

透析患者乘車提示



2023 年 9 月

本手冊專為接受透析治療的 East Bay Paratransit 乘客而設計。它提供一些有關 East Bay Paratransit 服務如何運作以及透析患者乘客如何從服務中獲得最大幫助的提示。

我需要了解哪些關鍵事實？

1. 考慮為您的透析出行申請「長期固定訂單」。

許多透析患者乘客下單了輔助交通系統服務的長期固定訂單。一旦確認訂單，您就不再需要每次想要進行透析時都進行致電。您的車輛將在您長期固定訂單中設定的相同「接載時間窗口」內到達。

請致電 East Bay Paratransit 的客戶服務中心，以了解有關長期固定訂單的資訊，或訪問 www.eastbayparatransit.org 下載《長期固定訂單》手冊。設定長期固定訂單通常需要大約兩 (2) 週的時間。有時可能無法提供您想要的確切「接載時間窗口」，但我們會盡力制定適合您的時間表。

2. 了解您往返透析治療的「接載時間窗口」。

請注意您安排的「接載時間窗口」。East Bay Paratransit 有 30 分鐘的「接載時間窗口」，您必須在該時間開始時做好出發準備。車輛可能在 30 分鐘的「接載時間窗口」內隨時抵達。司機必須遵守時間表，因為他們還有其他乘客需要接送。他們在您家或診所等您的時間不能超過五分鐘。請在您能夠知道車輛已到達的地方進行等候。

3. 確保司機可以找到您。

司機不能進入一樓大廳以外的建築物尋找乘客。如果您的公寓大樓或透析診所有多個入口，請確保 **East Bay Paratransit** 知道您將在哪個入口等候乘車。請在司機可以找到您的地方等候，不要再門內或在司機看不到的地方等候。

4. 如果您還沒準備好回程，請讓診所工作人員致電 **East Bay Paratransit**。

如果您需要額外的恢復時間，並擔心您可能會錯過預定的回程行程，請確保診所工作人員盡快致電 **East Bay Paratransit** 的客戶服務中心。這將使我們有更多時間為您提供再次乘車服務。

如果您有好幾次發現自己沒有準備好在預定的接送時間出發，請與診所工作人員討論更改您的返程時間。與其漫長的等待我們派出第二輛車來接您，您不如在日程中多留出一些寬裕的時間。

如果您流血，**East Bay Paratransit** 無法為您提供服務。如果您在上車時開始流血，司機會將您送回透析診所。如果您離開診所後開始流血，司機可以聯絡有能力處理醫療緊急情況的急救人員 (911)。

5. 不要試圖與司機安排回來接您。

如果司機來接您時您還沒準備好，您必須致電 **East Bay Paratransit** 的客戶服務中心安排另一次乘車。不要要求司機返回。司機需要遵照預定的時間表，並且必須繼續行駛他們的路線。

6. 如果您的車輛未在 30 分鐘的「接載時間窗口」內到達，請致電我們。

如果您的車輛未在預定時段內抵達，請要求診所工作人員致電 **East Bay Paratransit** 的客戶服務中心來查看您的行程。

7. 打包一份零食。

有些透析患者可能需要在治療後立即進食。我們鼓勵您隨身攜帶小零食，尤其是在您的車輛延誤或計劃先接送其他乘客的情況下。**East Bay Paratransit** 會盡力避免不必要的延誤，但無法保證乘客直接回家。請注意，在登上 **East Bay Paratransit** 車輛之前必須先吃點零食。車上禁止飲食。

8. 如果您的透析治療計劃發生變化，請盡快告知我們。

如果您與我們有長期固定訂單，並且診所更改了您的透析治療時間表，您必須立即致電客戶服務中心告知我們。如果我們根據您舊的時間表為您派車，您將被記為「爽約」。此外，如果您將缺席幾天的治療，例如在醫院期間，您必須致電取消您的長期固定訂單行程。如果您需要取消超過兩 (2) 週的出行，您可

以要求「暫停」您的長期固定訂單。如果我們派出車輛而您不在場，您可能會被記為爽約，並可能受到處罰。如果您暫停長期固定訂單，它將在暫停期後自動重新開始。

在假日，您的透析診所可能會遵照不同的時間表。假期前請諮詢透析診所工作人員。如果透析診所的營業時間不同，工作人員可能會更改您在 **East Bay Paratransit** 的假期出行預訂。

我可以獲得更多有關如何使用 **East Bay Paratransit 的資訊嗎？**

所有持證乘客都會獲得一份《乘客指南》，其中包含有關乘坐 **East Bay Paratransit** 的許多詳細資訊。乘客可以索取無障礙格式的材料。如果您遺失了《乘客指南》，請致電認證部門，電話：510-287-5000，以索取另一份副本。

如何聯絡 **East Bay Paratransit：**

East Bay Paratransit Office
1750 Broadway
Oakland, CA 94612

(510) 287-5000

免費電話：1-800-555-8085

傳真：(510) 287-5069

聽障專用電信設備/電傳打字機：(510) 287-5065

www.eastbayparatransit.org