

Guía para el pasajero de STAR

Políticas y procedimientos

Vigente desde julio 2025

Para pedir un viaje con STAR, llame al centro de atención telefónica de STAR:

Teléfono: 703-228-1900

TDD: 800-828-1120 o 711

Correo electrónico: star@arlingtonstar.com

Índice

Introducción

¿Qué es STAR?	3
¿Quiénes pueden usar STAR?	3
Adaptaciones razonables	4
Horarios y ubicaciones de servicio	5
Días festivos	5

Solicitar un viaje

Cómo solicitar un viaje	6
Archivo de ubicaciones favoritas	8
Aplicación y sitio web de “Arlington STAR”	8
Solicitudes de viajes periódicos	10
Revisión de su horario de viaje	11
Reservas el mismo día	11
Viaje de regreso con llamada previa	12

Procedimientos del viaje

Procedimientos de recogida	13
Viajes compartidos	14
¿Llega tarde a su viaje?	14
¿Dónde está mi transporte?	15
Viajes accesibles en autobús y tren para el mismo día	15
Asistentes personales y acompañantes	16

Tarifas

Tarifas de STAR	16
Libros de cupones	17
Mapa de zonas	18
Ubicaciones de las tiendas para viajeros	18

Políticas sobre cancelaciones y condiciones meteorológicas

Política sobre cancelaciones y ausencias	19
Política sobre suspensiones	19
Política sobre condiciones meteorológicas extremas	20

Supervisión de STAR

Derechos y responsabilidades del cliente	21
Supervisión de políticas	23
Contactos clave	23
Proveedores de transporte de STAR	24
Acerca de los servicios de transporte adaptado	24

Introducción

La Guía para el pasajero de STAR describe las políticas y procedimientos de STAR, incluidos los cambios recientes en sus políticas. El condado de Arlington trabaja continuamente para mejorar sus servicios de viaje compartido de STAR. La Guía para el pasajero se actualizará según sea necesario para incluir las nuevas políticas y procedimientos.

¿Qué es STAR?

STAR es el servicio de transporte especializado para residentes de Arlington (Specialized Transportation for Arlington Residents). STAR forma parte de Arlington Transit (ART), el sistema de transporte público del condado de Arlington. ART ofrece servicios públicos de autobús de ruta fija en el condado de Arlington. STAR presta servicio a los residentes de Arlington que tienen dificultades para utilizar el transporte público de ruta fija por motivos de edad, discapacidad o condiciones ambientales. STAR es un servicio de paratransito (transporte adaptado) de viaje compartido que busca proporcionar un nivel de transporte comparable al que ofrecen ART, Metrobus y Metrorail.

Los viajes se programan sin que se tenga en cuenta el propósito del viaje. Todos los viajes se organizan por anticipado a través del Centro de Atención Telefónica de STAR o de la aplicación o el sitio web "Arlington STAR". Los pasajeros de STAR deben planificar previamente las actividades y programar los viajes de STAR con anticipación. Los viajes en el mismo día se reservan únicamente para emergencias.

¿Quién pueden usar STAR?

Los residentes del condado de Arlington que actualmente cuenten con la certificación de elegibilidad de MetroAccess tienen automáticamente la certificación de STAR. Si tiene su identificación de MetroAccess, pero no ha utilizado STAR, llame al Centro de Atención Telefónica de STAR para asegurarse de que le tengamos en la base de datos.

MetroAccess es el servicio regional de transporte adaptado compartido que ha establecido la Autoridad de Transporte Público del Área Metropolitana de Washington (WMATA) conforme a las disposiciones de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA). STAR es la alternativa de Arlington al uso de MetroAccess. Los viajes en STAR se ofrecen de acera a acera. Los conductores estacionan frente a la dirección y ayudan a los pasajeros a subir y bajar del vehículo. Los organismos de servicios sociales del condado de Arlington también patrocinan los viajes de STAR para conectar a los clientes con programas y servicios.

Para poder acceder al servicio de MetroAccess, debe tener una discapacidad conforme a la definición de la ADA y, como consecuencia de su discapacidad, debe:

1. No poder utilizar el transporte de rutas fijas, como Metrobus y Metrorail.
2. No poder viajar hacia o desde una parada de autobús o estación de ferrocarril;
o
3. No poder subir a los vehículos de transporte público por ser inaccesibles (ya no aplica en Arlington, ya que en el área metropolitana todos los vehículos de transporte público son accesibles para silla de ruedas).

Para definir si reúne los requisitos para utilizar MetroAccess, debe completar una solicitud y solicitar a un profesional de la salud que la certifique. Puede solicitar la solicitud de distintas formas. Puede:

1. enviar su solicitud por correo electrónico a eligibility@wmata.com;
2. solicitar la solicitud por escrito al Centro de Accesibilidad de Metro Transit, 600 Fifth Street, NW, Washington, DC 20001;
3. acudir a la oficina de Metro en la dirección indicada más arriba;
4. o descargar la solicitud de www.wmata.com/accessibility.

Se debe explicar y certificar tanto su discapacidad como su necesidad de utilizar MetroAccess. Además, indique en su solicitud si tiene que viajar con un asistente personal (PCA). Tras completar la solicitud, póngase en contacto con el Centro de Accesibilidad del Transporte Público por teléfono al (202) 962-2700 para hablar con un especialista. Posteriormente se programará una entrevista y una evaluación. También puede presentarse la solicitud en español previa solicitud.

Los niños menores de ocho años deben tener un PCA e ir con un asiento infantil de seguridad.

Adaptaciones razonables

Si se requiere una adaptación razonable en virtud de las disposiciones de la ADA, pídale a su médico que especifique por escrito la adaptación necesaria, incluida la duración. La nota del médico debe enviarse por correo a Transit Services Manager, Arlington County Dept. of Environmental Services, Transportation Division, 2100 Clarendon Blvd., Suite 900, Arlington, VA 22201. Si no puede usar el cinturón de seguridad por motivos médicos, le pedimos que su médico indique esa adaptación por escrito para que conste en los registros de STAR. Visite la página de la Oficina de Derechos Humanos del Condado de Arlington en www.arlingtonva.us (busque "Office of Human Rights" (Oficina de Derechos Humanos)) para solicitar una adaptación

razonable en línea. Comuníquese al teléfono 703-228-7096 (V/TTY) para obtener más información.

