

Consejos para PASAJEROS DE DIÁLISIS



Septiembre de 2023

Este folleto está especialmente diseñado para los pasajeros de East Bay Paratransit que acuden a tratamientos de diálisis. Ofrece algunos consejos sobre cómo funciona el servicio de East Bay Paratransit y cómo los pasajeros de diálisis pueden aprovechar al máximo el servicio.

¿Qué datos clave debo conocer?

1. Considere la posibilidad de solicitar una "orden permanente" para sus viajes de diálisis.

Muchos pasajeros de diálisis establecen una orden permanente para el servicio de transporte alternativo. Una vez que esta orden esté en vigor, ya no tendrá que llamar cada vez que quiera ir a diálisis. Su vehículo llegará dentro de la misma ventana de recogida establecida en su orden permanente.

Llame al Centro de Atención al Cliente de East Bay Paratransit para obtener información sobre órdenes permanentes o visite www.eastbayparatransit.org para descargar un folleto sobre "Órdenes Permanentes". Normalmente se tarda unas dos (2) semanas en establecer una orden permanente. A veces, la ventana de recogida exacta que desea puede no estar disponible, pero haremos todo lo posible para establecer un horario que funcione para usted.

2. Conozca la ventana de recogida tanto para sus viajes de ida como de vuelta de la diálisis.

Tenga en cuenta las ventanas de recogida programadas. East Bay Paratransit tiene una ventana de recogida de 30 minutos y **usted debe estar listo para ir al comienzo de esa ventana**. El vehículo puede llegar en cualquier momento dentro de la ventana de recogida de 30 minutos. Los conductores deben seguir un horario porque tienen otros pasajeros a los que recoger y dejar. No pueden esperarlo más de cinco minutos en su casa o en la clínica. Espere donde pueda darse cuenta de que el vehículo ha llegado.

3. Asegúrese de que el conductor pueda encontrarlo.

Los conductores no pueden entrar en los edificios más allá del vestíbulo de la planta baja para buscar pasajeros. Si su edificio de apartamentos o clínica de diálisis tiene más de una entrada, asegúrese de que East Bay Paratransit conozca la entrada en la que esperará su transporte. Espere donde el conductor pueda encontrarlo sin pasar de la puerta ni perder de vista su vehículo.

4. Si no va a estar listo para el viaje de vuelta, pida al personal de la clínica que llame a East Bay Paratransit.

Si necesita más tiempo de recuperación y le preocupa perder el viaje de vuelta programado, asegúrese de que el personal de la clínica llame al Centro de Atención al Cliente de East Bay Paratransit lo antes posible. Así tendremos más tiempo para conseguirle otro transporte.

Si se da cuenta de que no está listo para ir a la hora de recogida programada en más de una ocasión, hable con el personal de la clínica para que le cambien la hora de regreso. Un poco de margen en su horario es mejor que una larga espera si tenemos que enviar un segundo vehículo a recogerlo.

East Bay Paratransit no puede transportarlo si está sangrando. Si empieza a sangrar mientras sube al vehículo, el conductor lo devolverá a la clínica de diálisis. Si empieza a sangrar después de salir de la clínica, el conductor puede ponerse en contacto con el personal de emergencia (911), que está equipado para atender emergencias médicas.

5. No intente llegar a un acuerdo con el conductor para que vuelva a buscarlo.

Si no está listo cuando su conductor vaya por usted, debe llamar al Centro de Atención al Cliente de East Bay Paratransit para coordinar otro viaje. **No pida al conductor que vuelva.** El conductor tiene un horario que cumplir y debe seguir su ruta.

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

Si su vehículo no ha llegado dentro del plazo programado, pida al personal de la clínica que llame al Centro de Atención al Cliente de East Bay Paratransit para consultar su transporte.

7. Lleve un refrigerio.

Algunos pacientes en diálisis pueden necesitar comer poco después del tratamiento. Le animamos a que lleve un pequeño refrigerio, especialmente si su vehículo se retrasa o si está previsto recoger o dejar antes a otros pasajeros. East Bay Paratransit hace todo lo posible para evitar retrasos innecesarios, pero a ningún pasajero se le puede garantizar un viaje directo a casa. Tenga en

cuenta que los refrigerios deben comerse antes de subir a un vehículo de East Bay Paratransit. No está permitido comer ni beber en los vehículos.

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

Si tiene una orden permanente con nosotros y la clínica cambia el horario de sus tratamientos de diálisis, debe llamar inmediatamente al Centro de Atención al Cliente para comunicárnoslo. Si enviamos un vehículo para usted según su antiguo horario, se le cobrará una "ausencia". Además, si va a faltar a los tratamientos durante unos días, por ejemplo mientras está en el hospital, debe llamar para cancelar sus viajes de orden permanente. Si necesita cancelar más de dos (2) semanas de sus viajes, puede solicitar que su orden permanente quede "en espera". Si enviamos un vehículo y usted no está allí, es posible que se le apliquen sanciones por ausencias. Si deja en suspenso su orden permanente, ésta se reanuda automáticamente una vez transcurrido el periodo de suspensión.

Los días festivos, su clínica de diálisis puede tener un horario diferente. Consulte con el personal de la clínica de diálisis antes de un día festivo. Si la clínica de diálisis funcionará con un horario diferente, es posible que el personal haya cambiado su reserva con East Bay Paratransit para los viajes durante el día festivo.

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

Todos los pasajeros certificados reciben una "Guía del Pasajero" que tiene muchos detalles sobre el uso de East Bay Paratransit. Los pasajeros pueden solicitar materiales en formatos accesibles. Si ha extraviado su Guía del Pasajero, llame al departamento de certificación al 510-287-5000 para solicitar otra copia.

Cómo ponerse en contacto con East Bay Paratransit:

Oficina de East Bay Paratransit
1750 Broadway
Oakland, CA 94612

(510) 287-5000

Línea gratuita 1-800-555-8085

Fax (510) 287-5069

TTD/TTY (510) 287-5065

www.eastbayparatransit.org