

洗腎乘客小貼士



East Bay PARATRANSIT

2020 年 3 月

給洗腎乘客

本手冊是專為搭乘東灣輔助交通服務 (East Bay Paratransit) 前往洗腎治療的乘客所設計。本手冊提供有關東灣輔助交通服務如何運作，以及洗腎乘客如何充分利用這項服務的小貼士。

我會因為去洗腎而得到跟別人不同的服務嗎？

不會。所有東灣輔助交通服務的乘客都有相同的申請規定和程序。本手冊將確保洗腎乘客能順利搭車往返診所。

我需知道哪些重點事項？

1. 請考慮為您的洗腎行程安排「長期訂車」(standing order)。

許多洗腎乘客都會安排長期訂車的輔助交通服務。訂車安排後，我們會為您的行程定期派車，讓您不再需要每次致電預約洗腎行程。

關於長期訂車的更多資訊，請諮詢東灣輔助交通服務客服中心。安排長期訂車通常需要一星期。有時候，您想要的確切時間可能不適用，但我們會盡全力安排您可以接受的時間。

2. 了解您往返洗腎地點行程的接送時間窗口。

請注意您已排定的接送時間窗口。東灣輔助交通服務有 30 分鐘的接送時間窗口，您必須在此時間窗口開始時做好上車準備。車子可能在 30 分鐘時間窗口內任何時間抵達。司機必須遵守時間表，因為他們還要接送其他乘客。他們無法在您的住處或診所等候超過五分鐘。

3.確保司機可以找到您。

司機無法進入樓宇內超過地面層大廳的區域去尋找乘客。如果您的公寓樓或洗腎診所不止一個入口，請確保東灣輔助交通服務知道您將在哪一個入口等車。請在司機不需進門就能看到您的地方等候。

4.如果您趕不上回程車趟，請要求診所人員致電東灣輔助交通服務。

如果您需要額外的恢復時間，或者您尚未停止出血，且您擔心趕不上排定的回程車趟，請確保診所儘快致電東灣輔助交通服務客服中心。這樣一來，我們就有更多時間為您安排另一輛車。

如果您有好幾次都趕不上排定的接送時間，請和診所人員討論您是否應變更回程時間。時間安排地寬鬆一點比較好；否則，如果我們需要安排另一輛車到診所接您，您可能等很久。

如果您正在出血，東灣輔助交通服務將無法載您。如果您在進入車子時開始出血，司機將讓您返回洗腎診所。如果您在車子從診所出發後開始出血，司機可能會聯絡緊急救護人員 (911)，因為他們有設備可處理緊急醫療狀況。

5.不要試著請司機稍後再回來接您。

當司機抵達時，如果您還沒準備妥當，您必須致電東灣輔助交通服務客服中心，請客服人員為您安排另一輛車。您不可要求司機稍後再回來。司機要遵守時間表，且必須繼續進行原定路線。我們通常會派另一位司機去接您。

6.如果您的車沒有在 30 分鐘的接送時間窗口內抵達，請打電話給我們。

如果您的車沒有在排定的時間窗口內抵達，請要求診所人員致電東灣輔助交通服務客服中心，並詢問車輛情形。

7.帶一份點心。

有些洗腎乘客在治療過後不久可能需要進食。如果您隨身帶一點食物，萬一車子耽誤，或需要先送其他乘客下車，您就有所準備。我們會盡全力避免在洗腎回程中出現不必要的耽誤，但我們無法保證任何乘客能直達住處。請注意，您必須在坐上東灣輔助交通服務的車子以前食用點心。車上禁止飲食。

8.如果您的洗腎治療時間有變動，請儘快告知我們。

如果您向我們長期訂車，但診所變更了您的洗腎治療時間，您必須立刻致電客服中心告知我們。如果我們按照您的舊時間表派了車，您將被視為「預約不到」(no-show)。另外，如果您將有幾天不去治療，例如您正在住院，您必須致電暫停您的長期訂車。如果我們派了車，但您不在診所，您可能被記多次「預約不到」，

且可能受罰。如果您暫停了長期訂車，之後可以重啟。

在假日時，您的洗腎診所可能有不同的營運時間。請在假日來臨前向洗腎診所人員確認。如果洗腎診所將有不同的營運時間，工作人員可能已經變更了您在假日期間的東灣輔助交通服務預約。

有關使用東灣輔助交通服務，我可以取得更多資訊嗎？

所有通過資格檢核的乘客都會拿到一份《乘客指南》(Rider's Guide)，說明更多有關使用東灣輔助交通服務的細節。乘客可以索取輔助格式的資料，包括大型字體版、盲人點字版、錄音帶或電腦光碟。如果您找不到自己的《乘客指南》，請致電 510-287-5000 聯絡資格檢核部，再索取一份。

如何聯絡東灣輔助交通服務：

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

TTD/TTY 聽力及語言障礙專線 (510) 287-5065

www.eastbayparatransit.org