Tenga en cuenta lo siguiente: Dado que STAR trabaja para programar su viaje de la manera más eficiente y eficaz posible, puede que su viaje se asigne a un sedán o minivan/SUV que se use como taxi. Si tiene una afección médica que le impida utilizar algún tipo particular de vehículo, puede que STAR tenga dificultades para organizar su viaje en el momento en que lo solicite, pero hará todo lo posible para hacerlo.

Puede llevar un respirador, oxígeno portátil u otro equipo de soporte vital en STAR siempre y cuando no infrinja las leyes de transporte de materiales peligrosos. El equipo debe ser lo suficientemente pequeño para poder sujetarlo dentro del vehículo. Los clientes deben asegurarse de que haya un suministro adecuado de oxígeno (3/4 o completo) antes de subir al vehículo. Los conductores no están autorizados a manejar equipos de soporte vital.

Horarios y ubicaciones de servicio

Los viajes de STAR están disponibles entre las 5:30 a. m. y la medianoche, los siete días de la semana. STAR no tiene restricciones en cuanto a la finalidad del viaje. Todos los planes de viaje diario en STAR deben comenzar o terminar en Arlington. STAR tiene disponibilidad para un número limitado de viajes los días hábiles al mediodía (aproximadamente de 10:00 a. m. a 2:30 p. m.) totalmente fuera del Condado de Arlington dentro de la Zona Tarifaria 2 (ver Tarifas de STAR). Estos viajes deben reservarse al mismo tiempo que un viaje que comience o termine en Arlington ese día. Nuestros clientes pueden viajar en cualquier lugar donde esté disponible el servicio de Metro Bus o Rail; todas las direcciones de recogida y destino deben estar dentro de 3/4 de milla de una ruta de transporte público. Sin embargo, STAR no presta servicio hacia ni desde el condado de Prince George los fines de semana ni los días festivos. Si necesita un viaje que STAR no puede atender, llame a MetroAccess al 301-562-5360.

Días festivos

En los días festivos que se indican a continuación no se ofrecen viajes periódicos. Debe llamar al Centro de Atención Telefónica de STAR con anticipación para reservar viajes en estos días festivos o para el día después del día festivo. La oficina de STAR y el Centro de Atención Telefónica de STAR estarán cerrados cuando se celebren los siguientes días festivos federales:

1. Año Nuevo
2. Día de Martin Luther King Jr.

3. Día de los Presidentes
4. Día de los Caídos
5. Juneteenth (Día de Liberación de los Esclavos)
6. Día de la Independencia
7. Día del Trabajo
8. Día de los Veteranos
9. Día de Acción de Gracias
10. Viernes después del Día de Acción de Gracias
11. Navidad

Solicitar un viaje

Cómo solicitar un viaje

Los residentes de Arlington que cuenten con la certificación del programa STAR deben llamar al Centro de Atención Telefónica de STAR al 703-228-1900 para:

1. reservar un viaje;
2. cambiar la hora de un viaje solicitado;
3. cancelar un viaje; o
4. recibir información general sobre STAR y otros servicios de transporte.

Para idiomas que no sean inglés, presione “4” para usar la línea de idiomas. Los residentes de Arlington que sean sordos o tengan problemas de audición pueden utilizar el TDD llamando al Centro de Retransmisión de Virginia al 800-828-1120 o al 711. También se puede contactar al Centro de Atención Telefónica de STAR por correo electrónico: star@arlingtonstar.com. También puede reservar un viaje, cancelarlo y consultar el horario en cualquier momento del día por internet o con su dispositivo móvil a través de la aplicación “Arlington STAR”. Consulte a continuación los detalles y las limitaciones.

Cuando llame, tenga a mano lo siguiente:

1. su número de identificación de STAR/MetroAccess;
2. las direcciones de recogida y destino* (los agentes de reservas no tienen la responsabilidad de buscar las direcciones por usted);
3. la hora a la que desea que lo recojan y la hora a la que debe llegar al destino; y
4. la hora a la que estará listo para regresar del destino;

5. los números de teléfono de su lugar de recogida y destino, o su número de teléfono móvil, si desea que STAR le informe que el vehículo está llegando.

El agente tomará sus datos y reservará el viaje. Se le indicarán las horas previstas de recogida y regreso.

**Algunos edificios tienen varias entradas. Si la recogida se realiza en un edificio con más de una entrada, indíquenos cuál es la que va a utilizar.*

Consejos para realizar reservas:

1. Reserve su viaje con uno a siete días de anticipación. Los viajes se programan por orden de llegada.
2. Reserve sus viajes temprano. Los viajes de larga distancia (Zona 3), especialmente durante las horas pico, deben solicitarse con suficiente anticipación al viaje. Si espera hasta el día anterior al viaje, llame a STAR antes de las 4:00 p. m. para reservar el viaje. La capacidad es limitada: estos viajes deben solicitarse a más tardar el día anterior al viaje. Se programan por orden de llegada.
3. Puede reservar su viaje con un agente de reservas de STAR entre las 8:30 a. m. y las 6:30 p. m., de lunes a viernes, y los sábados, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. El Centro de Atención Telefónica permanece cerrado los días festivos del condado, incluidos los lunes que sean día festivo. Estará abierto el domingo anterior al lunes festivo (a excepción de Navidad y Año Nuevo) de 11:00 a. m. a 3:00 p. m.
4. Tenga consideración con el personal del Centro de Atención Telefónica. Por ejemplo, no espere hasta cinco minutos antes de la hora de cierre para programar varios días de viajes.
5. Si tiene teléfono celular, asegúrese de que el Centro de Atención Telefónica de STAR tenga ese número en su archivo de cliente.
6. Puede solicitar un servicio de viajes periódicos para viajes que se repitan por día o por semana. (Consulte Solicitudes de viajes periódicos).
7. STAR solicita que deje pasar al menos una hora entre cada recogida programada. Excepción: podrá dejar un intervalo de 40 minutos entre recogidas solo para viajes dentro de Arlington (de la Zona 1 a la Zona 1 únicamente) que se realicen los sábados, domingos y entre semana entre las

9:30 a. m. y las 3:30 p. m. o después de las 7:30 p. m. La única excepción es una parada rápida (10 minutos como máximo) para recoger niños de la guardería o dejarlos allí.

