

STAR

Tránsito especializado para Residentes de Arlington

Guía para Pasajeros

Política y procedimientos

Con efecto enero 2010

Arlington

Virginia

Tabla de contenido

Introducción	1
¿Qué es STAR?.....	1
¿Quién puede usar STAR?.....	1
Acomodaciones razonables.....	2
Tiempos y lugares de los servicios de viajes	2
Tarifas	3
Libros de coupons.....	3
Ubicación de los “Commuter Store” ®	4
Asistentes de cuidado personal.....	5
Pasajeros adicionales	5
Como pedir un viaje.....	5
STAR IVR y STAR en la Red.....	8
Pedidas de viajes de órdenes existentes.....	11
Viajes del mismo día.....	12
Vueltas flexibles	12
Procedimientos de recogimientos	13
Repaso de su horario de viajes.....	13
¿Está atrasado para su viaje?	14
¿Dónde está mi transporte?.....	14
Viajes del mismo día por bus o por tren	15
Política de cancelaciones y ausencias.....	15
Política de suspensión.....	16
Días feriados	16
Política de mal tiempo	17
Derechos y responsabilidades de los pasajeros	18
La supervisión de la política del STAR.....	20
Contactos claves para STAR	20
Proveedores de transporte de STAR.....	21
Más sobre “Paratransit”	21
Mapa de la zona de STAR.....	22

Introducción

El Guía para pasajeros de STAR describe los cambios recientes de la política y los mejoramientos del programa. El Guía para pasajeros se actualizará a medida que sea necesario para reflejar la política y los procedimientos nuevos. Esta actualización discute los nuevos programas STAR IVR (Respuesta Interactiva de Voz) y STAR en la Red tanto como las acomodaciones razonables para las necesidades especiales.

¿Qué es STAR?

STAR es transportación especializada para residentes de Arlington. STAR es una parte del Arlington Transit (ART), el sistema de transporación pública del condado de Arlington. STAR sirve a los residentes de Arlington que tienen dificultades con usar el tránsito público de rutas fijas a causa de los efectos de vejez o discapacidad. STAR es un servicio de viajes compartido del servicio “paratransit” previsto para proveer un nivel comparable de transportación como el que está proporcionado por ART, Metrobus y Metrorail. Los pasajeros de STAR comparten sus viajes si viajen, generalmente, en la misma dirección a la misma hora. Reservaciones para los viajes se hacen, con pocas excepciones, sin importar el propósito del viaje. Todos los pasajeros se arreglan de antemano por medio del centro de llamadas de STAR o mediante STAR en la Red o STAR IVR. Los pasajeros de STAR tienen que planear sus actividades de antemano y fijar los viajes de STAR antes a causa de que el servicio del mismo día generalmente no es disponible.

¿Quién puede usar STAR?

Los residentes del condado de Arlington quienes sean certificados y elegibles para MetroAccess están certificados, automáticamente, para STAR. Metroaccess es el servicio regional de viajes compartidos de “Paratransit” establecido por el Washington Metropolitan Area Transit Authority (WMATA) bajo las provisiones del Acto para Americanos con Discapacidades. STAR en un alternativo al uso de MetroAccess en Arlington. Los viajes van del origen indicado hasta el destino del pasajero. Los chofer llegan afuera de la dirección indicada y ayudan a los viajeros subir y bajar del vehículo.

Los niños bajo la edad de ocho años necesitan un asistente de cuidado personal y

tienen que usar un asiento de seguridad para niños. Debido a los costos de proveer esto servicios y para razones de sanidad relacionadas con la dispersión de enfermedades comunicables, el asistente personal del niño tiene que proveer el asiento de seguridad.

Acomodaciones razonables

Si alguna acomodación razonable se necesita bajo las provisiones del Acto de Americanos con Discapacidades, favor de pedir que su médico anote la necesidad de esta acomodación por escrito, incluyendo la duración que esta acomodación se necesita. La nota del médico se debe enviar a *Transit Services Manager, Arlington County Dep. of Environmental Services, Transportation Division, 2100 Clarendon Blvd., Suite 900, Arlington, VA 22201*. Si Ud. no puede usar una cinta de seguridad por razones médicas, favor de pedir que su médico escriba una nota con esta acomodación para los anales de STAR.

Por favor note que STAR se esfuerza por fijar los viajes de la manera más eficaz y efectiva posible. Su viaje se puede asignar a un sedán o una furgoneta o un vehículo de todoterreno (SUV). Si tiene Ud. una condición médica que le prevenga de usar un vehículo de un tipo específico, puede ser difícil que STAR acomode su viaje a la hora que Ud. pida. Es posible que STAR tampoco pueda proveerle con un viaje puntual si un vehículo adecuado para sus necesidades no esté cerca al origen.

Equipaje de soporte vital—Ud. puede traer una respiradora, oxígeno portátil u otro equipaje de soporte vital a menos que no sea una violación de las leyes de transporte de materiales peligrosos. El equipaje tiene que ser del tamaño suficiente para caber dentro del vehículo y estar seguro.

Los clientes tienen que asegurar que hay una cantidad suficiente de oxígeno (3/4 o lleno) antes de subir. Los chofer no están autorizados para operar el equipaje de soporte vital.

