



# UC HRA

## Transportation

Manual del cliente

# Contenido

PREFACIO .....	3
Descripción de los Servicios .....	3
Cómo programar / planificar su viaje .....	3
Viajando en autobús .....	4
Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) .....	4
Modificación razonable .....	4
Requisitos físicos y cognitivos .....	5
Política de acompañante / escolta / asistente de cuidado personal de asistencia al pasajero .....	5
Reglas y responsabilidad del conductor .....	5
Responsabilidad del conductor .....	6
Políticas y procedimientos para viajar en autobús .....	6
Contact Information .....	7
Procedimientos de emergencia .....	7
Política de mal tiempo .....	7
Política de salud de transporte público de la UC .....	7
Política disciplinaria para pasajeros de UC Public Transit (PDP) .....	7
Política de no fumar .....	8
Política de cancelación / no presentación del transporte público de UC .....	8
Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud de la Agencia de Recursos Humanos de Upper Cumberland (HIPAA) .....	9
Divulgaciones para el transporte al tratamiento .....	10
Divulgaciones para el pago .....	10
Divulgaciones para operaciones de atención médica .....	10
Información de contacto para el servicio al cliente .....	12

## PREFACIO

¡Gracias por elegir el sistema de transporte público de UCHRA! Esperamos poder ayudarlo a llegar a donde necesita ir. UC Public Transit ofrece transporte público asequible, seguro y confiable. Para cumplir con este objetivo, solicitamos que todos los pasajeros se familiaricen con la información contenida en este folleto.

Si desea programar un viaje, tiene alguna pregunta o necesita ayuda adicional, llámenos al 1-833-UC TRIPS (828-7477). TDD / TTY (dispositivo de telecomunicaciones para sordos) LEP (servicio limitado en inglés disponible). Los usuarios de TTD deben llamar al 1-800-848-0298

Este proyecto está financiado por un acuerdo con el Departamento de Transporte de Tennessee.

## Descripción de los Servicios

### ***Ride Upper Cumberland (Paseo en Upper Cumberland)***

Brinda servicio de transporte público puerta a puerta a los ciudadanos en los 14 condados de la región de Upper Cumberland de Tennessee, que incluyen Cannon, Clay, Cumberland, DeKalb, Fentress, Jackson, Macon, Overton, Pickett, Putnam, Smith, Van Condados de Buren, Warren y White. Los vehículos están disponibles con equipo para atender a personas con discapacidades.

### ***Go Upper Cumberland (Ir a Upper Cumberland)***

Proporciona un sistema de autobuses de ruta fija desviada en las ciudades de Cookeville, Algood, McMinnville y Crossville al recoger y dejar pasajeros en puntos designados a lo largo de las rutas.

### ***Connect Upper Cumberland (Conectar Upper Cumberland)***

Brinda servicio de ruta rápida a Nashville y Murfreesboro de lunes a viernes. UC Public Transit brinda servicio desde cada condado a estos destinos interurbanos diariamente, brindando conexiones al aeropuerto, Greyhound y otros destinos solicitados.

- I-40 desde el condado de Putnam a Nashville de lunes a viernes
- Expreso Murfreesboro desde Cookeville martes y jueves
- I-24 desde el condado de Warren hasta Nashville y Murfreesboro disponible de lunes a viernes

## Cómo programar / planificar su viaje

### ***Horas de oficina / servicio***

El horario de oficina de transporte es de 8 a.m. a 4:30 p.m. y los servicios se brindan de 6 a.m. a 6 p.m., de lunes a viernes. Algunos viajes de transporte médicamente necesarios se realizan fuera de los horarios establecidos.

### ***Servicio al Cliente***

UC Public Transit hará todo lo posible para satisfacer las solicitudes de transporte de los clientes. Los clientes deben llamar al 1-833-UC TRIPS (828-7477). Los pasajeros deben solicitar todas las paradas al momento de reservar su viaje.

### ***Vacaciones***

Ride and Connect Upper Cumberland están cerrados todos los feriados estatales y federales programados. Go Upper Cumberland no brinda servicio en los siguientes días festivos: Día de Año Nuevo, Día de Martin Luther King, Día del Presidente, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias, Nochebuena y Navidad.