8. Debe reservar todos los viajes de regreso con anticipación. Se pueden hacer excepciones para algunos viajes por motivos médicos y cuando los pasajeros llegan de otra ciudad; estas excepciones se describen a continuación. Muchas citas médicas tienen una hora de inicio y de finalización definida. Al reservar los viajes de regreso, evitará tener que esperar mucho tiempo al vehículo de STAR. Si no conoce la duración de su cita médica, puede reservar un viaje de regreso con llamada previa.

Si termina antes y está listo para salir al menos una hora antes de la hora programada para su recogida, solicite al Centro de Atención Telefónica de STAR que le envíe un vehículo antes. Puede llamar directamente al proveedor solo si el Centro de Atención Telefónica de STAR está cerrado. STAR no puede garantizar que haya disponibilidad para que lo recojan antes.

Archivo de ubicaciones favoritas

Para facilitar la reserva, todos los usuarios de STAR pueden solicitar al Centro de Atención Telefónica que incluya 10 direcciones de destino en la Lista de ubicaciones favoritas del usuario. Son lugares a los que viaja con frecuencia o destinos que requieren indicaciones especiales, como “utilizar la entrada trasera”. Puede crear su lista de Ubicaciones favoritas proporcionando esa información, incluidas las direcciones postales, al Centro de Atención Telefónica de STAR.

Aplicación y sitio web de “Arlington STAR”

Ahora puede reservar un viaje, cancelar un viaje, comprobar el estado de su vehículo y consultar su horario en cualquier momento utilizando “Arlington STAR”. Para empezar a utilizar la aplicación “Arlington STAR”, los pasajeros pueden descargarla desde la App Store de iOS en dispositivos Apple o desde Google Play Store en dispositivos Android. Para acceder a “Arlington STAR” por internet, utilice el siguiente enlace:

<https://spare-rider-arlingtonstar-production.vercel.app/>

Cuando la haya descargado, introduzca el número de teléfono asignado a su perfil de pasajero de STAR y copie el código de autenticación de dos factores proporcionado a ese número. No se requiere contraseña ni nombre de usuario para acceder a “Arlington STAR”. Si no está seguro del número de teléfono asignado a su cuenta de STAR, debe

cambiar su número de teléfono o desea establecer un número de teléfono asignado, comuníquese con el Centro de Atención Telefónica de STAR o envíe un correo electrónico a star@arlingtonstar.com.

La aplicación y el sitio web de “Arlington STAR” permiten realizar reservas automáticas. Las reservas se pueden hacer las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través de “Arlington STAR”. Tenga en cuenta que programaremos su viaje lo más cerca posible de la hora solicitada, pero le pedimos que verifique la hora de recogida proporcionada por “Arlington STAR”.

Si tiene alguna pregunta sobre la aplicación y el sitio web de “Arlington STAR”, llame al Centro de Atención Telefónica de STAR durante el horario laboral o envíe un correo electrónico a star@arlingtonstar.com.

Al acceder a la aplicación o al sitio web de “Arlington STAR”, los clientes pueden introducir las direcciones a las que desean viajar dentro de los límites del servicio de STAR. Tenga en cuenta que no se pueden programar direcciones que se encuentren fuera de los servicios definidos de STAR, ni viajes fuera del alcance de los servicios de STAR. Con “Arlington STAR”, los usuarios ahora pueden solicitar que su viaje sea con hora de “salida a las” o “llegada a las”. Los viajes con “hora de salida a las” permiten a los clientes seleccionar la hora a la que desean que se los recoja, mientras que los viajes con hora de “llegada a las” permiten a los clientes elegir la hora a la que desean que se los deje. Los clientes solo pueden elegir un tipo de viaje para su viaje solicitado.

La aplicación y el sitio web de “Arlington STAR” también pueden proporcionar información en tiempo real sobre el estado de su viaje, así como la ubicación GPS actual del vehículo. Los clientes también pueden recibir notificaciones automáticas de “Arlington STAR” cuando se programa su viaje, cuando está llegando, o si su viaje se retrasa o se ha cancelado. Estas notificaciones pueden enviarse mediante mensajes de texto, llamadas de voz automáticas o notificaciones en la aplicación.

Solicitudes de viajes periódicos

Los viajes periódicos son viajes recurrentes entre las mismas direcciones, a la misma hora, el mismo día o días de la semana. E cuanto se apruebe su solicitud de viajes periódicos, no tendrá que llamar para solicitar estos viajes.

El Centro de Atención Telefónica de STAR colaborará con usted para establecer su horario cuando llame. Tenga toda la información a mano, incluidos los siguientes datos:

1. la última hora a la que puede llegar al destino;

2. el número de teléfono del destino y la entrada del edificio al que desea acceder;
3. la hora más temprana a la que estará listo para regresar;
4. los días de la semana y
5. la cantidad de semanas o el último día en que necesita el servicio de viajes periódicos.

Recuerde que STAR solo acepta llamadas para reservas de viajes periódicos entre las 8:30 a. m. y las 6:30 p. m., de lunes a viernes, y entre las 9:00 a. m. y las 5:00 p. m. los sábados. Si su solicitud de viajes periódicos puede ser atendida, el Centro de Atención Telefónica de STAR le informará las horas previstas de recogida y llegada.

Debe cancelar el viaje los días en que no vaya a utilizar el servicio; de lo contrario, se le cobrará un cargo por no presentarse. Esto incluye los días en que esté enfermo o de vacaciones.

Revisión de su horario de viaje

Para obtener información sobre su viaje programado para el día, llame a STAR entre las 7:00 a. m. y las 7:00 p. m. los días hábiles y entre las 8:30 a. m. y las 5:30 p. m. los sábados. También puede llamar a STAR treinta minutos antes de la hora de cierre del Centro de Atención Telefónica el día hábil anterior al viaje. Nuestro personal lo ayudará a hacer lo siguiente:

1. consultar los detalles de su viaje programado: qué proveedor de transporte se ha asignado a cada viaje;
2. averiguar cuándo llegará el vehículo para recogerlo;
3. verificar que las listas de viajes incluyan su número de llamada;
4. cancelar un viaje el día del servicio y
5. notificar al transportista que no estará listo a tiempo e intentar adaptar su viaje programado para dar lugar a sus necesidades. Para hacerlo, debe llamar al menos 30 minutos antes de la hora programada del viaje para solicitar un cambio. No podemos garantizarle que se pueda cambiar el viaje, pero haremos todo lo posible por ayudarlo.

