

Hopelink's "MyRideOnline" – FAQ

Click for

English

Español

По Русски

What information do I need to use Hopelink's "MyRideOnline"?

To get started, you only need your "ProviderOne Number," your date of birth, and the date of your trip.

Do I need an account and a password?

You don't need to open an account. You should be an active Hopelink Medicaid Transportation client with scheduled rides.

Can I access Hopelink's "MyRideOnline" from my smart phone?

Yes, Hopelink's "MyRideOnline" site is viewable from most smartphones.

Is my information safe on Hopelink's "MyRideOnline"?

Yes, it is safe to use Hopelink's "MyRideOnline." We will not store your personal data on the website. When you are finished using Hopelink's "MyRideOnline," please close your browser.

Why can I not see all my rides?

Hopelink's "MyRideOnline" can show you the rides you have scheduled one day at a time. Please select the "New Date" button to select another date in the next two weeks. You can also see rides you took in the last two weeks. If you need to check on other rides, or bus ticket and gas card orders, please call Hopelink.

How can I provide feedback about Hopelink's "MyRideOnline"?

Please take our survey: www.surveymonkey.com/s/hopelink_myrideonline.

This survey will not collect any of your personal information, not even your name. It only takes about 5 minutes to complete. Please help us make Hopelink's "MyRideOnline" better.

How can I make the writing larger and easier to see?

Simply hold down the control key while pressing the plus (+) key. This will enlarge the site. To make it smaller, hold down the control key while pressing the minus (-) key.

Why do I have to log in every time? Why does the website time out and delete my information?

To protect your privacy, the website does not save any information. It also logs out after a few minutes. This means you have to enter your information again. It also means that if you forget to close your browser, your information is safe.



“MyRide Is Late”

Sometimes the “MyRide Is Late” button doesn’t work, why?

Each time you schedule a ride our Customer Service Specialists will provide you with a 30-minute pick up window. If the driver arrives within that 30-minute period they are still on time. The “MyRide Is Late” button will only begin to work after the 30-minute pick up window.

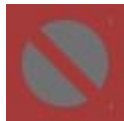
The “MyRide Is Late” button will expire four hours after the end of your pick up window.

I submitted a “MyRide Is Late” request; how long will it take before Hopelink responds?

If you enter a phone number for us to call you back, we will usually call you within 15 minutes. If you do not hear back from us after 15 minutes, please call the “MyRide” line; King County 1-800-595-2172 and Snohomish County 1-888-913-2172.

Can I let Hopelink know my ride is late any time of day?

Hopelink’s “MyRideOnline” will only have the “MyRide is Late” button available between 7am and 7pm, Monday to Friday. If you would like to let us know your ride is late outside of these hours, please call the “MyRide” line; King County 1-800-595-2172 and Snohomish County 1-888-913-2172.



Cancel a Ride

Can I cancel a ride anytime?

Generally, you can cancel your ride online a day in advance. For same-day cancellations, please call at least two hours before your scheduled pickup window. Please call the “MyRide” line; King County 1-800-595-2172 and Snohomish County 1-888-913-2172.

When I cancel a ride, will it also cancel my return trip?

No. In order to cancel a round trip you have to submit a cancel request for each leg of the trip.

I cancelled my ride online, now what?

After you submit your cancel request, a Hopelink staff member still has to cancel the ride. We will usually do that on the same day that you send us your cancel request. Once we cancel the ride, Hopelink’s “MyRideOnline” will say “cancelled” next to your confirmation number.

How do I change a ride?

Hopelink's "MyRideOnline" will only allow you to cancel your trip, provide feedback, or let Hopelink know your ride is late; any other changes will need to be made by calling Hopelink's Customer Service Center.

What if I need an earlier pick up time, because my appointment finished early?

You could still call Hopelink to request an earlier pickup time. Please keep in mind: changing a pickup time will take a little bit of time. It can take between 30 minutes and 2 hours for us to get you a new ride.



Provide Feedback

Can I provide feedback about a trip any time?

Yes, Hopelink's "MyRideOnline" will accept feedback any time of day for trips that happened in the last two weeks.

When I provide feedback online, who gets to read it?

Hopelink Transportation staff will read and process your feedback. Providing feedback will not have a negative effect on your future rides.

Other Questions

What does "provider pending" mean?

"Provider pending" means that we have scheduled your ride but did not assign a transportation provider yet. We usually assign a provider the night before your trip. Then, Hopelink's "MyRideOnline" will list the provider who will pick you up.

I requested bus tickets or gas cards. Why do they not show up in Hopelink's "MyRideOnline"?

Hopelink's "MyRideOnline" will only display trips that are assigned to our transportation providers. To check the status of public transit and gas cards, please call Hopelink's Customer Service Center.