### ***Lo que cuesta montar***

Los viajes por zona cuestan \$ 1 por trayecto y \$ 1 por cada parada adicional. Las tarifas fuera de las zonas designadas se basan en las millas recorridas y se facturarán en consecuencia. Comuníquese con el servicio al cliente al 1-833-UC TRIPS (828-7477) para obtener información detallada sobre las tarifas.

Los pasajeros deben tener el cambio correcto listo para los conductores antes de abordar el vehículo. Los pasajeros solo pueden pagar por el viaje actual que están realizando; los pasajeros no pueden pagar dos viajes a la vez ni pagar viajes en una fecha o hora posterior.

### ***Recoger***

Debido al tiempo y la distancia, es posible que se solicite a los pasajeros que estén listos hasta una hora antes de la hora de la cita. Ofrecemos servicio de recogida fuera de ruta para Go UC, hasta 3/4 de milla desde las paradas designadas. Si necesita un servicio de recogida fuera de ruta para Go UC, llame al (931) 372-8000 para Cookeville o Algood, (931) 473-6652 para McMinnville y (931) 456-0691 para Crossville, al menos una (1) hora antes de la hora de parada programada. Deje un mensaje con la información de la dirección de dónde lo recogerán para la próxima hora programada. Por ejemplo, si llama antes de las 9 a.m., la recogida será entre las 9 a.m. y las 10 a.m. en la ruta. Antes de las 10 a.m., la recogida será entre las 10 a.m. y las 11 a.m.

### ***Recogida de devolución***

Comuníquese con UC Public Transit al 1-833-UC TRIPS (828-7477) para que lo recojan.

## Viajando en autobús

### ***No discriminación***

UC Public Transit se compromete a mantener un entorno libre de discriminación. Ninguna persona en los Estados Unidos podrá, por motivos de raza, color, edad, sexo, discapacidad, religión u origen nacional, ser excluida de la participación, se le negará el beneficio o será objeto de discriminación en un programa o actividad que reciba servicios federales. asistencia financiera del Departamento de Transporte.

## Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades prohíbe la discriminación de personas calificadas con discapacidades para participar en servicios, programas o actividades de una agencia pública, incluidos los programas de transporte.

## Modificación razonable

UC Public Transit proporcionará modificaciones razonables de la política y la práctica a pedido para garantizar que nuestros servicios de transporte sean accesibles para las personas con discapacidades. Los conductores pueden hacer algunos ajustes razonables.

Comuníquese con el Gerente de Movilidad de UCHRA en [customerservice@uchra.com](mailto:customerservice@uchra.com) o 1-833-UC TRIPS (828-7477) para una modificación razonable de su viaje, si es necesario.

Para comentarios / preguntas, comuníquese con Servicio al Cliente al

Teléfono: 1-833-UC TRIPS (828-7477)

Correo electrónico: [customerservice@uchra.com](mailto:customerservice@uchra.com).

Correo: ATTN: UC Public Transit Customer Service UCHRA

580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, TN 38501-4010

## Requisitos físicos y cognitivos

- Ser capaz de moverse de la casa al vehículo y viceversa sin la ayuda del conductor.
- Mantenga el autocontrol mientras está a bordo. Se prohibirá el comportamiento violento, perturbador o ilegal. Se prohíbe toda conducta que sea molesta o inconveniente para una persona razonable.
- Los pasajeros deben tener la capacidad de manejarse por sí mismos durante su tránsito. Los pasajeros son responsables de sus propias pertenencias. UC Public Transit no es responsable por artículos perdidos o robados.
- No debe tener ninguna enfermedad contagiosa transmisible que se transmita cuando está cerca (sarampión, paperas, varicela, estafilococo (MRSA), etc.).

## Política de acompañante / escolta / asistente de cuidado personal de asistencia al pasajero

UC Public Transit es responsable de brindar servicio puerta a puerta. Se requiere que todos los conductores ayuden a cada pasajero a entrar y salir del vehículo. Los pasajeros que necesitan asistencia especial para realizar tareas comunes pueden tener un acompañante o asistente para ayudarlos.

## Reglas y responsabilidad del conductor

### ***Seguridad del pasajero***

Su conductor está capacitado en los requisitos de seguridad apropiados y todas las leyes y regulaciones locales, estatales y federales aplicables. Además, se proporciona formación continua durante el transcurso del empleo. Los vehículos reciben servicio de manera regular a través de nuestras instalaciones de mantenimiento y están equipados con el equipo de seguridad requerido. UC Public Transit se compromete a proporcionar un modo de transporte seguro y agradable para todos los clientes. Para proporcionar un viaje seguro y agradable para todos los pasajeros, solicitamos las siguientes pautas para todos los pasajeros.