También puede consultar su horario en cualquier momento y cualquier día utilizando la aplicación y el sitio web de "Arlington STAR". Consulte a continuación los detalles y las limitaciones.

Reservas el mismo día

Por lo general, STAR no permite a los usuarios reservar un viaje para el mismo día. STAR no puede garantizar la prestación de servicios de transporte para el mismo día y solo tratará de hacerlo en situaciones especiales. STAR hará todo lo posible por programar los viajes lo más cerca posible de las horas solicitadas.

STAR **intentará** programar un viaje para el mismo día solo en las siguientes situaciones urgentes e imprevistas:

1. una cita médica no programada; o
2. una crisis familiar o personal imprevista. Entre los ejemplos de crisis familiares o personales se incluyen visitar a un familiar que ha sido hospitalizado u ocuparse de una situación disciplinaria de un hijo en la escuela.

Aclaraciones sobre las reservas de viajes para el mismo día:

1. Debe contar con fondos disponibles para utilizar otro recurso si STAR no puede realizar la reserva de su viaje para el mismo día. STAR no puede proporcionar viajes para el mismo día hacia o desde Maryland o el Distrito de Columbia que no comiencen o terminen en Arlington.
2. Los viajes para el mismo día no se pueden reservar a través de la aplicación ni del sitio web de "Arlington STAR".

Para coordinar adecuadamente los viajes para el mismo día con los viajes de STAR programados previamente, STAR debe tener los siguientes datos:

1. la hora a la que desea que lo recojan y la última hora a la que debe llegar al destino (pregunte al Centro de Atención Telefónica si ese tiempo de viaje es razonable);
2. el número de teléfono del participante (preferiblemente un teléfono celular si lo tiene);
3. el número de teléfono del destino y
4. la hora estimada de regreso. Se ruega prever al menos dos horas para las citas médicas. Si se debe cambiar el viaje de regreso, llame desde el destino para informar a STAR. No lo dejaremos varado en el destino.

Si tiene una emergencia médica, llame al 911. STAR no puede sustituir a una ambulancia.

Viaje de regreso con llamada previa

1. STAR entiende que, en algunas situaciones, no es posible predecir cuándo estará listo para regresar a casa después de una cita médica. En esos casos, puede reservar un viaje con llamada previa con STAR.
2. Los viajes con llamada previa también se admiten cuando tiene un viaje de regreso desde otra ciudad a través de otro medio de transporte con conexión en las estaciones de Greyhound o Amtrak o en los aeropuertos National o Dulles. STAR entiende que los viajes entre ciudades pueden demorarse. En estas circunstancias limitadas, solicite un viaje de regreso con llamada previa.
3. Cuando esté listo, llame al Centro de Atención Telefónica de STAR. Si el Centro de Atención Telefónica está cerrado, llame al proveedor de taxis de STAR. Dicho proveedor de taxis no lo dejará varado, ya que el viaje de regreso con llamada previa ya estará reservado con ellos. Tenga en cuenta que su solicitud de viaje de regreso con llamada previa se borrará de la base de datos a medianoche.

Procedimientos del viaje

Procedimientos de recogida

STAR ofrece un servicio de acera a acera. El conductor lo ayudará a subir y bajar del vehículo, pero no puede dejarlo sin atención. Si necesita ayuda más allá del vehículo, debe traer un PCA o un acompañante. En la sección STAR Fares (tarifas de STAR) encontrará información sobre las tarifas para un PCA y un acompañante.

STAR es un servicio de transporte compartido. Esté listo para subir al vehículo cuando este llegue, para no causar molestias a los demás pasajeros que compartan el vehículo con usted. Tenga a mano su identificación con fotografía de MetroAccess y la tarifa exacta en efectivo o cupones de tarifas de STAR para pagar al conductor al inicio del viaje. Si su discapacidad hace que le resulte difícil encontrar su identificación o cupones de STAR, el conductor puede comenzar a conducir, pero haga todo lo posible por pagarle tan pronto como sea posible después de subir al vehículo. Los conductores no tienen la obligación de llevar cambio ni dar cambio.

La secuencia de recogida es el siguiente:

1. Si no está a la vista (afuera o al menos abriendo la puerta para salir del edificio) cuando el vehículo llegue y se estacione, el conductor le pedirá al coordinador que lo llame. Verifique si tiene cobertura de celular en el lugar donde espera.

Si la hora de recogida es durante el horario de atención del Centro de Atención Telefónica de STAR:

1. Cinco minutos después de llegar, el conductor pedirá al coordinador que se ponga en contacto con el Centro de Atención Telefónica y este intentará ponerse en contacto con usted.
2. Diez minutos después de la llegada del vehículo, o diez minutos después de la hora de recogida programada, lo que sea más tarde, el coordinador dará permiso al conductor para que se marche. El coordinador lo notificará al Centro de Atención Telefónica, que asignará una ausencia al viaje.

Si la hora de recogida es fuera del horario de atención del Centro de Atención Telefónica:

1. Cinco minutos después de llegar, el conductor le pedirá al coordinador que intente comunicarse con usted nuevamente.
2. Diez minutos después de la llegada del vehículo, o diez minutos después de la hora programada para su recogida, lo que sea más tarde, el conductor le pedirá permiso al coordinador para marcharse. El coordinador enviará un correo electrónico al Centro de Atención Telefónica para informar de la ausencia. Cuando el Centro de Atención Telefónica vuelva a abrir, se asignará una ausencia al viaje.

Tenga consideración con nuestros conductores y otros pasajeros. Si sabe que tardará más de 5 minutos en llegar a la entrada del edificio, planifique su viaje teniendo esto en cuenta. Se espera que los conductores lleguen dentro de un margen de diez minutos respecto a la hora programada: de 0 minutos antes a 10 minutos después.

Los conductores de STAR no pueden entrar en ningún edificio, centro ni residencia para localizarlo o ayudarlo.

Si su vehículo no ha llegado 5 minutos después de la hora programada, puede llamar a STAR para averiguar el estado de su viaje.

Viajes compartidos

Es posible que se programe que los viajeros de STAR compartan viajes cuando se dirijan en la misma dirección al mismo tiempo. Tenga consideración con los demás viajeros de STAR en el vehículo. Esté listo a la hora programada para la recogida. Esté en la puerta del edificio o cerca de ella.