Tiempos y lugares de los servicios de viajes

Los servicios de transporte de STAR están disponible entre 5:30 a.m. y la medianoche, siete días de la semana. STAR generalmente no tiene restricciones en cuanto al propósito del viaje. Todos los viajes de las horas más ocupadas tienen

que empezar y terminar en Arlington. STAR también están disponible para fijar una pequeña cantidad de viajes de mediodía dentro de Distrito de Colombia y la porción del norte de Virginia dentro del sistema de carreteras (Zona de tarifas 2, véase la página 22). Esos viajes de mediodía tiene que ser fijados a la misma vez que un viaje que comience o termine en Arlington ese mismo día. Nuestros clientes pueden viajar a cualquier lugar que los servicios de Metrobus o Metrorail estén disponibles; la excepción es que STAR no provee servicio al condado de Prince George ni desde este lugar durante los fines de semana o los días feriados. Si Ud. necesita un viaje que STAR no puede acomodar, favor de llamar a MetroAccess a 301-562-5360. *Todas las direcciones de orígenes y destinos tiene que estar dentro de 3/4 de una milla de la ruta del tránsito.*

Tarifas

Las tarifas de STAR se basen en un sistema de zonas que sigue. (Véase el mapa de zonas de STAR en la página 22)

Zona 1: \$2.50-viajes dentro de Arlington

Zona 2: \$3.00-viajes a DC, Alexandria, Falls Church, o el condado de Fairfax dentro del sistema de carreteras además de los dos lugares de demanda más alta justo afuera de la carretera del condado de Fairfax: Inova Fairfax Hospital/Woodburn mental Health: 3300 Gallows Road y Alzheimer's Family Day Center, 2812 Old Lee Highway.

Zona 3: \$7.00 para viajes al condado de Fairfax afuera del sistema de carreteras, el condado de Montgomery o el condado de Prince George. Todo viaje tiene que empezar o terminar en Arlington. Favor de recordar que MetroAccess está disponible para proveer estos viajes también.

Libros de Cupones

Usted puede pagar su tarifa con un cupón. Los Commuter Stores venden las tarifas de STAR—libros de diez cupones para viajes de \$2.50 y \$3.50. Llame 703-228-RIDE (7433) para información para comprar o visite www.CommuterDirect.com®.

Los Commuter Stores® aceptan los nuevos cupones de SmartBenefits para comprar estos libros. Los nuevos cupones están disponibles en tres denominaciones separadas: \$1, \$10 y \$30. Información adicional está disponible al

llamar 202-962-1326.

Póngase en contacto con el Commuter Store® para más información acerca de la compra de cupones.

Commuter Stores® están en los siguientes lugares:

Ballston

Ballston Common Mall
Suite 2232, 4238 Wilson Boulevard,
Arlington, VA 22203
Teléfono: 703-528-3541
Fax: 703-522-4356
TDD: 800-828-1120
Horas: L-V 10:00 a.m.-7:00 p.m.,
S 10:00 a.m.-3:00 p.m.

Crystal City

Crystal City Shops North
1615-B Crystal Square Arcade,
Arlington, VA 22202
(Acceso directo enfrente al Hamburger Hamlet)
Teléfono: 703-413-4287
Fax: 703-413-4291
TDD: 800-828-1120
Horas: L-V 10:00 a.m.-7:00 p.m.

Rosslyn

Rosslyn Metro Center Mall, Level 2
Suite 235, 1700 N. Moore Street,
Arlington, VA 2220
Teléfono: 703-525-1995
Fax: 703-525-0060
TDD: 800-828-1120
Horas: L-V 10:00 a.m.-7:00 p.m.

Estación de bus en Shirlington

2975 S. Quincy Street,
Arlington, VA 22206
Teléfono: 703-820-4981

Fax: 703-820-4984
TDD: 800-828-1120
Horas: L-V 10:00 a.m.-7:00 p.m.

Asistentes de cuidado personal

Si usted trae un asistente de cuidado personal (ACP) para asistirle, no se cobra una tarifa a esta persona. Usted tiene que decirnos que traerá un ACP cuando hace la reservación para el viaje. Su ACP tiene que subir y bajar con Ud. Niños bajo la edad de ocho años tienen que tener un asistente de cuidado personal.

Un asistente de cuidado personal es alguien designado por el participante o empleado específicamente para cuidar de sus necesidades personales. Si Ud. tiene un ACP para el viaje, Ud. también puede tener un compañero, propenso al espacio disponible en el vehículo. Un compañero es cualquier persona que no sea el ACP quien puede acompañar al participante para el viaje. Un compañero (un amigo o pariente) no cuenta como un ACP, a menos que el compañero en realidad sirva de esta capacidad. Al compañero se le cobra la misma tarifa que al pasajero.

Para acompañar al participante, un ACP o compañero tiene que tener el mismo origen y el mismo destino que el participante para esa porción del viaje.

Pasajeros adicionales

Compañeros y amigos pueden viajar con Ud., cuando sea que haya espacio disponible en el vehículo. Cada compañero o amigo que viaje con Ud. también tendrá que pagar la tarifa de STAR. Los animales de servicio están bienvenidos, tales como un perro lazarillo. Cuando haga una reservación para un viaje, favor de informarnos si Ud. traerá un animal de servicio.

Usted tiene que indicar el número de pasajeros para su viaje cuando fije la cita para el viaje. STAR necesita la información para asegurar que el espacio esté disponible en el vehículo. Si usted no notifique a STAR de antemano, es posible que a los pasajeros adicionales no se les permitirá viajar con Ud.

Cómo pedir un viaje

Los residentes de Arlington quienes estén certificados bajo el programa de STAR tienen que llamar al centro de llamadas de STAR a 703-892-TRIP(8747) para:

- reservar un viaje;

- cambiar la hora pedida para un viaje
- cancelar un viaje; y
- recibir información general acerca de STAR y otros servicios de transportación.