### ***Sillas de ruedas***

Según lo definido por DOT / ADA, una silla de ruedas se define como una ayuda para la movilidad que pertenece a cualquier clase de dispositivos de tres o más ruedas que se pueden usar en interiores, diseñados o modificados y utilizados por personas con discapacidades de movilidad, ya sea que se operen manualmente o con motor. Los proveedores de transporte deben llevar una silla de ruedas y un ocupante si el elevador y el vehículo pueden acomodarlos físicamente, a menos que hacerlo sea incompatible con los requisitos de seguridad legítimos.

Los conductores no pueden operar dispositivos eléctricos de movilidad para pasajeros a menos que sea durante el proceso de sujeción. Los pasajeros en dispositivos de movilidad deben permitir que los conductores aseguren adecuadamente el dispositivo. Cuando se transporta a un pasajero en silla de ruedas, se debe asegurar adecuadamente con un sistema de amarre de 4 puntos con un cinturón de regazo y arnés de hombros. Para su seguridad durante el transporte, sugerimos que las sillas de ruedas estén equipadas con frenos funcionales, reposapiés y una silla de ruedas en posición vertical.

### ***Reglas del ciclista***

Para el transporte más placentero y seguro, todos los pasajeros deben mantener una conducta ordenada mientras estén a bordo del vehículo. No se permitirá ninguna conducta ruidosa, violenta o abusiva (física o verbal). Los pasajeros no deben amenazar ni actuar de manera amenazadora hacia los empleados de la agencia u otros pasajeros.

- Los pasajeros son responsables de todas las pertenencias personales mientras estén a bordo del vehículo y deben retirar las pertenencias y la basura al salir del vehículo.
- Los tanques de oxígeno portátiles deben asegurarse mientras están en tránsito.
- Los pasajeros deben usar cinturones de seguridad mientras están en tránsito a bordo del vehículo.
- Los niños serán transportados de acuerdo con las leyes de sujeción infantil de Tennessee.
- Se permiten animales de servicio en los vehículos de transporte público de UC.
- Los pasajeros no pueden dar propinas a los conductores ni darles regalos.

La agencia se esfuerza por hacer del transporte de pasajeros una experiencia placentera. Cualquier persona que sea transportada por UC Public Transit debe tener en cuenta a los demás pasajeros y sus derechos a un medio ambiente limpio. Se sugiere una buena higiene personal para garantizar que todos a bordo del vehículo se sientan cómodos mientras están confinados con otros en un área cerrada.

## Responsabilidad del conductor

- Se requiere que los conductores ayuden al pasajero al subir y bajar de los vehículos.
- Los conductores no pueden empujar o tirar de sillas de ruedas para subir o bajar escalones.
- Los conductores no pueden ingresar a la casa de un pasajero.
- Los conductores no pueden registrar la salida de ningún pasajero de ningún tipo de centro médico o escuela.
- Los conductores no pueden firmar para recibir ningún medicamento.
- Los conductores no pueden ayudar a administrar medicamentos, usar el baño o vestirse.
- Si algún empleado de UC Public Transit no sigue las políticas de la agencia o no cumple con sus deberes y responsabilidades laborales de manera segura y profesional, llame a Servicio al Cliente al 1-833-UC TRIPS (828-7477) o envíe un correo electrónico a customerservice @ uchra .com. UC Public Transit agradece preguntas, comentarios y sugerencias.

## Políticas y procedimientos para viajar en autobús

### ***Título VI, ADA o queja del público en general***

Cust Los clientes, los pasajeros y el público en general tienen derecho a presentar una queja si no está satisfecho con su servicio o siente un trato injusto por parte de un miembro del personal de UCHRA.omers, Passengers, and General Public have the right to file a complaint if you are not satisfied with your service or feel unfair treatment by a member of UCHRA staff.