Si usted y otros viajeros de STAR desean asistir a la misma reunión pública u otro evento, infórmenos. Avise a los encargados de programar los horarios cuando reserve su viaje o envíe por correo electrónico una lista con las fechas de las reuniones a star@arlingtonstar.com.

¿Llega tarde a su viaje?

1. Cuando llegue a su cita, pregunte cuánto tiempo tendrá que esperar hasta que lo atiendan. Si su cita se prolongará más tarde de la hora prevista para su viaje de regreso con STAR, llame al Centro de Atención Telefónica para reprogramar el viaje de regreso. Si el Centro de Atención Telefónica está cerrado, llame al proveedor de transporte asignado a su viaje y comuníquese que no podrá llegar a tiempo. Cuando esté listo, llame a STAR si el Centro de Atención Telefónica está abierto, o al proveedor de transporte si el centro está cerrado. STAR no lo dejará varado. STAR lo llevará a su casa (o al destino final que haya reservado previamente). Sin embargo, tal vez tenga que esperar una hora o más ese viaje de regreso.
2. Si pierde el viaje de regreso de una cita médica, llame al Centro de Atención Telefónica de STAR lo antes posible. Nota: No se eliminará una ausencia si un PCA lo acompañó en su viaje.
3. Si utiliza STAR para regresar de una visita al médico y espera que le receten un medicamento, reserve tres viajes: de su casa al médico, del médico a la farmacia de su barrio y de la farmacia a su casa. Asegúrese de llevar consigo el número de fax y el número de teléfono de la farmacia, y pida a la consulta de su médico que llame y envíe por fax la receta antes de salir. Esto acortará el tiempo que tendrá que esperar en la farmacia. Si no recibe una receta, pida al Centro de Atención Telefónica de STAR que el conductor lo lleve directamente a su casa.
4. Si no va a estar listo para su viaje a tiempo, llame a STAR al menos 30 minutos antes de la hora programada del servicio para ajustar el horario para ese mismo día.

¿Dónde está mi transporte?

1. Si su transporte no ha llegado, llame al Centro de Atención Telefónica de STAR 5 minutos después de la hora programada del servicio.

2. Solo llame al proveedor de transporte para consultar dónde está su transporte o para cancelar el transporte programado para hoy cuando la oficina de STAR esté cerrada:
 1. días hábiles entre las 7:00 p. m. y las 7:00 a. m.;
 2. sábados antes de las 8:30 a. m. o después de las 5:30 p. m. y
 3. domingos o días festivos a cualquier hora.
3. No puede reprogramar un viaje directamente con el proveedor de transporte a menos que haya programado un viaje de regreso con llamada previa como se describe anteriormente.

Viajes accesibles en autobús y tren para el mismo día

¿Sabía que los clientes de MetroAccess y STAR pueden viajar en transporte público con una tarifa con descuento? Si muestra su identificación válida de MetroAccess, usted y un acompañante pueden viajar en Metrorail, Metrobus y ART por \$1.10. Viajar en transporte público le ofrece la flexibilidad de desplazarse de forma independiente y espontánea. Los autobuses de ART, Metrobuses y Metrorail están adaptados para el acceso de personas con discapacidad. El uso de estos servicios no afecta su derecho a utilizar MetroAccess o STAR. Para obtener más información, visite www.arlingtontransit.com o www.wmata.com.

El Metro ofrece orientaciones gratuitas sobre el autobús y el Metrorail. Aprenda a planificar su viaje, leer los horarios de los autobuses y utilizar las funciones de accesibilidad y seguridad. Para programar una orientación u obtener más información, llame a la Oficina de Programas de la ADA de Metro al 202-962-1100 o al (TTY 202-962-2033). El ENDependence Center of Northern Virginia también instruye a personas con discapacidades para utilizar el transporte público. Para obtener más información, llame al ECNV al 703-525-3268 o al 711.

Asistentes de cuidados personales (PCA) y acompañantes

Los PCA y los acompañantes pueden viajar en STAR. Debe comunicar al agente cuando llame que irá acompañado.

Un PCA es una persona designada por el participante o contratada específicamente para ayudarle a atender sus necesidades personales. Si lleva un PCA para que lo ayude, a esa persona no se le cobrará la tarifa.

Los acompañantes también pueden viajar con usted, si lo informa al Centro de Atención Telefónica de STAR cuando reserve el viaje, siempre que haya espacio disponible en el vehículo. Un acompañante es cualquier persona que no sea un PCA

y que acompañe al participante en un viaje. Un acompañante no se considera un asistente personal, a menos que realmente actúe como tal. Al acompañante se le cobra la misma tarifa que al pasajero.

Debe indicar el número de pasajeros que viajarán cuando reserve el viaje. El PCA o acompañante debe tener el mismo punto de origen y de destino que el participante. Le pedimos que nos informe si va a llevar un animal de servicio. STAR precisa esta información para garantizar que haya espacio disponible en el vehículo. Si no avisa a STAR con anticipación, es posible que no se permita que los acompañantes viajen con usted.

Tarifas

Tarifas de STAR

Las tarifas de STAR se estructuran por zonas de la siguiente manera:

Zona 1: \$4.50

1. Viajes dentro de Arlington.
2. Puede utilizar los cupones de STAR de \$4 para pagar estos viajes. Consulte a continuación para obtener más información.

Zona 2: \$6.20

1. Viajes a DC, Alexandria, Falls Church o el condado de Fairfax dentro de la circunvalación, así como al hospital Inova Fairfax/campus de salud mental Woodburn en 3300 Gallows Road.
2. Puede utilizar los cupones de STAR de \$5.50 para pagar estos viajes. Consulte a continuación para obtener más información.

Zona 3: \$10.70

1. Viajes al condado de Fairfax fuera de la circunvalación, al condado de Montgomery o al condado de Prince George.

2. Puede utilizar una combinación de cupones de STAR de \$4 y \$5.50 para pagar estos viajes. Consulte a continuación para obtener más información.

Todos los viajes deben comenzar o terminar en Arlington.

Los PCA pueden viajar con usted sin costo adicional. Los pasajeros adicionales que no sean PCA y los niños mayores de 5 años deben pagar la tarifa completa por su viaje en STAR.