How do I change a ride?

Hopelink's MyRideOnline will only allow you to view, cancel, and provide feedback regarding your trip; any other changes will need to be made by calling our Customer Service Center.

Did we miss a question? Is there any other feedback you would like to provide about Hopelink's "MyRideOnline"?

Please let us know: www.surveymonkey.com/s/hopelink_myrideonline.

Какая информация мне понадобится для использования услуги "MyRideOnline"?

Для начала, Вам потребуется номер медицинской карточки "Provider One", дата вашего рождения, и дата вашей поездки.

Нужно ли мне создать аккаунт и пароль?

Вам не нужно создавать аккаунт. Вы должны быть действующим клиентом Хопелинк с назначенными поездками.

Могу ли я иметь доступ к услуге через интернет с мобильного телефона?

Да, Хопелинк сайт доступен через многие мобильные телефоны.

Могу ли я быть спокойным за безопасность моей информации пользуясь услугой "MyRideOnline"?

Да, использование данной услуги безопасно. Мы не сохраняем вашу личную информацию на сайте. В момент окончания пользования услуги "MyRideOnline", пожалуйста закройте браузер.

Почему я не могу видеть все назначенные поездки?

Услуга "MyRideOnline" показывает поездки только на один день. Нажмите на кнопку "Новая дата" и выберите любой другой интересующий день в течении следующих двух недель. Так же, вы можете посмотреть поездки двух прошлых недель. Если вам нужно проверить другие поездки, или заказать билеты на автобус или карточку на бензин, пожалуйста позвоните в Хопелинк.

Как можно оставить отзывы об услуге " MyRideOnline"?

Пожалуйста заполните анкету на сайте " MyRideOnline "

Данная анкета не требует вашей личной информации, включая вашего имени. Заполнение анкеты займет около 5 минут. Пожалуйста помогите нам сделать услугу организации Хопелинк "MyRideOnline" лучше.

Как я могу сделать письменный шрифт больше и легче увидеть?

Нажимая и удерживая кнопку контроля (Ctrl) одновременно нажмите кнопку плюса (+). Это тогда увеличит страницу. Для того что-бы уменьшить страницу нажните кнопку минуса (-).

Почему я должен/а вводить информацию в сайт каждый раз? Почему период работы сайта заканчивается и внесенная информация удаляется?

Для того что-бы защитить вашу конфиденциальность сайт не сохраняет никаких личных данных, период работы сайта автоматически закончится после нескольких минут. Это означает что вы должны будете внести вашу информацию снова и также означает что если вы забудете выйти из сайта ваша информация будет защищена.



"Мой Транспорт Опаздывает"

Иногда кнопка "MyRide is Late " не работает, почему?

Каждый раз когда вы назначаете поездку со специалистом по работе с клиентами, вам дается 30 минутный период ожидания. Если транспорт приехал в течении этих 30 минут, водитель не опоздал.

Кнопка "MyRide is Late " начнет работать только через 30 минут после назначенного периода ожидания.

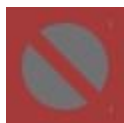
Кнопка "MyRide is Late " перестанет работать через 4 часа после назначенного периода ожидания.

Я подал/а заявку о том что мой транспорт опаздывает "MyRide is Late" ; как долго мне ждать ответа от Хопелинк?

Если вы ввели номер контактного телефона, мы перезвоним Вам в течении 15 минут. В случае если мы Вам не перезвонили через 15 минут, пожалуйста позвоните на линию "MyRide", Для округа Кинг 1-800-595-2172, для округа Снохомиш 1-888-913-2172.

Если мой транспорт опаздывает, я могу сообщить в Хопелинк об этом в любое время дня?

Услуга " MyRideOnline " открыта только с 7 утра до 7 вечера, с Понедельника по Пятницу. Если Вы желаете сообщить о задержке транспорта в другое время, пожалуйста позвоните на телефонную линию "MyRide"; Для округа Кинг 1-800-595-2172, для округа Снохомиш 1-888-913-2172.



Отменить поездку

Могу ли я отменить поездку в любое время?

Как правило, Вы можете отменить поездку за один день. В случае если Вы желаете отменить поездку в день этой поездки, пожалуйста позвоните как минимум за два часа до назначенного времени поездки. Для округа Кинг 1-800-595-2172, для округа Снохомиш 1-888-913-2172.

Если я отменю поездку в одну сторону, отменится ли обратная поездка?

Нет. В случае если Вы желаете отменить поездки в обе стороны, Вы должны ввести запрос на отмену обеих поездок.

Я отменил/а мою поездку онлайн, что делать дальше?

