Hai đến Thứ Sáu** với lần đón cuối cùng theo lịch trình lúc 4:30 chiều, **SẼ KHÔNG CUNG CẤP DỊCH VỤ VÀO THỨ BẢY,** và **Chủ Nhật, 8:00 sáng – 2:00 chiều** với lần đón cuối cùng lúc 1:30 chiều. Việc đặt chỗ phải được thực hiện ít nhất trước 24 giờ thời gian yêu cầu trong giờ làm việc. Các cuộc hẹn có thể được thực hiện trước một tuần. Người đại diện sẽ cố gắng cung cấp cho quý vị thời gian quý vị yêu cầu hoặc một giải pháp thay thế hợp lý. Xin lưu ý, hành khách được yêu cầu lên lịch trước các cuộc hẹn/chuyến đi y tế. Có hiệu lực từ Ngày 1 Tháng Một, 2023, việc đặt chỗ cùng ngày sẽ chỉ giới hạn ở các cuộc hẹn y tế đột xuất. Yêu cầu cho các cuộc hẹn y tế và tất cả các chuyến đi khác sẽ được chấp nhận trước lên đến bảy ngày, nhưng không muộn hơn một ngày trước ngày và giờ dịch vụ. **Phí vận chuyển Dial-A-Ride trong thị trấn là \$0.50 mỗi chiều.** Tài xế không thể thối lại tiền thừa, vui lòng trả đúng số tiền khi lên xe. Đây là dịch vụ vận chuyển chung, hành khách Dial-A-Ride sẽ chia sẻ chuyến đi với hành khách Dial-A-Ride khác.

NGOẠI THÀNH:

Giờ phục vụ Dial-A-Ride ngoại thành là **8:00 sáng – 5:00 chiều từ Thứ Hai đến Thứ Sáu** với lần đón cuối cùng theo lịch trình cuối lúc 4:30 chiều. Dịch vụ ngoại thành được giới hạn trong bán kính năm dặm bên ngoài Tòa Thị Chính El Monte và **chỉ giới hạn trong các cuộc hẹn y tế**. Dịch vụ này chỉ được cung cấp trên cơ sở đặt trước. Việc đặt trước phải được thực hiện trước 24 giờ. Thời gian phản hồi có thể lên đến một giờ đối với dịch vụ này. **Phí vận chuyển ra ngoại thành của Dial-A-Ride là \$1.00 mỗi chiều.**

MIỄN PHÍ VẬN CHUYỂN TUYẾN CỐ ĐỊNH “XE BUÝT ĐIỆN BÁNH HƠI” VÀ DỊCH VỤ “XE ĐƯA ĐÓN” TRONG THÀNH PHỐ EL MONTE:

Người cao niên từ 55 tuổi trở lên và người khuyết tật ở mọi lứa tuổi được mời sử dụng dịch vụ vận chuyển Tuyến Cố Định “Xe Buýt Điện Bánh Hơi” và “Xe Đưa Đón” **MIỄN PHÍ** với **bằng chứng là thẻ Dial-A-Ride do Thành Phố El Monte cấp**. Hãy hỏi nhân viên Dịch Vụ Vận Chuyển của Thành Phố El Monte hoặc tài xế DAR của quý vị để biết lịch trình. Lịch trình dịch vụ vận chuyển địa phương cũng có sẵn trên trang web của Thành Phố El Monte – Vận Chuyển tại

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

KỶ NGHỈ LỄ

Dịch vụ Dial-A-Ride sẽ không hoạt động trong các ngày lễ sau: Tết Tây, Ngày Tổng Thống Hoa Kỳ, Lễ Phục Sinh, Ngày Chiến Sĩ Trận Vong, Ngày Quốc Khánh, Ngày Lễ Lao Động, Lễ Tạ Ơn và Giáng Sinh.

THỦ TỤC ĐẶT CHỖ

Để yêu cầu một chuyến đi, vui lòng chuẩn bị sẵn các thông tin sau cho Đại Diện Dịch Vụ Khách Hàng của Dial-A-Ride:

- Tên và họ
- Số ID Dial-A-Ride
- Ngày, giờ và địa chỉ mong muốn đón
- Địa chỉ xuống xe và bất kỳ thời gian hẹn nào
- Thời gian trở về và địa chỉ điểm đến
- Mục đích của chuyến đi
- Có cần Trợ Lý Chăm Sóc Cá Nhân, Người Hộ Tống và/hoặc hỗ trợ xe lăn và khung tập đi hay không.

Lưu ý: Việc đặt chỗ dựa trên tình trạng sẵn có và trên cơ sở ai đến trước được phục vụ trước.

Quý vị phải xuất trình thẻ Dial-A-Ride cho tài xế trước khi khởi hành chuyến đi theo lịch trình của mình. Tài xế có thể từ chối phục vụ nếu quý vị không có thẻ.

Dịch vụ Dial-A-Ride là dịch vụ từ lề đường đến lề đường, tài xế chỉ có thể hỗ trợ khách hàng lên và xuống xe. Tài xế không thể vào nhà của hành khách, mở khóa hoặc khóa cửa hoặc mang bất kỳ vật dụng lớn nào lên hoặc xuống cầu thang hoặc vào nhà.

ĐĂNG KÝ:

Đặt chỗ đăng ký có thể có sẵn cho các điều trị y tế đang diễn ra, công việc và các cuộc hẹn thiết yếu khác và tùy thuộc vào sự chấp thuận và sẵn có. Những chuyến đi này có giới hạn và có thể được xem xét định kỳ. Vắng mặt/hủy chuyến trong vòng chưa đầy 24 giờ sau ba (3) lần trở lên sẽ dẫn đến việc đình chỉ các dịch vụ Dial-A-Ride của quý vị trong khoảng thời gian 30 ngày theo lịch.

