



# UC HRA

## Transportation

Manual del cliente

# Contenido

Descripción de los Servicios .....	3
Cómo programar/planificar su viaje .....	3
Viajar en el autobús .....	4
Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) .....	4
Modificación razonable .....	4
Requisitos físicos y cognitivos .....	4
Asistencia al Pasajero Compañero/Acompañante/Asistente de Cuidado Personal Política .....	5
Normas & del conductor Responsabilidad .....	5
Responsabilidad del conductor .....	6
Equitación el Autobús Políticas y Procedimientos .....	6
Información de contacto .....	6
Procedimientos de emergencia .....	7
Política de mal tiempo .....	7
UCHRA Transporte Público Política de Salud .....	7
Denegación de servicio debido a la conducta del pasajero .....	7
Política de no fumar .....	7
del transporte público de UCHRA /Política de ausencia .....	7
Divulgaciones para el transporte al tratamiento .....	10
Información a revelar para el pago .....	10
Divulgaciones para operaciones de atención médica .....	10
Información de contacto del servicio de atención al cliente .....	12

## PREFACIO

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

Si desea programar un viaje, tiene alguna pregunta o necesita asistencia 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

### **Montar en Upper Cumberland**

Brinda servicio de transporte público de 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 equipamiento para atender a personas con discapacidad.

### **Ve, Alto Cumberland,**

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

### **Conectar Upper Cumberland**

Brinda servicio de ruta expresa a Nashville y Murfreesboro de lunes a viernes. El Transporte Público de UCHRA brinda servicio desde cada condado a estos destinos interurbanos diariamente, brindando conexiones al aeropuerto, Greyhound y otros destinos solicitados.

- I-40 del condado de Putnam a Nashville de lunes a viernes
- Murfreesboro express 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

### **Horario de oficina/servicio**

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

### **Servicio al Cliente**

El Transporte Público de UCHRA 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 está cerrado en todos los días festivos estatales y federales programados. Go Upper Cumberland no brinda servicio en los siguientes días festivos: 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 viajar**

Los viajes de 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 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.

### **Levantar**

Debido al tiempo y la distancia, se les puede pedir a los pasajeros que estén listos hasta una hora antes de la hora de la cita. Ofrecemos recogida Go UC fuera de la ruta, 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 am, la recogida será entre las 9 am y las 10 am en ruta. Antes de las 10h la recogida será entre las 10h y las 11h

### **Recogida de devolución**

Comuníquese con Transporte Público de UCHRA al 1-833-UC TRIPS (828-7477) para que lo recojan de regreso.

## Viajando en autobús

### **No Discriminación**

El Transporte Público de UCHRA está comprometido a mantener un ambiente libre de discriminación. Ninguna persona en los Estados Unidos, por motivos de raza, color, edad, sexo, discapacidad, religión u origen nacional, será excluida de la participación, se le negará el beneficio o será objeto de discriminación en virtud de un programa o actividad que reciba fondos federales. asistencia financiera del Departamento de Transporte.

## Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)

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

## Modificación razonable

El Transporte Público de UCHRA proporcionará una modificación razonable 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 algunas modificaciones 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 modificaciones razonables de su viaje, si es necesario.

Para comentarios/preguntas, comuníquese con Servicio al Cliente al

Teléfono: 1-833-UC VIAJES (828-7477)

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

Correo: ATTN: Servicio al Cliente de Transporte Público de UCHRA  
580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, Tennessee 38501-4010

## Requisitos físicos y cognitivos

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

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

El Transporte Público de UCHRA es responsable de brindar el servicio de puerta a puerta. Se requiere que todos los conductores ayuden a cada pasajero a entrar y salir del vehículo. Pasajeros que necesiten asistencia especial para realizar tareas comunestareas pueden tener una escolta o asistente a asistir a ellos.

