

**Ride** link  
616-774-1288

## Guía del usuario

*porque entregar las llaves no significa renunciar a la independencia*



## **¡Bienvenido a Ridelink!**

Las páginas siguientes le explicarán las políticas de Ridelink y contestarán preguntas sobre cómo tener acceso al servicio y usarlo. Si aún tiene preguntas, comuníquese con Ridelink llamando al (616) 774-1288 o al (866) 425-3848.

### **Contenido**

¿Qué es Ridelink?	1
Costo del servicio	1
Cancelaciones y ausencias	2
Programe un viaje	3
Ayuda a los pasajeros	5
Responsabilidades de los pasajeros	6
Mal tiempo	7
Preguntas o preocupaciones	7

### **Comuníquese con Ridelink:**

616-774-1288

866-425-3848

[www.ridelinkkent.org](http://www.ridelinkkent.org)

## ¿Qué es Ridelink?

Ridelink es una asociación de cinco (5) agencias que ofrecen transporte para adultos de 60 años de edad en adelante en el condado de Kent, MI.

- El servicio se ofrece en todo el condado de Kent.
- Los vehículos recogen a los pasajeros en sus hogares y otras ubicaciones solicitadas.
- Muchas veces, varios pasajeros comparten el mismo vehículo. Puede que haya otras paradas antes de que un pasajero llegue a su destino.
- Los vehículos de Ridelink están claramente identificados por el logo de Ridelink que aparece en las puertas del lado del pasajero o del conductor.



## ¿Cuesta algo Ridelink?

Se sugiere un donativo de \$2 por viaje.

Exhortamos a las personas a que hagan donativos conforme a sus posibilidades. Esto ayuda a que el programa preste servicios a más personas mayores.

Cada vehículo tiene una caja para recoger los donativos. Deposite el suyo en la caja y no le dé dinero en efectivo al conductor.

## Cancelaciones y ausencias

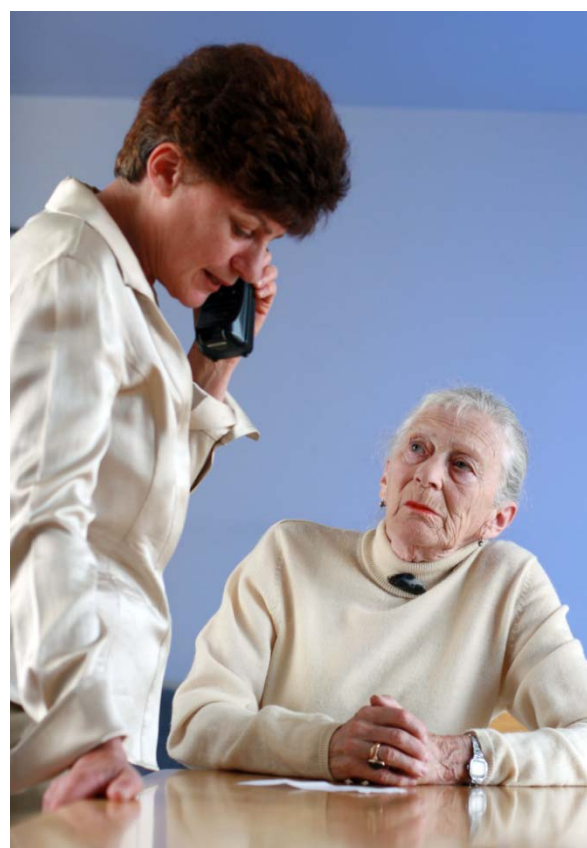
Si desea cancelar un viaje, llame al coordinador de Ridelink al 616-774-1288 o al 866-425-3848.

Cancele su viaje lo antes posible. Ridelink debe enterarse **al menos una hora antes de la hora de recogida**, pero mientras más pronto, mejor.

Si usted programa un viaje pero no lo hace o llama demasiado tarde para cancelar, se le considerará “ausente”. Su viaje de regreso se cancelará automáticamente a menos que usted llame e informe a Ridelink que todavía necesita el viaje de regreso.

Las ausencias causan alteraciones en el servicio y gastos innecesarios.

Si las ausencias se repiten (tres [3] o más) en un plazo de dos (2) meses, se le podrían retirar los privilegios de Ridelink.