Los residentes de Arlington quienes sean sordos o tengan dificultades para escuchar pueden usar su TDD al llamar el Virginia Relay Center, 800-828-1120 o 711. El centro de llamadas de STAR también se puede contactar por e-mail: star@arlingtonstar.com

Nuevo: Usted también puede fijar una cita para viaje, cancelar un viaje y chequear su horario a cualquier momento o cualquier día con el Internet (STAR en la Red) o al usar su teléfono (STAR Respuesta Interactiva de Voz o STAR IVR). Véase las páginas 8 a 11 para detalles y limitaciones.

Por favor:

- Reserve su viaje uno a siete días de antemano. Viajes se fijan por orden de llamada. Viajes a Maryland y viajes a Maryland especialmente se deben pedir con bastante anticipación del viaje.
- Usted puede fijar su viaje con un operador de STAR entre 8:30 a.m. y 6:30 p.m., de lunes a viernes y sábados de 9 a.m. a 5 p.m. El centro de llamadas estará cerrado los días lunes que son feriados. Estará, sin embargo, abierto el domingo antes de los lunes que son feriados de 11:00 a.m. a 3:00 p.m.
- Pida cuantos viajes por teléfono que sea necesario. Por favor fija sus citas temprano.
- Si Ud. tiene un teléfono celular, por favor asegure que el centro de llamadas de STAR tiene ese número de teléfono dentro de su archivo de cliente. Traiga su celular consigo y préndelo cuando espere para un viaje de STAR. Si el chofer tiene problemas con encontrarle, el centro de llamadas le llamará a usted.
- Usted puede pedir un viaje de orden existente que se repite cada día o cada

semana. Véase “Pedidas de viajes de órdenes existentes,” en la página 11.

- STAR requiere que Ud. permita por lo menos una hora a su destinación antes de su próxima cita fijada. De otra manera, si el viaje de ida está atrasado, es posible que no tenga tiempo suficiente en su destinación antes de que el próximo viaje llegue. La única excepción es la queda de plazo corto (máximo de 10 minutos) para propósitos relacionados con la salud médica, incluyendo el recoger de medicamentos; el recoger o dejar a los niños en las niñerías; o el intercambio de cupones de SmartBenefits para los libros de cupones de las tarifas de Star en el Commuter Store®.
- STAR recomienda que permite por lo menos 90 minutos para una cita médica antes de su próximo viaje. Si termina con la cita médica por lo menos una hora antes del próximo viaje, Ud. puede llamar al centro de llamadas para pedir un viaje de vuelta más temprano. Para estas vueltas tempranas de una cita médica, Ud. puede llamar directamente al proveedor solamente en caso de que el centro de llamada esté cerrado. STAR no puede garantizar un viaje más temprano.
- Si Ud. usa STAR para una cita médica y espera la necesidad de buscar medicinas después, favor de fijar tres viajes: de la casa al doctor; del doctor a la farmacia en su vecindad; de la farmacia a casa. La farmacia será un viaje provisional para ese vehículo durante la vuelta a su casa. Asegúrese de traer el número del fax y el número de teléfono de la farmacia consigo y pedir que la oficina del médico llame o mande por fax la receta antes de que Ud. se vaya. Así Ud. no esperará tanto en la farmacia. Si Ud. no recibe la receta, entonces pide al centro de llamadas de STAR que el chofer le deje en casa directamente.
- Si Ud. no va a estar listo para el viaje a la hora, llame a STAR por lo menos 30 minutos antes del viaje fijado para ajustar el horario ese mismo día.

Cuando llame, favor de tener lo siguiente:

- El número de identificación de STAR/MetroAccess;
- La dirección de su destinación (los agentes de reservaciones no pueden buscar dirección de su parte);
- La hora que Ud. tiene que llegar a la destinación; y

- La hora que Ud. estará listo para volver de la destinación.
- El agente tomará su información y fijará el viaje. A Ud. se le asignará una impresora de transportes (Red Top o Diamond) y un horario de ida y vuelta.
- ★ *Algunos edificios tiene múltiples puertas de entrada. Si su viaje de vuelta será desde un edificio con más que una entrada, díganos cuál entrada se usará. De otra manera, Ud. y el chofer de STAR podrían buscarse en diferentes puertas o en lados opuestos del edificio.*

STAR IVR y STAR en la Red

Ahora Ud. puede reservar un viaje, cancelar un viaje y verificar su horario en cualquier momento del día con el Internet (STAR en la Red) o usando su teléfono (STAR IVR) que quiera (véase la “Nota” en la página 9). No tiene que esperar hasta que el centro de llamadas se abra. STAR IVR usa una tecnología de Respuesta Interactiva de Voz para permitir que los usuarios de STAR con teléfonos de marcación por tonos puedan verificar sus viajes, fijar un viaje y cancelar viajes en cualquier momento de cualquier día. Con la tecnología IVR, una voz automatizada le instruirá en cada paso del proceso. Por ejemplo, puede ser que se le instruya que “Diga o Marque 3 para fijar un viaje.”