## Normas & del conductor Responsabilidad

### ***Pasajero Seguridad***

Su conductor está capacitado en los requisitos de seguridad apropiados y en todas las leyes y reglamentaciones locales, estatales y federales aplicables. Además, se brinda capacitación continua durante el transcurso del empleo. Los vehículos se revisan regularmente a través de nuestras instalaciones de mantenimiento y están equipados con el equipo de seguridad requerido. El Transporte Público de UCHRA se compromete a proporcionar un medio 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 la definición de 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 para personas con problemas de movilidad, ya sea que se operen manualmente o con motor. Los proveedores de tránsito 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 aseguramiento. Los pasajeros en dispositivos de movilidad deben permitir que los conductores aseguren adecuadamente el dispositivo. Al transportar a un pasajero en una silla de ruedas, debe estar debidamente asegurada con un sistema de amarre de 4 puntos con un cinturón de regazo y un arnés para 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.

### ***del jinete Normas***

Para el transporte más placentero y seguro, todos los pasajeros deben mantener una conducta ordenada mientras están 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 amenazante hacia los empleados de la agencia u otros pasajeros.
- Los pasajeros son responsables de todas sus pertenencias personales mientras estén a bordo del vehículo y deben retirar sus pertenencias y cualquier basura al salir del vehículo.
- Los tanques de oxígeno portátiles deben estar asegurados durante el tránsito.
- Los pasajeros deben usar cinturones de seguridad mientras estén en tránsito a bordo del vehículo.
- Los niños serán transportados de acuerdo con las leyes de restricción de niños de Tennessee.
- Los animales de servicio están permitidos en los vehículos públicos de UCHRA.

- Los pasajeros no pueden dar propina 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 el Transporte Público de UCHRA 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 estén cómodos mientras están confinados con otros en un área cerrada.

## Responsabilidad del conductor

- Conductores son requerido a asistir el pasajero al embarque y partida el vehículos
- Conductores son no permitido para empujar o jalar sillas de ruedas arriba o abajo pasos.
- Conductores son No permitido entrar a del pasajero hogar.
- Conductores son No permitido para firmar fuera cualquier pasajero de cualquier tipo de médicos instalación o escuela.
- Conductores son No permitido para firmar para cualquier medicamento.
- Conductores no puedo asistir en administrando medicina, usando el baño, o conseguir vestido.
- Si algún empleado de Transporte Público de UCHRA no sigue las políticas de la agencia o no cumple con sus deberes laborales y responsabilidades 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](mailto:customerservice@uchra.com). Transporte Público UCHRA da la bienvenida preguntas, comentarios y sugerencias.

## Equitación el Autobús Políticas y Procedimientos

### **Título VI, ADA o General Público Queja**

Los Clientes, Pasajeros y Público en General tienen derecho a presentar una queja si no están satisfechos con su servicio o sienten un trato injusto por parte de un miembro del personal de UCHRA.

1. Primero—Pregunte a su conductor o solicite al Servicio al Cliente los procedimientos de queja y/o comuníquese con su Servicio al Cliente con su queja. Teléfono: 1-833-UC VIAJES (828-7477)
2. Segundo: el servicio de atención al cliente investigará e intentará resolver esto. 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.
3. Tercero: si su queja no se resuelve, puede apelar la decisión ante el Director de Transporte Público de UCHRA. El Director investigará y responderá dentro de los cinco días hábiles por escrito.
4. Cuarto: si aún no está satisfecho con la resolución de la queja, puede solicitar una reunión con el Transporte Público de UCHRA. El Director puede considerar necesario incluir Recursos Humanos para determinar los próximos pasos.

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

## Información del contacto

Teléfono: 1-833-UC VIAJES (828-7477)

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

Correo: ATTN: Servicio al Cliente de Transporte Público de UCHRA  
580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, Tennessee 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 accidentes y emergencias. Si se justifica la evacuación del vehículo, los pasajeros deben descargar de manera ordenada.

## Política de mal tiempo

Si se pronostica o se desarrolla mal tiempo en su condado, el Transporte Público de UCHRA 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 el transporte está disponible. Comuníquese con el 1-833-UC TRIPS (828-7477) o con la oficina de transporte público de UCHRA de su localidad para cancelar o reprogramar su viaje.

