Gabay sa Pasahero ng TheHandi-Van

Nirebisa noong Hulyo 2022

Kung gusto mo ng kopya ng Gabay na ito sa isang format na mababasa mo (hal. malalaking titik, audio o Word document na file), pakitawagan ang (808) 768-8300.

Ang Gabay sa Pasaherong ito ay nagbibigay sa mga May Hawak ng Kard ng TheHandi-Van ng impormasyong kakailanganin mo para gamitin ang TheHandi-Van. Hindi pinapalitan ng Gabay sa Pasahero ang mga Panlungsod, Pang-estado, at Pederal na batas at regulasyong namamahala sa mga pagpapatakbo ng TheHandi-Van.

Mga Oras ng Pagpapatakbo at Lugar ng Serbisyo

Ang TheHandi-Van na serbisyo ay may operasyon sa parehong mga araw at oras tulad ng TheBus at ito ay available sa mga lugar na matatagpuan sa loob ng tatlong-ikaapat na bahagi (¾) ng isang milya ng mga ruta ng TheBus.

Mga Pamasahe at Bayad

Ang bawat **May Hawak ng Kard ng TheHandi-Van at Kasama** na sumasakay sa TheHandi-Van ay dapat bayaran ang pamasaheng **$2.25** sa kada one-way na biyahe ng pasahero.

Walang singil para sa **Personal Care Attendant (Personal na Nagbibigay ng Pangangalaga, PCA)** o **Service Animal** kapag sinasamahan ang May Hawak ng TheHandi-Van Cardholder.

Maging handa sa pagbayad ng eksaktong pamasahe. Walang pansukli ang mga nagmamaneho, at hindi sila pinahihintulutang maghalughog sa mga personal na pag-aari para sa pamasahe ng kostumer. Kung nais mong gamitin ang mga **fare ticket** sa halip na cash, maaari mong bilhin ang mga ito mula sa TheBus Pass Office; tumawag sa **(808) 848-5555 at Pindutin ang 4** para sa karagdagang impormasyon.

Magpareserba

Tumawag sa **(808) 456-5555 (voice) at Pindutin ang 1** o **7-1-1 (TTY)** sa pagitan ng 8:00 a.m. hanggang 5:00 p.m. araw-araw. Maaari kang magpareserba mula 1 hanggang 3 araw bago ang petsa ng iyong biyahe. Mangyaring ihanda ang sumusunod na impormasyon:

- Iyong pangalan at numero ng telepono kung saan ikaw ay makokontak
- Araw at petsa ng iyong biyahe
- Adres ng iyong kalye at mga tumpak na direksyon sa iyong lokasyon kung saan ka susunduin
- Iyong patutunguhan o adres ng kalye
- Ang oras na nais mong ikaw ay sunduin **O** ibaba
- Kung ikaw ay nagpapa-iskedyul din ng biyaheng pabalik sa TheHandi-Van, ang oras kung kailan ikaw ay magiging handa para sunduin para sa iyong biyaheng pabalik
- Ang uri ng kabayaran na gagamitin mo (cash o tiket)
- Ikaw man ay gumagamit ng tulong sa mobilidad (hal., wheelchair, extra-large na wheelchair, mga tangke ng oxygen, walker, rollator, o scooter) o kung kailangan mong gumamit ng pang-angat sa sinasakyan. Dapat siguruhin ng Nagmamaneho ng TheHandi-Van ang lahat ng tulong sa mobilidad sa loob ng van.

- Ikaw man ay bibiyahe kasama ang Personal Care Attendant (PCA), isang Kasama, o isang Service Animal. Kung kailangan mo ng personal na tulong papunta at mula sa sasakyang TheHandi-Van, responsibilidad mong gawin ang mga pagsasaayos na ito.
- Hindi isasakay ng Nagmamaneho ng TheHandi-Van ang sinumang hindi paunang nagpa-iskedyul para sa biyahe.
- Ang mga karagdagang Kasama ay pasasakayin batay lamang kung may mauupuan. Hindi mapapasakay ng mga Nagmamaneho ang mga Kasamang hindi paunang naka-iskedyul para sa biyahe.
- Ang mga PCA at Kasama ay dapat sumakay at bumaba ng van sa parehong lugar at oras kagaya ng sa kostumer.
- Kung hindi maaaring iwan nang walang kasama ang kostumer (bilang resulta ng kanilang kapansanan o kapinsalaan), mayroong dapat na nakaabang sa pasahero pagdating ng sasakyan sa kanilang patutunguhan.