## Cómo programar un viaje

### Inscripción:

Todos los adultos mayores tienen que inscribirse antes de poder programar un viaje.

La inscripción puede hacerse por teléfono (616-774-1288 u 866-425-3848) o bien mediante el formulario que aparece en [www.ridelinkkent.org](http://www.ridelinkkent.org)



### Programación:

- La programación de Ridelink está disponible de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes.
- Las horas punta son de 9:00 a.m. a 11:00 a.m.  
*Cuando sea posible, trate de programar viajes fuera de las horas punta.*
- Los viajes deben programarse a más tardar a las 12:00 p.m. el día antes del viaje solicitado.
- No ofrecemos servicios para el mismo día.
- Puede programar un viaje hasta siete (7) días antes.

## Cómo programar un viaje *(continuación)*

- Si tiene necesidad de alguna ayuda especial, como un andador o una silla de ruedas (hay más información en la página 5).
- La dirección completa (número, calle y código postal) de recogida y de destino.
- La fecha en que necesita el servicio.

### **Recogida:**

- Pregunte la hora aproximada de la recogida.\*
- Esté preparado diez (10) minutos antes de la hora calculada para la recogida.

### **\* Para los viajes médicos solamente:**

- Se aceptarán reservaciones para viajes médicos sin hora de regreso.
- Informe al coordinador de Ridelink si va a necesitar un viaje para regresar a su casa desde su cita médica en el momento en que programe su viaje.
- **Deberá llamar a la oficina de Ridelink** cuando esté listo para regresar de un viaje médico y se le enviará un vehículo para que lo recoja.



## Ayuda a los pasajeros:

- Cuando programe su viaje, dígame a la persona que toma la llamada en Ridelink si tiene alguna necesidad especial.
- No todos los vehículos pueden aceptar sillas de ruedas ni motonetas electrónicas. Si le dice al coordinador de Ridelink que usted usa estos dispositivos auxiliares, le enviarán un vehículo adecuado a sus necesidades.
- Todos los conductores que transportan pasajeros que usan sillas de ruedas reciben capacitación especial.
- Los conductores ofrecen servicios de acera a acera, de puerta a puerta, y en muchos casos, de persona a persona.
- Un asistente de atención personal puede acompañar a los pasajeros sin costo adicional.



## Responsabilidades de los pasajeros:

- Anotar los días y las horas de los viajes programados.
- Tener su donativo listo para la caja de donativos; no le dé dinero en efectivo a los conductores.
- Usar el cinturón de seguridad en todo momento.
- Abstenerse de llevar más de dos (2) bolsas o paquetes a bordo del vehículo.
- No fumar, comer ni beber mientras está a bordo del vehículo.
- Tratar a los demás pasajeros y a los conductores con dignidad y respeto en todo momento.
- Si su conducta distrae al conductor o causa un problema de seguridad, se tomarán las medidas necesarias para resolver el asunto y garantizar la seguridad. Esto podría incluir suspender o dar por terminados los servicios para usted.
- **Sea puntual para su viaje.**

Esté pendiente y espere el vehículo al menos diez (10) minutos antes de la hora programada de recogida.

Los conductores solamente esperarán cinco (5) minutos después de la hora programada.

Si usted no sale a abordar el vehículo en cinco (5) minutos, el conductor lo registrará como “ausente” y no regresará.

Usted será responsable de buscar otro medio de transporte para ese día.

## **Mal tiempo:**

Siempre que haya mal tiempo, puede haber retrasos. La seguridad es la principal preocupación de todas las agencias y los conductores.

Las cancelaciones se anunciarán en WOOD-Radio 1300, WOOD-TV 8 y WZZM TV-13.

## **Problemas o preocupaciones:**

Ridelink quiere saber si el servicio es seguro y confiable.

Si tiene alguna pregunta o preocupación, los directores de Ridelink harán un seguimiento del problema hasta que se resuelva.

¿Tiene alguna idea sobre cómo mejorar el servicio o alguna preocupación en su experiencia como pasajero de Ridelink?

**Llame al 616-774-1288 o al 1-866-425-3848** y pida hablar con el Gerente de Servicios Especializados.



## Transportistas:



## Financiado por:



*The Source for Seniors*

*Kent County  
Senior Millage*

[www.ridelinkkent.org](http://www.ridelinkkent.org)  
616-774-1288 o 866-425-3848