- Primero: pregunte a su conductor o solicite al Servicio de atención al cliente los procedimientos de queja y / o comuníquese con el Servicio de atención al cliente con su queja. Número de teléfono 1-833-UC TRIPS (828-7477)
- Segundo: el Servicio de atención al cliente investigará e intentará resolverlo. UCHRA puede considerar necesario involucrar al Gerente de Seguridad y Protección o al Gerente de Movilidad para resolver la queja. Ellos responderán a su queja dentro de los 30 días por escrito.
- Tercero: si su queja no se resuelve, puede apelar la decisión ante el Director de Transporte Público de la UC. El Director investigará y responderá dentro de los cinco días hábiles por escrito.
- Cuarto — Si aún no está satisfecho con la resolución de la queja, puede solicitar una reunión con el Director de Transporte Público de la UC. El Director puede considerar necesario incluir al Director de Recursos Humanos para determinar los próximos pasos.

Toda la documentación se enviará con copia a: La persona que presenta la queja, todas las partes involucradas en el procedimiento y los archivos del programa.

## Contact Information

Teléfono: 1-833-UC TRIPS (828-7477)

Correo electrónico: [customerservice@uchra.com](mailto:customerservice@uchra.com).

Correo: ATTN: UC Public Transit Customer Service UCHRA

580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, TN 38501-4010

## Procedimientos de emergencia

Si ocurre un accidente, los pasajeros deben mantener la calma y seguir las instrucciones del conductor. Cada conductor está capacitado en procedimientos de emergencia y accidentes. Si se justifica la evacuación del vehículo, los pasajeros deben descargarse de manera ordenada.

## Política de mal tiempo

Si se pronostica o se desarrolla mal tiempo en su condado, UC Public Transit solo proporcionará viajes médicamente necesarios cuando sea posible. Se harán excepciones en los días en que las carreteras principales estén despejadas y los conductores hayan determinado que los pasajeros pueden transportarse de manera segura. Si esto ocurre, se notificará a los pasajeros que hay transporte disponible. Comuníquese con el 1-833-UC TRIPS (828-7477) o con su oficina local de transporte público de UC para cancelar o reprogramar su viaje.

## Política de salud de transporte público de la UC

Esta política es para garantizar el bienestar, la salud y la seguridad de nuestros conductores y pasajeros de tránsito. El contacto con fluidos corporales, como sangre o vómito, representa un riesgo para la salud de los conductores y pasajeros del transporte público de UC a bordo de los vehículos de la agencia. Si un conductor llega a recoger a un pasajero y su ropa está manchada con heces, orina, vómito o sangre que no está vestida de manera que evite la filtración de fluidos corporales, el conductor debe comunicarse con el despacho y solicitar asistencia adicional con el viaje.

## Política disciplinaria para pasajeros de UC Public Transit (PDP)

1. Primera ocurrencia: amonestación o advertencia por escrito
2. Segunda ocurrencia: suspensión por 90 días
3. Tercera aparición: suspensión durante 6 meses
4. Cuarta ocurrencia: expulsión de los vehículos.

El infractor puede apelar o solicitar futuros servicios de transporte por escrito a:

Teléfono: 1-833-UC TRIPS (828-7477)

Correo electrónico: [customerservice@uchra.com](mailto:customerservice@uchra.com).

Correo: ATTN: UC Public Transit Customer Service UCHRA

580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, TN 38501-4010

*\*Los servicios de transporte público de UC se reservan el derecho de omitir cualquiera de los casos anteriores. UC Public Transit tiene el derecho de negar el transporte a cualquier pasajero según la gravedad del incidente.*

## Política de no fumar

No se prohíbe el uso de productos de tabaco, cigarrillos electrónicos, vaporizadores personales o sistemas electrónicos de suministro de nicotina, etc., dentro de los 50 pies del vehículo para el personal o los clientes de UC Public Transit.

## Política de cancelación / no presentación del transporte público de UC

- Un no show ocurre cuando una persona ha reservado un viaje y luego no lo hace cuando aparece el vehículo.
- Un no show también se aplica a una persona que cancela su viaje dentro de las dos (2) horas o menos de la hora de recogida programada.
- Si no se encuentra en el punto de recogida dentro de los 5 minutos posteriores a la llegada del vehículo, el conductor informará al despacho que no se presentó. El viaje de regreso también se cancelará si está programado a menos que se notifique lo contrario.
- Tres ausencias dentro de los seis meses podrían resultar en la suspensión de los servicios de transporte por un período de al menos seis semanas.
- Contratar servicios: si recibimos una referencia para el transporte y usted no se presenta, informaremos a la fuente de referencia (es decir, Southeastrans, Tennessee Carriers, etc.) que puede resultar en interrupciones de los servicios de transporte.