Para usar STAR IVR, por favor llame el número normal de STAR, 703-892-8747 y marque la opción 5. **¡OJO! ¡STAR IVR SÓLO ESTÁ DISPONIBLE EN INGLÉS!**

Los pasajeros de STAR tendrán la oportunidad de escoger varias opciones con STAR IVR. Estas opciones son:

1. Confirmar un viaje fijado. De este modo el pasajero puede verificar la hora del viaje;
2. Cancelar un viaje;
3. Hacer una reservación para un viaje;
4. Repasar la información de la cuenta del usuario; y

5. Cambiar la contraseña del usuario.

STAR en la Red ofrece las mismas opciones a los pasajeros que STAR IVR por medio del Internet. Los pasajeros de STAR con acceso al Internet tienen dos opciones para acceder al sitio Web:

- Utilizar el enlace en el sitio www.commuterpage.com/art/star.htm. Este enlace se ubica al principio bajo el logo de STAR. Haga clic en ese enlace para utilizar esta función.
- Ir directamente al nuevo sitio Web: www.starontheweb.us. Es posible que los usuarios desearán marcar el sitio como un sitio favorito en su navegador de Internet.

Para empezar a usar STAR IVR o STAR en la red, por favor llame el centro de llamadas de STAR durante las horas laborales para obtener una Identificación de Cliente. El centro de llamadas de STAR estará feliz de crear su nueva cuenta para usar estos programas. También tendrá una contraseña de 5 dígitos que se puede cambiar. Su contraseña inicial será su Identificación de MetroAccess que se encuentra en su tarjeta de identificación de MetroAccess. Si su número de identificación tiene menos dígitos, añada ceros al principio. Por ejemplo, si su identificación de MetroAccess fuera 76, su contraseña inicial sería 00076. Si su identificación de MetroAccess tiene más que cinco dígitos, sólo use los primeros cinco. Si a Ud. se le olvide su identificación de cliente o contraseña, puede verificarlos con el centro de llamadas de STAR.

STAR en la Red tiene la misma identificación de cliente y la misma contraseña que STAR IVR. Sin embargo, primero hay que llamar al centro de llamadas de STAR para activar su cuenta de STAR en la Red.

Se le ofrecerá varias opciones en la parte izquierda del sitio Star en la Red. Esta opciones son:

1. **Mis Viajes (My Trips)**—permite a uno repasar y **cancelar viajes**;
2. **Fijar un viaje (Book a Trip)**—por favor permite bastante tiempo para que la computadora responde antes de elegir una poción. Por ejemplo, cuando Ud. seleccione una fecha para el viaje (y el día de la semana no aparezca), la computadora procederá esta pedida antes de ofrecerle las opciones de las horas de recoger y dejar. **Note: Un agente de STAR todavía tiene que**

reparar la asignación de su viaje a un vehículo. Por favor haga las citas antes del 6:30 p.m. el día laboral (lunes a viernes) antes de que el viaje ocurra. Los viajes el día domingo y lunes se deben fijar a más tardar a las 3:00 p.m. el sábado antes del viaje. La computadora le informará si la cita se fijó demasiado tarde para servicio en el día pedido. Un agente repasará los viajes para asegurar que se hayan asignado a los vehículos de manera adecuada. Por ejemplo, si el viaje es para el día antes del feriado del Día de los Trabajadores, o para el Día de los Trabajadores (el primer lunes de septiembre) o el día antes del Día de los Trabajadores, fija la cita de viaje antes del 3:00 p.m. el sábado antes del Día de los Trabajadores. Por favor fije la cita de ida antes de la cita de vuelta;

3. **Mis suscripciones (My Subscriptions)**—permite que Ud. repase suscripciones para viajes de órdenes existentes. Estos son viajes regulares de cada semana. Para cancelar un viaje de suscripción o fijar uno nuevo, por favor llame al centro de llamadas de STAR.
4. **Mi Cuenta (My Account)**—permite que Ud. repase la información del archivo de cliente tal como dirección de casa y número de teléfono y cambiar la contraseña. La fecha de vencimiento de la elegibilidad de STAR y MetroAccess también se encuentre allí. Si esta fecha se ha vencido o se acerca, favor de contactar MetroAccess para re-certificar al número (202) 962-2700, Opción 4 para Voz, o (202) 962-2033 para TDD, y pida para el personal de certificación. Por favor note que si su dirección de casa o trabajo ha cambiado, Ud. tiene que llamar al centro de llamadas de STAR. Cualquier viaje que va o viene de una dirección antigua se tiene que cancelar y fijarse de nuevo.
5. **Ayuda (Help)**—instrucciones están disponibles por el Internet; y
6. **Salir (Log out)**—por favor salga del programa para que nadie más pueda acceder a su información de STAR.

Por favor note que los pasajeros de STAR sólo podrán fijar citas para viajes entre las direcciones dónde ya han ido con STAR; a edificios que están en el archivo de puntos de referencia de STAR; o a una lista especial de lugares favoritos. **Si se necesita viajar a una nueva dirección, por favor llame al centro de llamadas de STAR para este viaje.** De este modo se asegure que el viaje se fije al lugar geográfico correcto.

Se puede añadir hasta 10 direcciones a su lista de lugares favoritos para facilitar reservaciones. Estos son lugares adonde Ud. viaja con frecuencia o destinos que requieren instrucciones especiales, tales como “Usar la entrada de atrás.” Se puede crear su lista de lugares favoritos al dar esta información con las direcciones de correo al centro de llamadas de STAR.

STAR IVR y STAR en la Red no permiten reservaciones automáticas. Cada día los agentes de STAR asignarán sus pedidos para viajes a un vehículo. Por lo tanto, después del 6:30 p.m. el día que haya pedido un viaje o el próximo día laboral, por favor verifique su cuenta en STAR IVR o STAR en la Red para asegurar que el personal de STAR haya hecho las reservaciones.