Ang iyong tagapagreserba ay maaaring magsaayos ng oras ng pagsundo na hanggang 60 minuto bago o pagkatapos ng iyong hiniling na oras ng pagsundo. Ang mga pagreserba sa parehong araw ay tinatanggap lamang kung mayroong mauupuan.

Mga Tulong sa Mobilidad

Maaaring isakay ng TheHandi-Van, sa hindi bababa sa, lahat ng okupadong tulong sa mobilidad na may timbang na hanggang anim na raang (600) pounds at may sukat na tatlumpung (30) pulgada ang lapad at apatnapu't walong (48) pulgada ang haba. Dapat siguruhin ng Nagmamaneho ang lahat ng tulong sa mobilidad sa loob ng van.

Ang anumang tulong sa mobilidad na gagamitin sa TheHandi-Van ay pag-aaralan, susukatin at titimbangin kasama ang pasaherong gumagamit nito ng TheHandi-Van Eligibility Center (808-538-0033). Para sa karagdagang tulong, tumawag sa Oahu Transit Services, Inc. sa (808) 456-5555.

Mga Holiday

Ang mga regular na naka-iskedyul na sakay na pumapatak sa araw ng kapistahan ay awtomatikong makakansela. Mangyaring tumawag sa (808) 456-5555 (voice) o 7-1-1 (TTY) para ipa-iskedyul ang iyong pagsakay sa mga sumusunod na araw ng kapistahan:

- Bagong Taon
- Araw ni Martin Luther King Jr.
- Araw ng Pangulo
- Araw ni Prinsipe Kuhio
- Biyernes Santo
- Memorial Day
- Araw ni Haring Kamehameha
- Araw ng Kalayaan
- Admissions Day
- Araw ng Manggagawa
- Araw ng Beterano
- Araw ng Pangkalahatang Eleksyon
- Araw ng Pasasalamat
- Araw ng Pasko

Tungkol sa Iyong Pagsakay

Ang lahat ng mga May Hawak ng Kard ng TheHandi-Van ay dapat na dalhin ang kanilang Kard ng TheHandi-Van na may Larawan kapag sila ay sumasakay sa TheHandi-Van. Pakitiyak na maayos ang iyong pananamit at bendahan o takpan ang anumang bukas na sugat.

Ang TheHandi-Van ay nagkakaloob ng serbisyong may kasamang ibang pasahero, pinagmulan-hanggang-sa-patutunguhan (curb-to-curb). Ito ay hindi isang serbisyong pang-emerhensya o taxi.

Ang May Hawak ng Kard ng TheHandi-Van ay maaaring humiling sa mga **Makatwirang Pagbabago** sa mga patakaran, gawain, o pamamaraan upang masiguro na ang serbisyo ay magagamit nila sa pamamagitan ng pagtawag sa Customer Service sa **(808) 456-5555 (voice) at Pagpindot sa 3** o **7-1-1 (TTY)**. Alinsunod sa mga alituntunin ng Kagawaran ng Transportasyon ng Estados Unidos, ang mas dinagdagang serbisyong lampas sa curb kapag kailangan ng mga pasahero ay hindi isang karapatang walang limitasyon.

Ikaw ay dapat na maghintay sa sidewalk o sa iba pang ligtas na lugar na hintayan sa harap ng lugar na pagsusunduan. Maaaring tumulong ang mga nagmamaneho paakyat at pababa ng sasakyan at sa pinto ng iyong gusali. Ang mga nagmamaneho ay hindi maaaring pumasok sa mga gusali o kaya ay gampanan ang papel ng isang PCA.

Maaasahan mong susunduin ka ng van sa loob ng tatlumpung (30) minuto pagkatapos ng iyong naka-iskedyul na oras ng pagsundo. Ang tatlumpung (30) minutong ito ay itinuturing naming **Sa Loob ng Oras ng Pagsundo**. Mangyaring maging handa sa pinakamaagang oras Sa Loob ng Oras ng Pagsundo. Maaari mo ring makita ang tinantyang oras ng pagdating ng iyong van gamit ang online na sistemang **Estimated Van Arrival (Tinantiyang Pagdating ng Van, EVA)**. Para sa higit pang impormasyon sa EVA, mangyaring tumawag sa Customer Service sa **808-456-5555 at Pindutin ang 3**.

Kung dumating nang maaga ang van, maaari kang magboluntaryong sumakay nang maaga, ngunit ikaw ay hindi obligadong umalis hanggang sa iyong naka-iskedyul na oras ng pagsundo. Ang mga nagmamaneho ay maghihintay ng hanggang 5 minuto pagkatapos ng naka-iskedyul na oras ng pagsundo, o 5 minuto pagkatapos nilang dumating kung sila ay mahuhuli kaysa sa naka-iskedyul na oras ng pagsundo, at pagkatapos ay aalis.