Para cancelar un viaje, comuníquese con el servicio al cliente al 1-833-UC TRIPS (828-7477). El horario de atención es de 8 a.m. a 4:30 p.m. Fuera de este horario, deje un mensaje. También puede comunicarse con su oficina local de Transporte Público de UC para cancelar o reprogramar su viaje.

# Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud de la Agencia de Recursos Humanos de Upper Cumberland (HIPAA)

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SU INFORMACIÓN MÉDICA PUEDE SER UTILIZADA, DIVULGADA Y CÓMO USTED PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN.

## **POR FAVOR LÉALO DETENIDAMENTE**

La Agencia de Recursos Humanos de Upper Cumberland (en lo sucesivo designada como UCHRA) siempre ha tenido mucho cuidado de proteger la privacidad de la información de transporte médico de nuestros clientes. Respetamos su derecho a la privacidad y siempre hemos manejado la información personal que se nos ha confiado con el mayor cuidado. Esperamos que esta declaración de prácticas de privacidad responda a cualquier pregunta que pueda tener.

UCHRA, como proveedor de servicios de transporte que factura a las compañías de seguros y a los pagadores del gobierno por brindar servicios de transporte para nuestros clientes a las instalaciones médicas, está obligada por ley a mantener la privacidad de la información médica protegida, que incluye los registros de transporte. También estamos obligados por ley a darle esta declaración y adherirnos a las prácticas establecidas en esta declaración. La ley nos exige que le demos este aviso antes de su primer servicio siempre que sea posible. Pero también nos permite recopilar información por teléfono u otros medios con anticipación para agilizar nuestro servicio, y nos permite transportarlo de inmediato siempre que hagamos un esfuerzo de buena fe para presentarle la declaración lo antes posible. , que lo haremos. La ley nos exige que publiquemos en un lugar destacado este aviso y cualquier revisión posterior en todos nuestros lugares de servicio. Si no ve este aviso publicado, pídale a cualquier miembro del personal que se lo indique.

Este aviso entra en vigencia a partir del 14 de abril de 2003. En el futuro, es posible que consideremos necesario cambiar nuestras prácticas y nos reservamos el derecho de hacerlo sin previo aviso. Cualquier cambio en nuestras prácticas será destacado y fechado en el aviso publicado de nuestras prácticas en todas nuestras ubicaciones de servicio para cuando los cambios entren en vigencia y comenzaremos a distribuir los avisos revisados para cuando las revisiones entren en vigencia. Le recomendamos que consulte las prácticas publicadas cada vez que visite. Si consideramos necesario cambiar nuestras prácticas con el tiempo, no segregaremos nuestros registros de acuerdo con el aviso vigente en el momento en que se crearon las entradas en los registros. Nos reservamos específicamente el derecho de no segregar nuestros registros en este aviso. Esto significa que no separaremos nuestros registros por fecha de cambios. Todos se mantendrán juntos. Tiene derecho a una copia de nuestras prácticas de privacidad y cualquier revisión en cualquier momento, así que no dude en pedirle una copia a un miembro del personal.

Además, la ley requiere que hagamos un esfuerzo de buena fe para obtener su acuse de recibo por escrito de la recepción de este aviso. Es por eso que le pedimos a usted (o su representante personal, por ejemplo, el padre de un niño) que firme diciendo que le hemos entregado este aviso. Si no firma este acuse de recibo, el miembro del personal que se lo presentó firmará una declaración diciendo que se lo entregó para nuestros registros. Si tiene alguna pregunta en cualquier momento sobre este aviso o cualquier cosa que contenga, consulte a cualquier miembro del personal. Si no responden a sus preguntas o no abordan sus inquietudes de manera satisfactoria, llame al Departamento de Recursos Humanos al (931) 528-1127.

