

Consejos para PASAJEROS A DIÁLISIS



East Bay PARATRANSIT

Marzo de 2020

A nuestros pasajeros a diálisis

Este folleto está especialmente diseñado para pasajeros de East Bay Paratransit que se trasladan a tratamientos de diálisis. Ofrece algunos datos útiles sobre el funcionamiento del servicio de East Bay Paratransit y la manera en que los pasajeros a diálisis pueden aprovechar este servicio al máximo.

¿Recibo un servicio diferente al de los demás porque voy a diálisis?

No, las mismas reglas y procedimientos se aplican a todos los pasajeros de East Bay Paratransit. Este folleto ayudará a los usuarios que van a diálisis a asegurarse de que sus recorridos a la clínica se realicen sin problemas.

¿Qué datos clave necesito conocer?

1. Considere configurar un “pedido permanente” para sus recorridos a diálisis.

Muchos pasajeros a diálisis establecen un pedido permanente para el servicio de paratransito. Una vez que este pedido se ha configurado, enviamos regularmente un vehículo para su recorrido y usted ya no tiene que llamar cada vez que desea ir a diálisis.

Consulte con el centro de atención al cliente de East Bay Paratransit para obtener información sobre los pedidos permanentes. Por lo general, configurar un pedido permanente tarda aproximadamente una semana. Algunas veces la hora exacta de recogida que usted desea puede no estar disponible, pero haremos todo lo posible para establecer una programación que funcione para usted.

2. Conozca la ventana de tiempo de recogida para su recorrido a diálisis y para su traslado de regreso a casa.

Tenga muy en cuenta las ventanas de recogida programadas. East Bay

Paratransit tiene una ventana de recogida de 30 minutos y **usted debe estar listo para salir al inicio de esa ventana de tiempo**. El vehículo puede llegar en cualquier momento dentro de la ventana de 30 minutos. Los conductores deben seguir un itinerario porque tienen otros pasajeros que recoger y dejar. No pueden esperarlo a usted más de cinco minutos en su casa o en la clínica.

3. Asegúrese de que el conductor pueda encontrarlo.

Los conductores no pueden ingresar a los edificios más allá del vestíbulo de la planta baja para buscar a un pasajero. Si su edificio de apartamentos o clínica de diálisis tiene más de una entrada, asegúrese de que East Bay Paratransit sepa cuál es la entrada donde usted estará esperando su transporte. Espere donde el conductor pueda encontrarlo sin tener que pasar la puerta.

4. Si no estará listo para su recorrido de regreso, solicite al personal de la clínica que llame a East Bay Paratransit.

Si necesita tiempo de recuperación adicional o no ha dejado de sangrar y le preocupa perder su viaje de regreso programado, asegúrese de que la clínica llame al centro de atención al cliente de East Bay Paratransit lo antes posible. Esto nos dará más tiempo para coordinarnos y conseguirle otro recorrido.

Si encuentra que no está listo para salir a la hora de recogida programada más de un par de veces, hable con el personal de la clínica acerca de cambiar su hora de regreso. Ampliar un poco su horario es mejor que tener que esperar mucho en caso de que necesitemos enviar un segundo vehículo para que lo recoja en la clínica.

East Bay Paratransit no puede transportarlo si usted está sangrando. Si comienza a sangrar mientras ingresa al vehículo, el conductor lo llevará de vuelta a la clínica de diálisis. Si comienza a sangrar después de retirarse de la clínica, el conductor puede contactar al personal de emergencia (911) que está equipado para manejar emergencias médicas.

5. No intente hacer arreglos con el conductor para que vuelva por usted.

Si no está listo cuando su conductor llega a recogerlo, usted debe llamar al centro de servicio al cliente de East Bay Paratransit para programar otro recorrido. No le pida al conductor que regrese. El conductor tiene un itinerario que seguir y debe continuar en su ruta. Normalmente se enviará un conductor diferente para que lo recoja.

6. Llámenos si su transporte no ha llegado dentro de su ventana de recogida de 30 minutos.

Si su vehículo no ha llegado dentro de su ventana de tiempo programada, pida al personal de la clínica que llame al servicio al cliente de East Bay Paratransit para verificar su recorrido.

7. Empaque un bocadillo.

Algunos pasajeros que van a diálisis pueden necesitar comer pronto después de

su tratamiento. Si usted trae un poco de comida, estará preparado si su vehículo se retrasa o si es necesario dejar a otros pasajeros primero. Hacemos todo lo posible para evitar retrasos innecesarios en los recorridos de regreso de diálisis, pero no se puede garantizar a ningún pasajero un recorrido directo a su casa. Tenga en cuenta que los bocadillos se deben comer antes de subirse a un vehículo de East Bay Paratransit. No se permite comer ni beber en los vehículos.

8. Háganos saber lo antes posible si su horario de tratamiento de diálisis cambia.

Si tiene un pedido permanente con nosotros y la clínica cambia el horario de sus tratamientos de diálisis, usted debe llamar a nuestro centro de atención al cliente de inmediato para informarnos. Si le enviamos un vehículo de acuerdo con su horario anterior, se considerará que usted “no se presentó”. Además, si omitirá tratamientos durante unos días, por ejemplo mientras esté en el hospital, debe llamar para suspender su pedido permanente. Si enviamos un vehículo y usted no está allí, se podrá determinar que usted no se presentó varias veces y posiblemente sea sancionado. Si suspende su pedido permanente, este se puede comenzar de nuevo.

En días feriados, es posible que su clínica de diálisis opere en un horario diferente. Consulte con el personal de la clínica de diálisis antes de un día feriado. Si la clínica de diálisis funcionará en un horario diferente, el personal tal vez haya cambiado su reservación con East Bay Paratransit para los recorridos durante el día feriado.

¿Puedo obtener más información sobre cómo usar East Bay Paratransit?

Todos los pasajeros certificados reciben una “Guía del pasajero” que contiene muchos detalles sobre el uso de East Bay Paratransit. Los pasajeros pueden solicitar materiales en formatos accesibles, entre ellos letra grande, Braille, cinta de audio o disco de computadora. Si extravió su Guía del pasajero, llame al departamento de certificación al 510-287-5000 para solicitar otro ejemplar.

Cómo contactar a East Bay Paratransit:

Oficina de East Bay Paratransit

1750 Broadway

Oakland, CA 94612

(510) 287-5000

1-800-555-8085 (sin costo)

Fax (510) 287-5069

TTD/TTY (510) 287-5065

www.eastbayparatransit.org