HỖ TRỢ DI ĐỘNG:

Đối với những Công Dân cần xe có hỗ trợ nâng xe lăn, dịch vụ có sẵn cho cả dịch vụ ngoại thành và trong thị trấn. Khi gọi cho Dial-A-Ride để được vận chuyển, vui lòng thông báo cho người điều phối về yêu cầu của quý vị đối với xe có hỗ trợ nâng xe lăn. Chúng tôi khuyên quý vị nên gọi trước 24 giờ để đảm bảo có sẵn. Nếu quý vị cần hỗ trợ để điều khiển xe lăn của mình, quý vị phải có nhân viên chăm sóc cá nhân hoặc người hộ tống để hỗ trợ quý vị (để biết thêm thông tin, hãy xem phần “NHÂN VIÊN CHĂM SÓC CÁ NHÂN” và/hoặc phần “HỘ TỐNG”).

THẺ DIAL-A-RIDE BỊ MẤT

Vui lòng báo cáo thẻ bị mất hoặc bị đánh cắp cho văn phòng Bộ Phận Dịch Vụ Vận Chuyển để nó có thể bị vô hiệu hóa và có thể được cấp thẻ mới.

CHÍNH SÁCH HỦY CHUYẾN & VẮNG MẶT

Tại Thành Phố El Monte, chúng tôi hiểu rằng có thể xảy ra những sự cố bất ngờ và cần phải thay đổi hoặc hủy các chuyến đi đã lên lịch. Để tránh tình trạng “Vắng Mặt”, Bộ Phận Dịch Vụ Vận Chuyển đã đưa ra các định nghĩa và nguyên tắc rõ ràng về các chính sách Hủy Chuyến và Vắng Mặt.

HỦY CHUYẾN:

Gọi cho đường dây nóng Dial-A-Ride theo số **(626) 307-3224** ít nhất **24 giờ trước** thời điểm chuyến đi theo lịch trình của quý vị để hủy. Nếu chuyến đi không được hủy, quý vị sẽ được coi là **VẮNG MẶT**. **SẮP XẾP THAY ĐỔI VỚI ĐIỀU PHỐI, KHÔNG PHẢI VỚI TÀI XẾ**. Để đảm bảo rằng quý vị và những hành khách khác đến điểm đến đúng giờ, hãy gọi cho bộ phận điều phối để thay đổi lịch trình của quý vị.

VẮNG MẶT:

Được coi là Vắng Mặt/Hủy Chuyến khi khách hàng hủy chuyến đi đã lên lịch trước ít hơn 24 giờ so với thời gian đón theo lịch trình của họ hoặc khi họ không có mặt tại cuộc hẹn đã lên lịch sau thời gian gia hạn 15 phút. Vắng mặt/hủy chuyến trong vòng chưa đầy 24 giờ sau ba (3) lần trở lên sẽ dẫn đến việc đình chỉ dịch vụ Dial-A-Ride của quý vị trong khoảng thời gian 30 ngày.

TRÁCH NHIỆM CỦA HÀNH KHÁCH KHI ĐI XE

- Đặt chỗ trong khung thời gian thích hợp.
- Sẵn sàng tại điểm đón và đến đúng giờ.
- Gọi để hỏi nếu xe vẫn chưa đến khi hết thời gian quy định.
- Gọi để hủy các chuyến đi không cần thiết càng sớm càng tốt để tránh trường hợp “vắng mặt”.
- Không được ăn, uống hoặc hút thuốc khi đi xe Dial-A-Ride.
- Luôn thắt dây an toàn vì sự an toàn của chính quý vị.
- Không cho phép vật nuôi (ngoại trừ động vật trợ giúp được chứng nhận).
- Không để đồ dùng cá nhân chặn mất lối đi.
- Hành khách DAR được phép mang tổng cộng ba (3) túi mua sắm và/hoặc kiện hàng mỗi chuyến đi với tổng trọng lượng không vượt quá 25 pound. Các túi mua sắm và/hoặc kiện hàng nên được giới hạn ở mức mà hành khách có thể mang lên xe một cách an toàn.
- Đeo khẩu trang khi lên xe. Nếu có các triệu chứng kiểu COVID (ví dụ: đau đầu, ho, nghẹt mũi hoặc cổ họng, sốt, v.v.), vui lòng hủy cuộc hẹn của quý vị.
- Không mang vũ khí, súng ngắn, chất nổ, vật liệu dễ cháy hoặc chất lỏng ăn mòn lên xe.
- Ưu tiên của tài xế là sự an toàn của hành khách. Tài xế có thể từ chối phục vụ bất kỳ hành khách nào có hành vi không an toàn trong suốt chuyến đi, bao gồm từ chối thắt dây an toàn, hành vi không phù hợp hoặc các vấn đề khác cản trở hoạt động an toàn của phương tiện hoặc sự an toàn của hành khách.

Thành Phố El Monte cam kết đảm bảo rằng không ai bị loại trừ khỏi việc phân phối bình đẳng các dịch vụ, chương trình và tài nguyên vận chuyển vì chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia theo Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964. Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập trang web của Thành Phố El Monte - Dịch Vụ Vận Chuyển tại www.ci.el-monte.ca.us/326/Transportation-Division .

Vui lòng gọi cho Dịch Vụ Vận Chuyển theo số (626) 580-2217 để biết thêm thông tin về chương trình ở các định dạng thay thế sau: chữ in lớn, chữ nổi và hỗ trợ bằng lời nói.

Cám ơn quý vị đã chọn Chương Trình Dial- A-Ride của Thành Phố El Monte.