Sus registros de transporte médico se mantienen en nuestras oficinas en un lugar seguro, disponible solo para aquellos que necesitan acceder a ellos y luego solo en la medida mínima necesaria para realizar su trabajo para ayudar en su transporte al tratamiento médico, la búsqueda de pago o para satisfacer las necesidades de nuestras operaciones de transporte de atención médica. Esto significa que si alguien no necesita ver su registro para cumplir con sus responsabilidades laborales, no se lo permitiremos. Si se mantiene o comparte electrónicamente, se implementarán medidas de seguridad razonables y apropiadas para proteger la privacidad de su información. Todo el personal está capacitado en los métodos de protección de su privacidad y todo el personal ha acordado por escrito cumplir con las prácticas establecidas en este aviso.

La ley nos permite utilizar su información médica personal para fines de tratamiento, pago y operaciones de transporte de atención médica. Lo que esto significa es que mientras protegemos la privacidad de su información, divulgando solo la información mínima necesaria para lograr nuestro propósito, a fin de brindarle el mejor servicio posible, debemos compartir su información entre nuestro personal y otros.

## Divulgaciones para el transporte al tratamiento

Es necesario que nuestro personal comparta información entre sí para recibir los pedidos para transportarlo, enviar esos pedidos a una oficina del condado, obtener su nombre en un manifiesto de una camioneta o automóvil, y que lo recojan y lo lleven al instalación médica apropiada u otro destino. También debemos compartir información sobre cuándo debe ser recogido y devuelto a casa u otro destino.

## Divulgaciones para el pago

Se nos permite utilizar su información con fines de pago. Esto significa que el personal de oficina y facturación puede utilizar la cantidad mínima necesaria de su información para cobrar el pago de cualquier aseguradora, programa gubernamental o cualquier otro pagador, incluido usted. A veces, una compañía de seguros u otro pagador nos exige que les enviemos un registro de transporte médico para que lo revisen antes de que paguen los servicios prestados por nosotros. Cuando ocurre una solicitud de este tipo, revisamos su registro y les enviamos solo la cantidad mínima necesaria de información que, en nuestra opinión, satisface sus necesidades. Sin embargo, por contrato tanto con usted como miembro como con nosotros como proveedor, la mayoría de los planes tienen el derecho contractual de revisar todo su registro a pedido. Si hacen tal exigencia, debemos cumplir. Si desea obtener más información sobre este proceso, llame al Departamento de Recursos Humanos al (931) 528-1127.

## Divulgaciones para operaciones de atención médica

Se nos permite usar su información para facilitar las operaciones de transporte de atención médica. Esto significa que podemos usar su información para ayudarnos a programar, revisar para el Aseguramiento de la Calidad o la Gestión de Riesgos del Cumplimiento Corporativo o cualquier otra forma que consideremos adecuada para ayudarnos a medir y mejorar la calidad del servicio que brindamos. A veces, es necesario enviar por correo, fax o transmitir electrónicamente su información personal de transporte de salud para fines de tratamiento, pago u operaciones de atención médica. Por ejemplo, enviaremos por fax su orden de transporte a una oficina del condado, y luego ellos nos enviarán por fax un registro de su viaje. Además, a veces es necesario transmitir información de transporte, incluidos su nombre, dirección, número de teléfono y destino a través de nuestro sistema de radio. Nuestra área de servicio está tan extendida y rural que no existe mejor alternativa de comunicación en este momento que nos ayude a satisfacer sus necesidades de servicio. Limitamos la información transmitida al mínimo necesario para llegar a donde quiere ir.

De manera similar, a veces, es necesario transferir su información entre nuestras ubicaciones a una compañía de seguros, agencia gubernamental u otro pagador y usaremos medidas de seguridad razonables y apropiadas, ya sea que se transfieran física o electrónicamente. Si su registro se mantiene en forma electrónica, se tomarán las medidas razonables y apropiadas para proteger su información personal, y se permitirá el acceso solo en la medida mínima necesaria que cada miembro del personal necesite para poder hacer su mejor contribución a su servicio. Se tomarán precauciones para evitar el acceso no autorizado tanto dentro como fuera de nuestra empresa. Si tiene preguntas sobre estas medidas razonables y apropiadas, comuníquese con el Departamento de Recursos Humanos al (931) 528-1127.

Nos reservamos el derecho de cambiar estas políticas sin previo aviso que no sea publicarlas visiblemente en cada una de nuestras ubicaciones de servicio sin segregar nuestros registros. Distribuiremos avisos revisados antes de la fecha de vigencia de cualquier revisión. Una vez más, lo alentamos a leer las prácticas publicadas cada vez que nos visite.