Para sa mga one-way na kalye, ang pagsundo at pagbaba ay nasa kanang panig ng curb upang masiguro na ang pagpasok/paglabas ay nasa kabaliktarang panig ng umuusad na trapiko at maayos na mailalabas ang lift.

Mga safety belts. Ang lahat ng sumasakay ay dapat na gamitin ang ipinagkaloob na seat belt at/o harness sa balikat at manatiling nakaupo habang nakasakay sa TheHandi-Van. Ang pagtanggal ng seat belt at/o paglalakad sa loob ng van habang ito ay umaandar ay hindi pinahihintulutan. Iniaatas namin na gamitin din ng mga naka-wheelchair na kustomer ang personal na lap belt. Ang mga may nakasulat na medikal na waiver ay maaaring hindi kasama sa iniaatas na ito.

Ang mga pagbabago sa biyahe pagkatapos sumakay sa sasakyan ay hindi pinahihintulutan. Dapat kang pumunta sa nakasaad na patutunguhan na iyong inireserba.

Mangyaring bendahan o takpan ang anumang bukas na sugat upang maiwasan ang mga aksidente o pagkahantad sa ibang mga kostumer. Ang mga pasaherong aksidenteng napa-ihi o napadumi at hindi nalinis bago ang pagsundo ay maaaring matanggihan ng serbisyong pantransportasyon para sa mga dahilan ng kalusugan at kaligtasan.

Pinananatili ng TheHandi-Van ang karapatang pagpasyahan kung magbibigay ng transportasyon gamit ang sarili nitong mga Nagmamaneho at van, o sa pamamagitan ng paggamit ng nakakontratang serbisyo ng transportasyon.

Mga Pagkansela

Mangyaring tumawag sa linya sa Pagkansela sa **(808) 456-5555 (voice) at Pindutin ang 2** o **7-1-1 (TTY)** sa oras na malaman mo agad na hindi mo kailangang bumiyahe. Kung hindi mo

kakanselahin ang iyong inireserba nang hindi bababa sa dalawang (2) oras bago ang naka-iskedyul na oras ng pagsundo, ikaw ay maituturing na “no show” (“hindi nagpakita”).

Mangyaring kanselahin ang lahat ng biyaheng hindi mo kailangan kahit na hindi na nakatugon sa 2-oras na patakaran sa pagkansela.

Nangyayari ang “No-Show” kapag:

- Wala ka sa hiniling na adres na pagsusunduan at hindi ka mahanap ng Nagmamaneho;
- Ikaw ay nasa adres na pagsusunduan ngunit hindi handang sumakay ng van sa loob ng 5 minuto ng pagdating ng van na nasa oras
- Hindi ka nakatawag para kanselahin ang iyong biyahe sa hindi bababa sa dalawang (2) oras bago ang iyong oras ng pagsundo
- Ang pagsundo sa iyo ay nasa loob ng gated na komunidad na nangangailangan ng espesyal na pagpasok at hindi mo naisaayos ang pagpasok para sa sasakyang paratransit bago ang oras ng pagsundo sa iyo.

Ang mga pasaherong may paulit-ulit na mga “no-show” ay maaaring masuspindi mula sa serbisyo ng TheHandi-Van.

Mga Hayop na Pang-Serbisyo*

Ang mga hayop na pang-serbisyo ay tinukoy bilang “mga hayop na indibidwal na sinanay upang magsagawa ng mga gawain para sa mga taong may kapansanan, tulad ng paggabay sa mga taong bulag, pag-alerto sa mga taong bingi, paghila ng mga wheelchair, pag-alerto at pagprotekta sa isang tao na nagkakaroon ng seizure, o gumanap ng iba pang mga espesyal na gawain.”

Mga Alagang Hayop*

Ang mga alagang hayop (o suportang pang-emosyonal o mga hayop na pang-aliw) ay hindi pinahihintulutan maliban kung sila ay nasa isang hawla o carrier na maaaring ilagay sa ilalim ng upuan o kandungan ng pasahero nang hindi nakakaabala sa iba pang mga pasahero.

*****Kung hindi makontrol ang isang Hayop na Pang-Serbisyo o Alagang Hayop at walang ginagawang aksyon ang may-ari upang kontrolin ito, o ang hayop ay nagdudulot ng direktang banta sa kalusugan o kaligtasan ng iba, maaaring tumanggi ang Nagmamaneho na isakay ang hayop o gumawa ng aksyon upang matanggal ito sa sasakyan.