Si tiene cualquier pregunta acerca de cómo usar STAR IVR o STAR en la Red, por favor llame al centro de llamadas de STAR durante las horas laborales o mande un e-mail a star@arlingtonstar.com.

Pedidas de viajes de órdenes existentes

Los viajes de órdenes existentes son viajes que se repiten entre las mismas direcciones, a la misma hora del día. Una vez que se acepte su pedido un viaje de orden existente, Ud. ya no tiene que llamar para estos viajes.

Los agentes de STAR trabajarán con Ud. para fijar un horario cuando Ud. llame. Favor de tener toda la información lista, incluyendo:

- la última vez que tiene que llegar a la destinación,
- el número de teléfono de la destinación y la entrada al edificio deseado,
- la hora más temprana que estará listo para volver,
- días de la semana, y
- el número de semanas o el último día que necesita el viaje de orden existente.

Recuerde que STAR sólo acepta llamadas para reservaciones para viajes de órdenes existentes entre 8:30 a.m. y 6:30 p.m., lunes a viernes y 9:00 a.m. y 5:00 p.m. los sábados. Si su pedido para un viaje de orden existente se puede acomodar, el centro de llamadas de STAR le dará las horas esperadas de ida y vuelta.

Por favor cancele el viaje para los días que no lo necesite, incluyendo los días que esté enfermo(a) o que esté de vacaciones. De otro modo se le cobrará el costo para la ausencia.

Viajes del mismo día

Generalmente STAR no provee viajes del mismo día. Sin embargo, en caso de una situación urgente tal como una visita al doctor sin cita, la necesidad de buscar medicinas, o una crisis personal o de familia que no se anticipaba, pida al centro de llamadas de STAR si existe modo de acomodar sus necesidades. Los ejemplos de una crisis personal o de familia incluyen reuniones con un pariente quien ha ido al hospital o tratar los asuntos de una situación de disciplina de un niño en la escuela.

Si Ud. tiene una emergencia médica, por favor llame al 911. STAR no puede ser sustituto para una ambulancia. Favor de notar: Si usted cancele un viaje y luego se arrepiente, su reservación para un viaje no se le restituirá. Los viajes del mismo día son para situaciones urgentes, principalmente médicas.

STAR no puede garantizar un viaje del mismo día pero intentará hacer la reservación. Usted debe tener los fondos disponibles para usar otro recurso si STAR no puede fijar su viaje del mismo día. STAR no puede proporcionar viajes del mismo día de ida o vuelta desde Maryland o el Distrito de Colombia que no empiecen o terminen en Arlington. **Los viajes del mismo día no se pueden reservar por medio de STAR IVR o STAR en la Red.**

Vueltas flexibles

Las vueltas flexibles sólo se permiten bajo las siguientes circunstancias: (1) cuando tenga un viaje del mismo día sin cita como se describe arriba y Ud. no puede predecir la hora para la vuelta; y (2) cuando tiene una vuelta de otra ciudad por medio de otro modo de transportación que conecte con las estaciones de Greyhound o Amtrak o el Aeropuerto Nacional. Bajo estas circunstancias, pida que a la hora de la vuelta “se le permite flexibilidad” (“be allowed to float”) dentro de un plazo de cuatro horas. Fija la hora de vuelta por lo menos una hora después de que Ud. espera llegar y pida que anoten que Ud. llamará cuando esté listo para salir. STAR entiende que Ud. no puede predecir cuando estará listo para volver de una visita médica sin cita y que los viajes entre ciudades a veces llegan con atraso. Cuando esté listo, llame el centro de llamadas de STAR o, si el centro de llamadas

está cerrado, llame el proveedor (Red Top o Diamond). El proveedor no le dejará varado(a)—los viajes de vuelta de “flexibilidad” o “por llamada” ya se reservarán con ellos. Se esperará que Ud. llame para su viaje de vuelta dentro de cuatro horas de la hora reservada para el viaje.

Procedimientos de recogimientos

El vehículo llegará a su origen a la hora más próxima a su reservación posible. STAR, tal como Metrobus y ART, proporciona servicios de viajes compartidos. Favor de estar listo(a) cuando el vehículo llegue para evitar la inconveniencia de otros pasajeros. El vehículo esperará hasta 10 minutos después de la hora de la reservación y después se irá. Los chofer de STAR no pueden entrar el edificio, facilidad o residencia para ubicar o asistirle.

Si su vehículo no ha llegado 10 minutos después de la hora de la reservación, llame STAR para saber el estatus de su viaje. Si Ud. le ha dado su número del celular a STAR, por favor préndelo. Puede ser que el centro de llamadas esté intentando llamarle.

Recuerde que STAR proporciona viajes de origen hasta el destino. El chofer le asistirá en subir y bajar del vehículo, pero el chofer no puede dejar el vehículo. Si Ud. necesita asistencia más allá del vehículo, Ud. debe traer un Asistente de Cuidado Personal (ACP) o un compañero. Si Ud. necesita un ACP, póngase en contacto con Servicios Humanos al 703-228-1700 para obtener información acerca del programa de ayuda (Assist Program). La información acerca de las tarifas para un ACP se encuentra bajo “Asistentes de cuidado personal” que empieza en la página 5.