Libros de cupones

Puede pagar la tarifa con cupones de STAR que se venden en las tiendas Commuter Stores. Para poder distinguirlos, cada cupón tiene una esquina diferente. Llame al 703-228-RIDE (7433) para obtener información sobre cómo comprarlos o visite www.CommuterDirect.com. Con una cuenta personal de SmartBenefits en Commuter Direct, puede convertir sus SmartBenefits en cupones de STAR y recibirlos a través del servicio de pedidos por correo de CommuterDirect.com. El sobre de devolución tendrá un sello grabado con una estrella en relieve, para facilitar su identificación.

Las tiendas Commuter Stores (Tiendas para viajeros) aceptan los vales SmartBenefits para comprar estos libros de cupones. Los vales están disponibles en tres denominaciones diferentes: \$1, \$10 y \$30. Si desea obtener más información, llame al 202-962-1326 y seleccione la opción 3, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 4 p. m. (Los usuarios de TDD deben llamar al 202-638-3780).

Póngase en contacto con la Commuter Store (Tienda de viajero) para obtener más información sobre la compra de cupones.

Mapa de zonas

Mapa de zonas es un archivo PDF por separado que se encuentra en el sitio web de STAR. Vaya a arlingtontransit.com/star para ver el mapa.

Ubicaciones de las tiendas para viajeros

Ballston

Ballston Metro

(Quiosco en la parte superior de la escalera mecánica)

4230 Fairfax Drive

Arlington, VA 22203

Teléfono: 703-528-3541

Fax: 703-522-4356

TDD: 711

Horarios: Lunes a viernes 7:00 a. m.-7:00 p. m., Sáb. 8:00 a. m.-3:00 p. m.

Crystal City

Crystal City Shops (frente a Dunkin' Donuts)

251 18th St. South

Arlington, VA 22202

Teléfono: 703-413-4287

Fax: 703-413-4291

TDD: 711

Horarios: Lunes a viernes 7:00 a. m.-7:00 p. m.

Rosslyn

Entrada de la estación de metro Rosslyn

1810 N. Moore St.

Arlington, VA 22209

Teléfono: 703-525-1995

Fax: 703-525-0060

TDD: 711

Horarios: Lunes a viernes 7:00 a. m. - 7:00 p. m., Sáb. 8:00 a. m. – 2:00 p. m.

Shirlington Transit Center

2975 S. Quincy Street

Arlington, VA 22206

(En la estación de autobuses de Shirlington)

Teléfono: 703-820-4981

Fax: 703-820-4984

TDD: 711

Horarios: Lunes a viernes 10:00 a. m.-7:00 p. m.; cerrado 1:30 p. m – 2:00 p. m

Políticas sobre cancelaciones y condiciones meteorológicas

Política sobre cancelaciones y ausencias

Llame a STAR si no va a realizar el viaje; de lo contrario, se le cobrará por no presentarse. Ayude a STAR a ahorrar combustible y dinero, y evite causar molestias a otros pasajeros.

Puede cancelar un viaje al menos una hora antes de la hora de recogida programada sin penalización llamando al Centro de Atención Telefónica de STAR.

Si va a cancelar un viaje para hoy o para primera hora de la mañana siguiente y el Centro de Atención Telefónica de STAR está cerrado, le pedimos que llame al proveedor de transporte al menos una hora antes de la hora programada.

Si no llama para cancelar al menos 30 minutos antes de la hora programada y no se presenta para realizar el viaje, se le cobrará un cargo por no presentarse. Todos los viajes restantes PARA ESE DÍA se cancelarán automáticamente, a menos que llame y solicite que se le proporcionen los viajes restantes.

STAR no mandará un vehículo a su casa si no está listo para su recogida programada.

Política sobre suspensiones

Tiene permitidas tres (3) ausencias sin previo aviso en un periodo de treinta días. Si supera este número permitido, sus viajes periódicos y sus privilegios para solicitar un viaje quedarán suspendidos durante siete (7) días. STAR tiene una política de suspensión progresiva durante todo el año calendario. Con la primera suspensión derivada de un exceso de ausencias, sus privilegios para solicitar un viaje quedarán suspendidos durante siete (7) días. Con la segunda suspensión en un año calendario, se suspenderán sus privilegios para solicitar viajes durante catorce (14) días. Con la tercera suspensión en un año calendario, se suspenderán sus privilegios para solicitar viajes durante veintiún (21) días. La duración de la suspensión de un cliente aumentará con cada suspensión durante el año calendario.

Usted no puede reservar viajes ni cambiar los horarios o destinos de los viajes directamente con un conductor. El conductor podría ser sancionado por su empleador. Tampoco debe ponerse en contacto con los proveedores de transporte con respecto al uso de STAR, salvo en los casos que se indiquen específicamente en esta Guía para el pasajero. En caso de incumplimiento de estas reglas, sus privilegios para solicitar un viaje podrían quedar suspendidos durante siete (7) días.

El hecho de enviar repetidamente información incorrecta a la aplicación y al sitio web de "Arlington STAR" también podría dar lugar a una suspensión temporal del servicio.

Se puede suspender el servicio STAR a los pasajeros que incumplan o se nieguen a cumplir las responsabilidades del usuario que se especifican a continuación (consulte la sección Sus responsabilidades a continuación). Se podrá suspender el servicio STAR a los clientes que tengan un comportamiento abusivo con el personal de STAR

o con el personal de los proveedores de transporte de STAR, lo que incluye el uso de lenguaje amenazante u obsceno.

Las apelaciones de las suspensiones deben dirigirse al Centro de Atención Telefónica de STAR. En caso de que los resultados de la apelación no sean satisfactorios, se debe presentar una segunda apelación al gerente de Servicios de Transporte llamando al 703-228-7433 (228-RIDE).

Política sobre condiciones meteorológicas extremas

STAR se preocupa por la seguridad de nuestros clientes y nuestros conductores. Durante una fuerte tormenta de nieve o un evento meteorológico extremo, el servicio STAR estará sujeto a las condiciones de las carreteras. En condiciones meteorológicas adversas, STAR por lo general seguirá las decisiones de cierre del Gobierno del Condado de Arlington y las siguientes políticas y procedimientos.

La dirección y los proveedores de servicios de STAR evaluarán las condiciones meteorológicas y decidirán si se debe hacer lo siguiente:

1. cancelar todos los viajes;
2. retrasar el inicio de los viajes por la mañana o
3. finalizar el servicio antes de lo previsto.