Mga Dalahin

Maaari kang magdala ng dalawang (2) maliliit na bagahe o bag **lamang** na kaya mong dalhin. Ito ay dapat na maging magaan para mabuhat o maikalong, o maliit para mailagay sa ilalim ng iyong upuan nang hindi sumasagabal sa paggalaw ng mga kasama mong pasahero sa oras ng biyahe. Kung ikaw ay mamimili at inaasahang magbubuhat ng mahigit sa dalawang (2) bag, dapat na gumawa ng mga pagsasaayos.

Mga Bata

Libreng sakay para sa mga batang 5 taong gulang pababa kapag may kasamang matanda na nagbabayad ng pamasahe. Ang mga batang nasa edad na mababa sa 4 na taon o may timbang na mababa sa 40 pounds ay dapat na bumiyahe sa isang inaprubahang child seat (upuang para sa bata). Walang child seat sa mga sasakyang TheHandi-Van, kaya’t kailangan mong magdala nito. Itatanggi ang serbisyo kung walang inaprubahang child seat ang bata.

Nawala at Natagpuan

Ang mga gamit na natagpuan sa TheHandi-Van ay ibibigay sa Tanggapan ng Customer Service. Ang mga gamit ay isasailalim sa pag-iingat sa loob ng apatnapu't limang (45) araw.

Mga Ipinagbabawal na Gawain at Maling Pag-uugali

- Pagkain at pag-inom, maliban kung kinakailangan para sa mga medikal na dahilan;
- Pagbubukas ng radyo, telebisyon, cassette o CD player nang walang earphones;
- Pagdadala ng mga alagang hayop na hindi nakalagay sa isang lalagyan na maaaring ilagay sa ilalim ng upuan o kalong ng pasahero;
- Ang pagtanggi sa paggamit o pagtanggal ng seatbelt at/o harness sa balikat habang tumatakbo ang van;
- Pagkakalat;
- Pagdadala o pagkakaroon ng anumang mag-aapoy na likido o gas (bukod sa medikal na oxygen);
- Sinadyang hindi pagbabayad ng pamasahe;
- Sinasadyang pag-ihi, o pagdumi sa sasakyan;
- Paggamit ng pass o kard ng ibang tao;
- Pananakot sa Nagmamaneho; at
- Paggawa o pagdala ng anumang bagay na maaaring magdulot ng pinsala o panganib sa ibang mga pasahero o sa Nagmamaneho.

Pagsuspindi ng Serbisyo

Sa panahon ng anumang paglabag sa mga Patakaran at Regulasyon ng TheHandi-Van, o anumang iba pang batas o patakarang may kaugnayan sa TheHandi-Van, maaaring masuspindi ang serbisyo sa may hawak ng kard ng hanggang labindalawang (12) buwan sa pagpapasya ng Direktor ng Department of Transportation Services (Kagawaran sa mga Serbisyo sa Transportasyon, DTS) o ng Itinalaga ng Direktor.

Mga Numero ng Telepono ng TheHandi-Van

Mga Bagong Pagpapareserba o mga Pagbabago sa Ipinareserba
(*Araw-araw, 8:00 a.m. – 5:00 p.m.*)
Mga Kansela (*Araw-araw, 24 na oras*)
Mga Kahilingan sa mga Huling Van (*Araw-araw, 4:00 a.m. – 12:00 ng hatinggabi*)
Mga Nawala at Natagpuan (*Lunes – Biyernes, 7:30 a.m. – 4:00 p.m.*)
(808) 456-5555 (voice) • 7-1-1 (TTY)

Mga Pagbili ng Tiket na Pamasahe
Tanggapan para sa Pass ng TheBus (*Lunes – Biyernes, 7:30 a.m. – 3:30 p.m.*)
(808) 848-5555, pindutin ang 4 (voice) • 7-1-1 (TTY)

Mga Pagbabago sa Personal na Impormasyon
TheHandi-Van Eligibility Center (*Lunes – Biyernes, 8:00 a.m. – 5:00 p.m.*)
(808) 538-0033 (voice) • 7-1-1 (TTY)

Mga Komento sa Customer Service
Oahu Transit Services, Inc. (*Lunes – Biyernes, 7:30 a.m. – 4:00 p.m.*)
(808) 456-5555 (voice) • 7-1-1 (TTY)

Department of Transportation Services
(Kagawaran sa mga Serbisyo sa Transportasyon, *Lunes – Biyernes, 7:45 a.m. – 4:30 p.m.*)
(808) 768-8300 (voice) • 7-1-1 (TTY)