После того как Вы ввели запрос на отмену поездки, персонал Хопелинк должен отменить поездку. Обычно это происходит в тот же день после получения запроса. В момент когда мы отменим поездку, рядом с номером подтверждения появиться слово "cancelled".

Как мне изменить поездку?

Услуга "MyRideOnline" может только отменить поездку, принять отзывы, или получить запрос о том что транспорт опаздывает; любые другие изменения должны быть сделаны по телефону с персоналом организации Хопелинк.

Что делать в случае если мой аппойнтмент закончился раньше, и меня нужно забрать раньше?

Вы можете позвонить в Хопелинк и запросить чтобы транспорт приехал раньше. Помните, что изменение времени поездки может занять время. Обычно от 30 минут до 2х часов для оформления нового заказа транспорта.



Предоставьте отзывы об услуге

Могу ли я предоставить отзыв о поездке в любое время?

Да, Хопелинк примет ваши отзывы в любое время о поездках которые произошли за последние две недели.

Когда я предоставляю отзыв, кто его читает?

Транспортный персонал организации Хопелинк прочитает и обработает Ваш отзыв. Отрицательный отзыв не повлияет на будущие поездки.

Другие Вопросы

Что означает "provider pending"?

"Provider pending" означает что Вы назначили поездку но еще не назначена транспортная компания. Обычно мы назначаем транспортную компанию вечером, за день до вашей поездки. После этого, будет указана транспортная компания которая осуществит Вашу поездку.

Я заказал/а автобусные билеты или карточку на бензин. Почему этот запрос не появляется на сайте "MyRideOnline" ?

"MyRideOnline" показывает только поездки с транспортными компаниями. Проверить статус запроса на автобусные билеты или карточки на бензин, пожалуйста позвоните в центр обслуживания клиентов в Хопелинк.

Как мне изменить поездку?

Услуга "MyRideOnline" может только отменить поездку, принять отзывы, или получить запрос о том что транспорт опаздывает; любые другие изменения должны быть сделаны по телефону с персоналом организации Хопелинк.

Мы не ответили на все вопросы? У Вас имеется вопрос или отзыв для Хопелинк "MyRideOnline" ?

Пожалуйста дайте нам знать: www.surveymonkey.com/s/hopelink_myrideonline.

¿Qué información necesito para usar “MyRideOnline” de Hopelink?

Para comenzar, solo necesita su “Número de Proveedor Uno”, su fecha de nacimiento y fecha de su transporte.

¿Necesito una cuenta y una contraseña?

No necesita abrir una cuenta. Debe ser un cliente activo del Transporte de Medicaid de Hopelink con transportes reservados.

¿Puedo acceder “MyRideOnline” de Hopelink desde mi teléfono inteligente?

Sí, el sitio de internet de “MyRideOnline” de Hopelink se puede ver desde un teléfono inteligente.

¿Está mi información segura en “MyRideOnline” de Hopelink?

Si, es seguro usar “MyRideOnline” de Hopelink . Nosotros no almacenamos los datos personales en el sitio de internet. Cuando termine de usar “MyRideOnline” de Hopelink, por favor cierre su navegador de internet.

¿Por qué no puede ver todos mis transportes?

“MyRideOnline” de Hopelink puede mostrar los transportes que tiene reservados un día a la vez. Por favor seleccione la opción de “Nueva fecha” para escoger otra fecha dentro de las dos semanas siguientes a la fecha de hoy. Puede también ver los transportes que tomó en las últimas dos semanas. Si necesita verificar otros transportes o boletos de autobús y órdenes de tarjetas de gasolina, por favor llame a Hopelink.

¿Cómo puedo proveer retroalimentación del sitio “MyRideOnline” de Hopelink?

Por favor tome nuestra encuesta en: www.surveymonkey.com/s/hopelink_myrideonline.

Esta encuesta no colectará ningún tipo de información personal, incluyendo su nombre. Solo toma 5 minutos para completarla. Por favor ayude a mejorar “MyRideOnline” de Hopelink.

¿Cómo puedo hacer la escritura más grande y fácil de leer?

Simplemente sostenga presionada la tecla de control mientras presiona la tecla del signo de suma (+). Esto ampliará el sitio web. Para hacerlo mas pequeño, presione y sostenga la tecla de control mientras presiona la tecla del signo de menos (-).

¿Por qué tengo que iniciar sesión cada vez? ¿Por qué el sitio web tiene un tiempo limittado y borra mi información?

Para proteger su privacidad, el sitio web no guarda ninguna información. También termina sesión después de unos minutos. Esto significa que debe introducir su información de nuevo. También significa que si usted olvida cerrar su buscador, su información estará segura.



“Mi Transporte está retrasado”

¿Algunas veces el botón de “Mi transporte está retrasado” no funciona, por qué?