Si prefiere cancelar uno o ambos viajes, llame al Centro de Atención Telefónica de STAR. Si finalizamos el servicio anticipadamente, haremos todo lo posible por llevar a sus hogares a todos los clientes transportados por STAR ese día. En caso de que las condiciones climáticas lo permitan, STAR intentará transportar a los clientes de diálisis conforme a lo programado.

Durante condiciones meteorológicas adversas, si modificamos el servicio, STAR proporcionará esa información de las siguientes maneras:

1. Se dejará un mensaje en nuestro sistema telefónico con la descripción de los cambios, en el número 703-228-1900.
2. Se publicarán avisos en www.ArlingtonSTAR.com y www.arlingtonva.us anteriormente.
3. Se emitirá un anuncio en Arlington Virginia Network, que se transmite por los canales 25 y 74 de Comcast Cable TV y el canal 40 de Verizon.

Los clientes deben estar atentos al estado del servicio STAR durante las inclemencias meteorológicas utilizando uno de los recursos indicados. También pueden llamar a la oficina de STAR y hablar con un agente de STAR sobre sus viajes.

Supervisión de STAR

Derechos y responsabilidades del cliente

STAR realiza todos los esfuerzos posibles para garantizar que nuestro servicio sea seguro y fiable. Como cliente de STAR, tiene derechos. Sin embargo, también tiene responsabilidades que cumplir según las normas. Con el fin de facilitarle la información, hemos creado una lista con algunos de sus derechos y responsabilidades.

Sus derechos

1. Viajar en un vehículo seguro y limpio, con cinturones de seguridad y todo el equipamiento en buenas condiciones.
2. Ser recogido en un vehículo adaptado para sillas de ruedas, si fuera necesario. Avise a STAR si necesita utilizar el elevador o la rampa para sillas de ruedas. Puede utilizar el elevador o la rampa para sillas de ruedas, aunque pueda caminar, si tiene dificultades para subir los escalones.
3. Viajar con un asistente personal (PCA) o un acompañante, si lo solicita al hacer la reserva.
4. Viajar acompañado de un animal de servicio. Los animales de servicio deben estar entrenados para sentarse en el piso.
5. Ser recogido dentro del margen de tiempo de recogida.
6. Recibir asistencia amable y respetuosa desde la acera hasta el vehículo y viceversa.
7. Pedir al conductor que le ayude con paquetes que pesen hasta 40 libras entre el vehículo y la acera.
8. Si el servicio es excepcional o no es satisfactorio, presentar una queja al Centro de Atención Telefónica de STAR (ext. 3). Los clientes pueden dejar comentarios y quejas, y un representante se pondrá en contacto con ellos en un plazo de 48 horas. También puede presentar una queja a Commuter Direct por teléfono al 703-228-7433 o en línea en <http://www.arlingtontransit.com/pages/star/star-service-comments/>.

Sus responsabilidades

1. Estar preparado para la recogida a la hora programada en la entrada del edificio.
2. Pagar la tarifa exacta y mostrar su identificación con foto de MetroAccess al subir al vehículo.
3. Ser respetuoso con los demás clientes y con los operadores de STAR. Se podrá suspender el servicio STAR a los clientes que tengan un comportamiento abusivo.
4. Usar el cinturón de seguridad. Si utiliza un dispositivo de movilidad (silla de ruedas o scooter), permita que el conductor lo sujete.
5. Mientras viaja en los vehículos STAR, no comer, beber, fumar ni reproducir dispositivos de audio o video sin auriculares.
6. Mantener bajo control en todo momento al animal de servicio.
7. Hacer su reserva con al menos un día de anticipación.
8. Estar preparado para proporcionar información al agente de reservas, como la dirección exacta y en qué entrada lo recogerán.
9. Compartir el vehículo con otros clientes.
10. Cancelar su reserva o posponer su viaje de regreso tan pronto como sepa que no podrá realizar el viaje programado para que STAR pueda reasignar el vehículo a otra persona que esté esperando un viaje. Avise a STAR con al menos 30 minutos de anticipación antes de la hora programada para su recogida.
11. Mantener actualizada toda su información personal que STAR tiene sobre usted. Debemos saber si se muda, cambia de número de teléfono o si cambia su estado de discapacidad (dispositivos de movilidad, visión, etc.).
12. Estar preparado y contar con otro medio de transporte, en caso de que se presente la necesidad imprevista de viajar el mismo día.
13. Los vehículos están diseñados para transportar sillas de ruedas que no superen las 30 pulgadas de ancho, las 48 pulgadas de largo y las 600 libras de peso cuando están ocupadas. Si su dispositivo de movilidad supera estas especificaciones, comuníquese con la oficina de STAR.
14. Consultar a Arlington Transit sobre la capacitación para viajar en los servicios de transporte público ART, Metrobus o Metrorail. Si puede usar transporte público para algunos de sus viajes, podrás decidir sin planear con anticipación (¡viajes para el mismo día!) y ahorrará dinero en tarifas. Como cliente apto para usar MetroAccess, puedes viajar en Metrobus y Metrorail con una tarifa con descuento de \$1.10. Póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de ART al teléfono 703-

228-RIDE (7433), envíe sus preguntas sobre traslados por correo electrónico a Questions@CommuterPage.com o por fax al 703-524-4959.

Metro ofrece orientaciones gratuitas sobre el sistema para enseñar a las personas con discapacidades cómo utilizar Metrobus y Metrorail. Para coordinar una orientación GRATUITA sobre el sistema de Metro, comuníquese con la Oficina de Programas de la ADA de Metro al 202-962-1558 o al 202-962-2033 (TTY).

Supervisión de políticas

La prestación de servicios de transporte público en el condado de Arlington, incluido STAR, está supervisada por el Comité Asesor de Transporte Público del Condado de Arlington (TAC) y el Subcomité de Accesibilidad del TAC. El TAC es un comité formado por quince miembros designados por el administrador del condado. El TAC generalmente se reúne el segundo martes de cada mes, de 7:00 p. m. a 9:00 p. m. El Subcomité de Accesibilidad generalmente se reúne el tercer miércoles de cada mes, de 7:00 p. m. a 9:00 p. m.

Póngase en contacto con el analista de comunicaciones de transporte público para saber dónde se celebran las reuniones, llamando al 703-228-0072 o enviando un correo electrónico a star@arlingtonstar.com.