Solo divulgaremos sus registros en las circunstancias anteriores, a menos que así lo exija una orden judicial o lo exija una agencia gubernamental por cualquier motivo, incluidos los fines de la salud pública o la aplicación de la ley. Cualquier otro uso y divulgación se realizará únicamente con su autorización. Si nos da una autorización y luego cambia de opinión, puede cancelar esa autorización. Si firma y luego revoca una autorización, entre el momento de la autorización y la revocación se nos permitirá divulgar su registro como se indica en la autorización que usted firma. Mantendremos un registro de cualquier divulgación de su información personal de transporte de salud que no esté cubierta en esta declaración o autorizada en un documento separado firmado por usted o su representante personal, si lo hubiera. Tiene derecho a solicitar una divulgación de este registro de divulgaciones por escrito al Departamento de Recursos Humanos en UCHRA 580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, TN 38501-4010.

Puede solicitar restricciones en el manejo de su información contrarias a las prácticas descritas en este aviso. Cualquier solicitud de esta naturaleza debe hacerse por escrito al Departamento de Recursos Humanos en UCHRA 580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, TN 38501-4010.

Tenga en cuenta que, dado que ya estamos comprometidos a mantener su información lo más privada posible y que cualquier restricción adicional puede interferir con su transporte al tratamiento, nuestro derecho a solicitar el pago de un plan de aseguradora y puede obstaculizar nuestras operaciones de transporte de atención médica.

Tal restricción adicional puede hacer que la responsabilidad del pago recaiga exclusivamente en usted. Esto significa que es posible que deba pagar la totalidad de sus servicios. No estamos obligados a atender su solicitud. Tiene derecho a revisar o recibir una copia de su registro de transporte médico. Debe hacer esta solicitud por escrito al Departamento de Recursos Humanos en UCHRA 580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, TN 38501-4010. Responderemos a su solicitud en un plazo de 10 días.

Habrá un cargo por este servicio basado únicamente en los costos de copia, indicados con anticipación. Tiene derecho a modificar su registro si no está de acuerdo con él. Esto significa que puede solicitar que su declaración se coloque en su registro si no está de acuerdo con una parte de su registro. Entonces tenemos el derecho de adjuntar una declaración a su registro respondiendo a su inquietud si estamos de acuerdo o en desacuerdo con su enmienda. Por favor, discuta cualquier inquietud a este respecto con el Departamento de Recursos Humanos al (931) 528-1127.

Exigiremos a nuestros socios comerciales (personas o entidades que prestan servicios) en nuestro nombre que firmen declaraciones de reconocimiento de un acuerdo con nuestras prácticas de privacidad. Nuestros

socios comerciales, ya sea que la información se comparta con ellos de manera incidental o durante el transporte, el pago o las operaciones de atención médica. Acepte proteger su privacidad de la misma manera que lo hacemos al firmar estos acuerdos específicos. Estos acuerdos pueden convertirse en el futuro en parte de los contratos con nuestros socios comerciales.

Nunca usaremos ni compartiremos su información de transporte de salud de identificación personal con nadie con fines de marketing o investigación sin explicarle claramente cómo se usará su información y sin que usted firme una autorización para este uso con anticipación.

Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, comuníquese con: Departamento de Recursos Humanos al (931) 528-1127.

Es nuestro deseo abordar de inmediato sus inquietudes con respecto a nuestra protección de su privacidad por completo. Sin embargo, si sus inquietudes no se abordan de manera satisfactoria, puede presentar una queja ante el Secretario de Salud y Servicios Humanos en HHH Building, Washington, DC 20201.

Nos reservamos el derecho de cambiar cualquier disposición de este aviso en cualquier momento publicando la revisión en cada una de nuestras ubicaciones de servicio sin segregar nuestros registros. Si desea obtener más información o una explicación más detallada de nuestras prácticas de privacidad, llame al Departamento de Recursos Humanos al (931) 528-1127.

## Información de contacto para el servicio al cliente

ATTN: Servicio al cliente de transporte público de UC

Teléfono: 1-833-UC TRIPS (828-7477)

Correo electrónico: [customerservice@uchra.com](mailto:customerservice@uchra.com)

Correo: Agencia de Recursos Humanos de Upper Cumberland  
580 South Jefferson Avenue, Suite B Cookeville, TN 38501-4010