

Información del servicio de transporte

Northshore Senior Center proporciona opciones de transporte a nuestros socios y vecinos, incluyendo

- Viajes puerta a puerta a Northshore y Kenmore Senior centros y citas médicas locales
- Viajes de compras
- Viajes a la guardería para adultos Northshore y Health & Wellness Center
- Formularios de solicitud para el permiso Regional de tarifa reducida, Metro Access y transporte comunitario DART

Todos Los Northshore Senior Center minibuses tienen elevador de silla de ruedas equipado.

Para obtener más información, llame a la oficina de transporte al 425-286-1026.

¿A dónde vas? Viajamos dentro del Condado de King en Bothell, Kenmore y Woodinville, así como a consultorios in el hospital Evergreen. Dentro del Condado de Snohomish ofrecemos transporte en zonas de Bothell **no** servidas por el transporte comunitario DART, si hay espacio disponible.

Cuando funcionan? Nuestro horario es de lunes a viernes de 8:00 a 4:00 p.m. Cerramos por vacaciones y durante condiciones climáticas extremas. Debe reservar su viaje al menos un día antes de su cita.

Cuánto cuesta? El conductor le pedirá una donación voluntaria de \$1 por viaje para los programas Access o DART a personas elegibles; \$2 ida y regreso para personas no elegibles para esos programas. Si usted no puede donar, usted todavía puede viajar.

Qué necesito hacer para calificar? Nuestra primera prioridad es atender a las personas que también son elegibles para ADA paratransit--como Metro ACCESS o Transito comunitario DART--y son incapaces de utilizar un autobús regular. También ofrecemos servicio a personas que pueden calificar para el acceso mientras pasan por el proceso de elegibilidad. Tenemos disponibles los formularios para Access y DART.

Northshore Senior Center Política de Quejas del Transporte Por El Cliente

Northshore Senior Center transporte (NSCT) el compromiso es proporcionar transporte accesible de la comunidad que hace honor a nuestro lema: seguridad, cortesía, comodidad. Ofrecer excelente servicio al cliente es un valor fundamental y comentarios de los clientes, o sugerencias, es esencial para lograr nuestra misión.

NSCT ha establecido una política de quejas del cliente para asegurar que los usuarios, acompañantes y el público pueden proporcionar fácilmente comentarios a nuestra agencia. NSCT anima a todas las formas de comentarios de los clientes incluyendo las quejas, elogios, inquietudes o sugerencias.

Contactando Northshore Senior Center transporte: los clientes y el público pueden contactar a NSCT por:

1. Correo: los clientes pueden enviar sus comentarios a La Oficina De Transporte Northshore Senior Center 10201 Riverside Drive, Bothell, WA 98011.
2. Teléfono: los clientes pueden comunicarse con la oficina de transporte en 425-286-1026. Si estamos fuera de la oficina, los clientes pueden dejar correo de voz 24 horas al día, 7 días a la semana.
3. Correo electrónico: los clientes pueden comunicarse con Northshore Senior Center por correo electrónico a senior@seniorservices.org.
4. Fax: los clientes pueden enviar observaciones escritos a 425-487-3191.
5. Banco de idioma: para clientes que hablan un idioma distinto del inglés, NSCT utiliza la Cruz Roja Banco de idiomas para servicios de intérprete.

Proceso de revisión de comentario del cliente: todos los comentarios del cliente, positivos o de crítica, son valorados y será revisados por el Gerente de programa de transporte.

1. Preocupaciones del cliente, quejas o recomendaciones serán directamente investigados por el Gerente de Transporte para la acción apropiada.
2. Recomendaciones para la modificación del servicio serán analizadas por el Gerente de transporte para la consideración de mejoras del servicio.
3. Preguntas con respecto a la discriminación o prejuicio se reenviará a la Directora de recursos humanos Senior Services.

Reconocimiento de comentario del cliente: cualquier persona que presente una queja o servicio sugerencia a NSCT recibirán una respuesta siempre y cuando incluyan información legible.

- Comentarios enviados por correo o fax recibirá una respuesta dentro de 7 días hábiles.
- Comentario proporcionado por correo electrónico o teléfono recibirá una respuesta dentro de 3 días hábiles.

Proceso de apelación del cliente: cualquier persona que está insatisfecho con la respuesta que reciban de NSCT es Bienvenida a apelar la decisión.

Northshore Senior Center Política de Quejas del Transporte Por El Cliente

- Apelaciones de respuestas del director del programa de transporte serán revisados por el Director del centro Northshore Senior.
- Apelaciones de las respuestas del Director de recursos humanos serán revisados por el Director Ejecutivo de servicios para personas mayores.

Información sobre la política de queja del cliente: información sobre la política, incluyendo cómo presentar una queja, estarán disponible a los usuarios:

1. Cuando nuevos usuarios están programados para el servicio.
2. En anuncios dentro de los vehículos.
3. En el sitio Web.

Informes: el administrador del programa de transporte elaborará un Resumen de las respuestas del cliente para la Junta, personal y empleados para su uso en el servicio de revisión y evaluación.

De seguimiento: NSCT mantendrá una base de seguimiento de datos para todos los comentarios del cliente que proporciona un número de seguimiento único para cada comentario y permite fácil acceso a la información sobre el estado del comentario en todo momento.

Protección de retribución: los clientes de NSCT debe ser capaz de enviar comentarios sin temor a represalias de la agencia o cualquier empleado. Cualquier cliente que se siente que han sido tratados injustamente en respuesta a los comentarios proporcionaron debe comunicarse con el Director del centro Northshore Senior. Servicios para personas mayores se disciplinara adecuadamente cualquier empleado que tome represalias contra un cliente.