Contactos clave

Llame a STAR;

Póngase en contacto con el Centro de Atención Telefónica de STAR al 703-228-1900.

1. Pulse “1” para reservas, cancelaciones e información sobre viajes.
2. Pulse “2” para hablar con el departamento de administración.
3. Pulse “4” si no habla inglés y necesita un traductor para que lo ayude a reservar viajes en STAR.

O utilice el Centro de Retransmisión de Virginia: TDD 1-800-828-1120 o 711.

Escriba a STAR:

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

Envíe un correo electrónico a STAR STAR@arlingtonstar.com

Acceda a STAR en línea: www.ArlingtonSTAR.com

Compre cupones de tarifas de STAR: Llame al 703-228-RIDE (7433) o visítenos en CommuterDirect.com

Proveedores de transporte de STAR

El Centro de Atención Telefónica de STAR programa todos los viajes y los reserva con un proveedor de transporte. Estas empresas contratan y capacitan a los conductores y son propietarias de los vehículos que se utilizan en el servicio STAR. Los proveedores de transporte de STAR no reservan nuevos viajes de STAR ni modifican las reservas de viajes de STAR.

Contactos de los proveedores de transporte:

1. Supervisor de STAR de Red Top Cab de turno: 703-522-3333
2. Diamond Transportation: 703-912-7606

Acerca de los servicios de paratransito

El término *paratransito* significa junto *al transporte público* e incluye el “transporte público o colectivo, como por automóvil, camioneta o minibús, organizado para paliar la congestión del transporte masivo”. En el área metropolitana de Washington, el paratransito describe las numerosas opciones de transporte alternativo compartido para personas mayores y personas con discapacidad. La mayoría de los gobiernos municipales y del condado de la zona ofrecen servicios de paratransito a sus residentes en virtud de la **Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)** de 1990. Para obtener información sobre los servicios que ofrecen los sistemas de transporte locales, visite la [página de paratransito](#) de CommuterPage.com. Para obtener más información sobre estos servicios, visite la [página de Autobuses Locales e Interurbanos](#).

Para obtener más información sobre otros recursos de interés para personas mayores y personas con discapacidades, consulte [SeniorNavigator®](#) y [disAbilityNavigator](#).

El Condado de Arlington tiene el compromiso de cumplir con las leyes y reglamentos establecidos por la **Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)** de 1990. Se proporcionan servicios de transporte locales y regionales complementarios para la comunidad de personas con discapacidad. Para reafirmar nuestro compromiso y ofrecer una variedad de servicios, Arlington ha incentivado a las flotas de taxis locales a adquirir vehículos adaptados y equipados con elevadores a través de diversos programas.

Cumplimiento del Título VI

El Condado de Arlington administra programas sin distinciones por motivos de raza, procedencia nacional, color, estado civil, género, religión, edad, discapacidad u orientación sexual. Se puede solicitar información sobre las obligaciones del Condado o de los contratistas en materia de no discriminación en virtud del Título VI. El Plan del Título VI del Condado de Arlington para el transporte público también incluye componentes relacionados con el dominio limitado del inglés y la justicia ambiental. Para obtener información adicional o presentar quejas, comuníquese con Antonio Acevedo, gerente de Derechos Civiles, al 703-228-0591, o con la Oficina del Administrador del Condado, Programas de Diversidad y Acción Afirmativa, 2100 Clarendon Blvd, Suite 318, Arlington, VA 22201.

El Condado de Arlington opera programas sin consideración de Raza, Origen Nacional, Color, Estado Civil, Sexo, Religión, Edad, Discapacidad, u Orientación Sexual. La información se puede solicitar en el Condado, lo mismo que las obligaciones antidiscriminación para contratistas conforme al Título VI. El Plan del Condado de Arlington para cumplir con el Título VI en lo que se refiere al transporte público incluye también Conocimiento Limitado del Inglés y los componentes de la Justicia para el Medio Ambiente. Para más información o para presentar denuncias, por favor diríjase con Antonio Acevedo, Administrador de Derechos Civiles, al 703-228-0591 o comuníquese con la Oficina del Administrador del Condado, Programas de Acción Afirmativa y Diversidad, 2100 Clarendon Blvd, Suite 318, Arlington, VA 22201.

Cumplimiento de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA)

Se puede obtener información sobre la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) en la Oficina de Derechos Civiles. Las quejas deben presentarse en la Oficina para Personas con Discapacidades Físicas, Oficina del Administrador del Condado, División de Derechos Humanos y EEO, 2100 Clarendon Boulevard, Suite 318, Arlington, VA 22201.

Voz/TTY: 703-228-7096

Fax: 703-228-4390

Correo electrónico: amaynard@arlingtonva.us

Accesible según la ADA: todos los autobuses de ART son totalmente accesibles según la ADA, y cuentan con elevadores para sillas de ruedas y asientos prioritarios. Hay TDD disponible para personas con problemas de audición a través del Centro de Retransmisión de Virginia, llamando al 1-800-828-1120. Hay formatos alternativos de esta publicación disponibles para personas con discapacidades. Llame al 703-228-RIDE (7433) para obtener información.

El Condado de Arlington opera programas sin consideración de Raza, Origen Nacional, Color, Estado Civil, Sexo, Religión, Edad, Discapacidad u Orientación Sexual. La información sobre la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés) se puede obtener en la Oficina de Derechos Civiles. Las denuncias deben presentarse ante la Oficina para Personas con Discapacidades Físicas de la Oficina del Administrador del Condado, con la División de Derechos Humanos, o con la EEO, 2100 Clarendon Boulevard, Suite 318 Arlington, VA 22201. Los usuarios de TTY/Voz deben llamar al 703-228-7096, por FAX al 703-228-4390, o por internet a: amaynard@arlingtonva.us, Programas de Acción Afirmativa y Diversidad, 2100 Clarendon Blvd, Suite 318, Arlington, VA 22201.

Accesibilidad para cumplir con Ley ADA: Todos los autobuses ART son totalmente accesibles y cumplen con la ley ADA y están equipados con elevadores para sillas de ruedas y con asientos de prioridad. El servicio TDD está disponible para las personas con impedimento auditivo a través del Centro de Retransmisión de Virginia, teléfono 1-800-828-1120. Las personas con discapacidades pueden tener a su disposición formatos alternativos de esta publicación. Para información, llame al 703-228-RIDE.