Repaso de su horario

Para saber de su horario de viajes para el día, llame a STAR entre 7:00 a.m. y 7:00 p.m. los días laborales y 8:30 a.m. y 5:30 p.m. los sábados. Nuestro personal le asistirá con:

- saber de su horario de viajes
- saber cuando el vehículo llegará para recogerle

- cancelar un viaje el mismo día de servicio
- notificar a la empresa de transportes que no estará listo(a) a la hora y hacer el intento de ajustar la reservación para su viaje para acomodarle. Para cumplir con esto, Ud. tiene que llamar 30 minutos antes de la hora del viaje reservado para pedir un cambio. No podemos garantizar que podremos cambiar el viaje, pero haremos todo esfuerzo posible para asistirle.

Nuevo: Usted también puede verificar su horario en cualquier momento de cualquier día usando el Internet (STAR en la Red) o usando su teléfono (STAR IVR). Véase las páginas 8 a 11 para detalles y limitaciones. Favor de notar que la misma política para fijar o cancelar viajes se aplica a STAR en la Red o STAR IVR.

¿Está atrasado para su viaje?

Cuando llegue a su cita, pregunte cuanto tiempo tendrá que esperar. Si su cita médica extenderá más allá de la hora fijada para el viaje de vuelta con STAR, por favor llame al centro de llamadas para cambiar la cita del viaje de vuelta. Si el centro de llamadas está cerrado, llame a Red Top o Diamond para informarles que Ud. no puede llegar a la hora del viaje. Cuando esté listo, llame a STAR si el centro de llamadas está abierto; llame a Red Top o Diamond si el centro está cerrado. STAR no le dejará varado(a). STAR le llevará a la destinación final previamente fijada.

¿Dónde está mi transporte?

- Por favor llame al centro de llamadas de STAR diez minutos después de la hora de su reservación si el transporte no ha llegado.
- Cuando la oficina de STAR esté cerrado, Ud. puede llamar a Red Top o Diamond para preguntar “¿Dónde está mi transporte?” o para cancelar la reservación para el mismo día.
 - Entre 7:00 p.m. y 7:00 a.m. los días laborales, llame al supervisor de Red Top Cab: 703-522-3333 o a Diamond Transportation: 703-912-7606
 - Los sábados antes de 8:30 a.m. o después del 5:30 p.m., llame al

supervisor de Red Top o Diamond Transportation.

- Los domingos llame al supervisor de Red Top.
- Ud. no puede hacer nuevas reservaciones directamente con Red Top o Diamond a menos que haya fijado un viaje de vuelta “flexible” como se describe en la página 12.

Viajes del mismo día por el bus o el tren

Los buses de ART, Metrobus y el tren de Metrorail son accesibles a las personas con discapacidades. ¡No hay necesidad de llamar para un viaje—y se ahorra dinero usando el tránsito!

Metro ofrece orientaciones para el bus y Metrorail gratis. Aprende cómo planear su viaje, leer un horario de buses y usar los aparatos de seguridad y accesibilidad. Para hacer cita para una orientación u obtener más información, llame a la oficina de programas ADA de Metro al 202-962-1100 (TTY 202-962-2033).

El centro ENDepedence del norte de virginia le entrenará a la gente con discapacidades en como usar el tránsito. Ud. aprenderá como usar el tránsito para llegar a sus lugares favoritos. Por favor llame al ECVN al 703-525-3268 o 711 para más información.

Política de cancelaciones y ausencias

Ayúdale a STAR ahorrar dinero y gasolina. Evite la inconveniencia de otros pasajeros. Ahora Ud. puede cancelar su viaje por lo menos una hora antes de la reservación sin penales, o por hablar con un agente de servicio de clientes o por usar los servicios de STAR en la Red o STAR IVR. Por favor llame a STAR si no necesitará el viaje—de otro modo se le cobrará el costo por la ausencia. Si está cancelando el viaje para el mismo día o a una hora temprana del próximo día y el centro de llamadas de STAR no está abierto, llame al proveedor (el supervisor de Red Top Cab: 703-522-3333, o Diamond Transportation: 703-912-7606) por lo menos una hora antes de la hora fijada para su viaje.

Si Ud. no llame ni cancele por lo menos una hora antes de la hora de su reservación y está ausente para el viaje, se le cobrará el costo para la ausencia. Todos los otros viajes para ESE MISMO DÍA automáticamente serán cancelados,

a menos que Ud. llame para pedir que los otros viajes se hagan. STAR no mandará otro vehículo a su casa si no está listo(a) para la cita del viaje.

Política de suspensión

Se le permite a Ud. tres (3) ausencias en un plazo de treinta días. Si Ud. excede este número permitido, sus viajes de órdenes existentes y sus otros privilegios para pedir viajes se suspenderán por siete (7) días.

No se le permite reservar viajes o cambiar horarios de viajes o destinos directamente con el chofer. El chofer sería sujeto a acciones de disciplina con su empleador. No se debe poner en contacto con los proveedores de transportación en cuanto a su uso de STAR a menos que se indica específicamente en este Guía de Pasajeros. Si hay una violación de estas reglas, sus privilegios de pedir un viaje podrán ser suspendidos por siete (7) días.

Los pasajeros se pueden suspender de STAR por no cumplir o rehusar de cumplir con las Responsabilidades de Pasajeros establecido en las páginas 18-20. Los clientes quienes se comportan de una manera abusiva con el personal de STAR o con el personal de los proveedores de transportación de STAR, incluyendo el uso de amenazas o lenguaje vulgar se pueden suspender de los servicios de STAR.