Cada vez que usted reserva un transporte, nuestros especialistas de servicio al cliente le proveerán una ventana de 30 minutos para que lo recojan. Si el conductor llega dentro del periodo de los 30 minutos, está todavía a tiempo. El botón de “Mi Transporte está retrasado” expirará cuatro horas después del final del tiempo de su ventana para recogerlo.

Mandé una solicitud de “Mi Transporte está retrasado” ¿Cuánto se toma para que Hopelink responda?

Si usted ingresó un número de teléfono para llamarlo de regreso, le llamaremos en un plazo de 15 minutos. Si no lo hemos contactado después de esos 15 minutos, por favor llame a la línea de “MyRide”; para el Condado King 1-800-595-2172, para el Condado Snohomish 1-888-913-2172.

¿Puedo notificar a Hopelink que mi transporte esta retrasado a cualquier hora del día?

“MyRideOnline” de Hopelink tendrá el botón de “Mi transportacion está retrasado” solamente disponible entre las 7am y 7pm, de Lunes a Viernes. Si desea notificarnos que su transporte está retrasado fuera de ese horario, por favor llame a la línea de “MyRide”; para el Condado King 1-800-595-2172, para el Condado Snohomish 1-888-913-2172.



Canelar un transporte

¿Puedo cancelar un transporte en cualquier momento?

Generalmente usted puede cancelar su transporte en línea por adelantado un día antes. Para cancelaciones el mismo día, por favor contáctenos al menos dos horas antes de su ventana de tiempo programada para recogerlo. Por favor llame a la línea de “MyRide”; para el Condado King 1-800-595-2172, para el Condado Snohomish 1-888-913-2172.

Cuando cancelo un transporte, ¿También se cancela mi transporte de regreso?

No. Para cancelar su transporte redondo debe presentar una solicitud de cancelación para cada parte del transporte.

Cancelé mi transporte en línea, ¿Ahora qué?

Después de presentar su solicitud de cancelación, un miembro del personal de Hopelink todavía debe cancelar el transporte. Esto lo hacemos normalmente el mismo día que usted nos manda su solicitud de cancelación. Una vez que ya cancelamos el transporte, su “MyRideOnline” de Hopelink dirá “Cancelled” (cancelado) junto al número de reservacion.

¿Cómo cambio un transporte?

“MyRideOnline” de Hopelink solo le permite cancelar su transporte, proveer retroalimentación o avisar a Hopelink que su transporte está retrasado. Cualquier otro cambio necesitará hacerlo llamando al centro de servicio al cliente de Hopelink.

¿Qué pasa si necesito que me recojan más temprano, porque mi cita terminó temprano?

Usted todavía puede llamar a Hopelink para solicitar que lo recojan más temprano. Por favor tenga en mente que cambiar una hora para recogerlo, tomará un poco de tiempo para procesarlo. Puede tomar entre 30 minutos a 2 horas para que le proveamos un nuevo transporte.



Proveer Retroalimentación

¿Puedo proveer retroalimentación acerca de mi transporte en cualquier momento?

Si, “MyRideOnline” de Hopelink aceptará retroalimentación a cualquier hora del día referente a sus transportes que tuvo en las últimas dos semanas.

Cuando proveemos retroalimentación en línea, ¿Quién lee esta retroalimentación?

El personal de Transporte de Hopelink leerá y procesará su retroalimentación. El proveer retroalimentación no tendrá un efecto negativo en sus transportes en el futuro.

Otras Preguntas

¿Qué significa “proveedor pendiente”?

“Proveedor pendiente” significa que usted tiene un transporte programado, pero no se ha asignado un proveedor de transporte todavía. Normalmente asignamos un proveedor la noche anterior a su transporte y entonces “MyRideOnline” de Hopelink muestra al proveedor que lo va a recoger.

Solicité boletos de autobus o tarjetas de gasolina. ¿Por qué no aparecen en “MyRideOnline” de Hopelink?

“MyRideOnline” de Hopelink solo muestra los transportes que están asignados a nuestros proveedores de transporte. Para verificar el estatus o situación del transporte público y tarjetas de gasolina, por favor llame al centro de servicio al cliente de Hopelink.

¿Cómo cambio un transporte?

“MyRideOnline” de Hopelink le permite solamente ver, cancelar y proveer retroalimentación referente a su transporte; cualquier otro cambio, necesita hacerlo llamando a nuestro centro de servicio al cliente.

¿Nos faltó alguna pregunta? ¿ Tiene alguna otra pregunta o retroalimentación que le gustaría proveernos acerca de “MyRideOnline” de Hopelink?

Por favor háganoslo saber en: www.surveymonkey.com/s/hopelink_myrideonline.