Días feriados

Los viajes de órdenes existentes no se dan los días feriados nombrados abajo. Ud. tiene que llamar al centro de llamadas de STAR de antemano para fijar viajes estos días. La oficina de STAR y el centro de llamadas de STAR estarán cerrados los siguientes feriados federales:

- El Año Nuevo
- El Día de Martin Luther King Jr.
- El Día de Presidentes
- El Día Memorial
- El Día de Independencia
- El Día de los Trabajadores
- El Día de Cristóbal Colón
- El Día de Veteranos
- El Día de Acción de Gracias
- El viernes después del Día de Acción de Gracias

- La Navidad

Favor de llamar antes de cada día feriado para pedir un viaje para el día del feriado. Cuando el centro de llamadas estará cerrado para un feriado del día lunes, estará abierto la mitad del día el domingo antes de 11:00 a.m. a 3:00 p.m.

Políticas de mal tiempo

STAR se preocupa por la seguridad de sus clientes y nuestros chofer. Durante una tormenta de nieve o acontecimiento relacionado con el mal tiempo, el servicio de STAR dependerá en las condiciones de las calles. Durante las condiciones de mal tiempo, STAR generalmente seguirá las decisiones de los cierros del condado de Arlington y los siguientes políticas y procedimientos.

Los proveedores de administración de servicios para STAR analizarán las condiciones de tiempo y tomarán una de las siguientes decisiones:

- canelar todos los viajes;
- demorar el comienzo de los viajes de la mañana; o
- terminar con los servicios temprano.

Por favor llame al centro de llamadas de STAR si le gustaría cancelar uno o todos sus viajes. Si cancelamos los servicios tempranos, haremos todo esfuerzo por devolver todos los clientes que han viajado ese día a sus casas. Si las condiciones del tiempo permiten, STAR intentará de transportar los clientes de diálisis según sus horarios.

Durante las condiciones de mal tiempo, si alteramos los servicios, STAR proveerá esa información en las siguientes maneras:

- Colocar una grabación en nuestro sistema de teléfonos que describe los cambios, 703-892-TRIP(8747).
- Colocar noticias en www.ArlingtonSTAR.com y www.arlingtonva.us
- Colocar un anuncio en la Arlington Virginia Network, que se emite en el cable de Comcast en los canales 25 y 74 y en Verizon en los canales 39 y 40.

Los clientes deben observar el estatus del servicio de STAR durante mal tiempo usando uno de los precedentes recursos. Ud. también puede llamar la oficina de STAR para hablar de sus viajes con un agente de STAR.

Derechos y responsabilidades de los pasajeros

STAR hace todo esfuerzo para asegurar que nuestro servicio esté seguro y confiable. Usted tiene derechos como cliente de STAR. Sin embargo, también tiene responsabilidades de seguir las reglas. Para su conveniencia hemos hecho una lista de algunos de sus derechos y responsabilidades.

Sus derechos

1. Viajar en un vehículo seguro y limpio con cintas de seguridad y con todo el equipaje en buenas condiciones.
2. Ir en un vehículo accesible por sillas de ruedas, si es necesario. Por favor deje que STAR sepa si Ud. necesita un ascensor o rampa para sillas de rueda. Es posible que Ud. quiera usar un ascensor o rampa aún si usted camina, pero tiene dificultad con sus pasos.
3. Viajar con un asistente de cuidado personal y/o con un compañero si Ud. ha hecho el pedido cuando hizo la reservación.
4. Estar acompañado por un animal de servicio con el entrenamiento adecuado. Los animales de servicios se deben entrenar para quedarse en el suelo.
5. Tener una reservación dentro de una hora de su tiempo pedido.
6. Ser recogido dentro del plazo de tiempo apropiado.
7. Recibir asistencia cortés y respetuosa desde la acera hasta el vehículo.
8. Recibir la ayuda del chofer entre el vehículo y la acera con un paquete que no pese más que 40 libras.
9. Hacer una queja oficial con STAR si el servicio no le satisface. Si el centro

de llamadas de STAR está cerrado, favor de dejar un mensaje que se recogerá el próximo día de negocios.

Sus responsabilidades

1. Pagar la tarifa exacta y mostrar su identificación con foto de MetroAccess al subir.
2. Ser cortés a los otros clientes y los operadores de STAR. Los clientes que se comportan de una manera abusiva pueden ser suspendidos del los servicios de STAR.
3. Usar una cinta de seguridad. Si Ud. utiliza un aparato de movilidad (una silla de ruedas o un escúter) permitir que el chofer lo asegure.
4. Mientras ande en los vehículos de STAR, no coma, beba, fume, escupa o tocar aparatos de música o video sin audífonos.
5. Mantener sus animales de servicio bajo su control en todo momento.
6. Hacer su reservación por lo menos un día de antemano.
7. Estar preparado para dar el agente de reservación la información necesaria para fijar su viaje de una manera adecuada tal como la dirección correcta y en cual entrada se debe reunir.
8. Estar listo para ser recogido dentro del plazo de tiempo para su viaje reservado.
9. Compartir el vehículo con otros clientes.
10. Cancelar sus reservaciones en el mismo momento que Ud. sepa que no puede hacer el viaje reservado.
11. Mantener su información actualizado con STAR.
12. Estar preparado para otro recurso de transportación si Ud. tiene la necesidad de viajar el mismo día sin anticipación. STAR no tiene la obligación de cumplir con sus necesidades del mismo día ni es esto la intención del

servicio.

13. Usar una silla de ruedas que cumple con las regulaciones del Acto de Americanos con Discapacidades (ADA)—dimensiones máximas de 30 pulgares por 48 pulgares y con peso máximo de 600 libras cuando esté ocupado.
14. Pregúntale al Arlington Transit acerca del entrenamiento de viajes para usar ART, Metrobus o Metrorail servicios de tránsito. Si Ud. pueda usar la transportación pública para algunos de sus viajes, puede ser espontáneo (¡viajes del mismo día!) y Ud. ahorrará dinero en las tarifas. Como un cliente elegible de MetroAccess puede ser posible que Ud. use Metrobus y Metrorail gratis. Póngase en contacto los servicios de clientes ART al 703-228-RIDE, mande sus preguntas del transporte por e-mail a Questions@CommuterPage.com, o por fax a 703-524-4959.

Metro ofrece orientaciones de los sistemas gratis para enseñar a las personas con discapacidades como usar Metrobus y Metrorail. Para arreglar una orientación del sistema del metro GRATIS, por favor póngase en contacto con la Oficina de Metro de los programas ADA al 202-962-1558 o 202-962-2033 (TTY).

La supervisión de la política de STAR

La provisión de los servicios de tránsito en el condado de Arlington, incluyendo STAR, se dirige por Arlington County Transit Advisory Committee (TAC). El TAC es un comité de quince miembros nombrados por el gerente del condado. El TAC usualmente se reúne el segundo martes de cada mes desde 7:00 p.m. a 9:00 p.m. Por favor póngase en contacto con Richard Hartman, el coordinador de TAC, para el lugar de reuniones: 703-228-4019 o por e-mail a rchartman@arlingtonva.us.

Contactos claves para STAR

Llámenos a lo siguiente:

Oficina de negocios y reservaciones en STAR, o el centro de llamadas al 703-892-TRIP (8747)

- Marque “1” para reservaciones, cancelaciones e información de viajes.
- Marque “2” para el departamento de administración

O use el Virginia Relay Center—TDD 1-800-828-1120 o 711

Escribanos al:

Arlington County Department of Environmental Services Star Project Manager
2100 Clarendon Blvd., Suite 900
Arlington, VA 22201

Contáctennos por e-mail al:

STAR@arlingtonstar.com

Visítenos en nuestro sitio Web al:

www.ArlingtonSTAR.com

Para comprar los cupones de tarifas de STAR:

Llame 703-228-RIDE (7433) o visítenos directamente al CommuterDirect.com

Los proveedores de transporte de STAR

El centro de llamadas de STAR hace reservaciones para todos sus viajes con Red Top Cab o Diamond Transportation Services. Estas compañías contratan y entrenan los chofer y son los dueños de los vehículos usados en los servicios de STAR. Red Top y Diamond no harán reservaciones para viajes nuevo de STAR ni cambiarán las reservaciones de viajes de STAR con los clientes.

Más sobre “Paratransit”

El término “Paratransit” significa al lado del tránsito, incluyendo transportación pública o de grupos, tales como automóviles, camioneta, o minibús, organizada para aliviar la congestión del tránsito en masas. En el área metropolitana de Washington, “Paratransit” describe las múltiples opciones para alternativas de tránsito compartido para las personas de la tercera edad y las personas con discapacidades. La mayoría de los gobiernos de las ciudades y condados cercanos han implementado, y siguen mejorando, los servicios de “Paratransit” para sus residentes, basándose en el Acto para Americanos con Discapacidades (ADA) del 1990. Para información acerca de los servicios proporcionados por los sistemas de

transportación de los áreas locales, visite la página del “Paratransit” en el sito Web CommuterPage.com. para información adicional de estos sistemas, visite la página del Bus Local y Commuter Bus.

Para información adicional acerca de otros recursos de interés para los adultos de la tercera edad y para gente discapacitada, favor de consultar los sitios web: www.seniornavigator.org y www.disabilitynavigator.org.

Arlington se compromete a las leyes y regulaciones propuestas por el Acto para Americanos con Discapacidades (ADA) de 1990. Servicios gratis de transportación local y regional se proporcionan para la comunidad discapacitada. Para enfatizar nuestro compromiso aun más y también proveer una variedad de servicios, Arlington ha pedido a los taxis locales que compren vehículos accesibles con ascensores por medio de varios programas, y hay alrededor de 23 vehículos con tal equipaje en el condado.

Map Translations:

English	Spanish
Zon Map	Mapa de zonas
STAR	STAR
Specialized Transit for Arlington Residentes	Tránsito especializado para residentes de Arlington
Zone 1 (Inside Arlington, inside dashed black boundary)	Zona 1 (Dentro de Arlington, dentro de la línea negra)
\$2.50 for trips inside Arlington	\$2.50 para viajes dentro de Arlington
Zone 2 (Outside Arlington, inside dashed black boundary)	Zona 2 (Afuera de Arlington, dentro de la línea de puntos negra)
\$3.00 for trips to D.C., Alexandria, Falls Church, Fairfax County inside the Beltway	\$3.00 para viajes a D.C., Alexandria, Falls Church, el condado de Fairfax dentro del sistema de carreteras
Zone 3 (Outside the	Zona 3 (Afuera de la

dashed black boundary)	línea de puntos negra)
\$7.00 for trips to Fairfax County outside the Belway, Montgomery County, and Prince George's County	\$7.00 para viajes al condado de Fairfax afuera del sistema de carretera, al condado de Montgomery y al condado de Prince George.
Please note: All trips must be within 3/4 mile of a fixed route transit service.	Por favor note que todo viaje tiene que estar dentro de 3/4 de una milla de una ruta fija de los servicios de tránsito.