## Política de salud del transporte público de UCHRA

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 UCHRA a bordo de los vehículos de la agencia. Si un conductor llega para recoger a un pasajero y su ropa está sucia con heces, orina, vómito o sangre y no está vestido de manera que impida la filtración de fluidos corporales, el conductor debe comunicarse con el despacho y solicitar asistencia adicional con el viaje.

## Denegación de servicio debido a la conducta del pasajero

UCHRA puede rechazar el servicio en situaciones en las que un pasajero participe en una conducta violenta, gravemente perturbadora o ilegal; o representa una amenaza directa a la salud o seguridad de otros. La denegación de servicio a una persona con discapacidades no debe ocurrir únicamente porque la discapacidad de la persona resulte en un comportamiento involuntario que pueda ofender, molestar o incomodar a otros.

Los infractores pueden apelar o solicitar futura transporte servicios por escrito a:

Teléfono: 1-833-UC VIAJES (828-7477)

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

Correo: ATTN: Servicio al Cliente de Transporte Público de UCHRA  
580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, Tennessee 38501-4010

## Política de no fumar

No se permite el uso de productos de tabaco, cigarrillos electrónicos, vaporizadores personales, sistemas electrónicos de suministro de nicotina, etc., dentro de los 50 pies de los vehículos para el personal o los clientes del Transporte Público de UCHRA.

## Cancelación del Transporte Público de UCHRA /Política de No-Show

- Una ausencia ocurre cuando una persona ha reservado un viaje y luego no viaja cuando aparece el vehículo.
- La no presentación 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 cinco (5) minutos posteriores a la llegada del vehículo, el conductor informará al despacho que usted no se presentó. El viaje de regreso también se cancelará si está programado, a menos que se notifique lo contrario.
- Dentro de un período de 30 días, tres (3) o más ausencias que representen al menos el 20 por ciento de los viajes programados serán motivo de suspensión temporal del servicio por hasta 30 días.
- Servicios de contrato: si recibimos una referencia para transporte y usted no se presenta,

informaremos a la fuente de referencia (es decir, Southwestrans , Tennessee Carriers, etc.), lo 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 oficina es de 8 am a 4:30 pm Fuera de este horario, deje un mensaje. También puede comunicarse con la oficina local de transporte público de UCHRA para cancelar o reprogramar su viaje.



# Superior Cumberland Humano Recurso Agencia Portabilidad del Seguro de Salud y Responsabilidad Acto (HIPAA)

*ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO MÉDICO INFORMACIÓN ACERCA DE TI PUEDE UTILIZARSE, DIVULGARSE Y CÓMO PUEDE TENER ACCESO A ESTE INFORMACIÓN.*

## **POR FAVOR REVISAR ÉL CON CUIDADO.**

La Agencia de Recursos Humanos de Upper Cumberland (en lo sucesivo denominada 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 tratado la información personal que nos ha confiado con sumo cuidado. Esperamos que esta declaración de prácticas de privacidad responda 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 de salud 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 haremos. Estamos obligados por ley a publicar de manera destacada 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 es efectivo a partir del 14 de abril de 2003. Es posible que en el futuro consideremos necesario cambiar nuestras prácticas y nos reservamos el derecho de hacerlo sin previo aviso. Cualquier cambio en nuestras prácticas se resaltarán y fecharán en el aviso publicado de nuestras prácticas en todas nuestras ubicaciones de servicio en el momento en que los cambios entren en vigencia y comenzaremos a distribuir los avisos revisados en el momento en que las revisiones entren en vigencia. Lo alentamos a que revise 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 cambio. 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 pedir una copia al miembro del personal.

Además, la ley requiere que hagamos un esfuerzo de buena fe para obtener su acuse de recibo por escrito de este aviso. Es por eso que le pedimos a usted (o a su representante, por ejemplo, el padre de un niño) que firme diciendo que le hemos entregado este aviso. Si no firma este reconocimiento, el miembro del personal que se lo entregó firmará una declaración diciendo que se lo entregó para nuestros registros. Si tiene alguna pregunta en cualquier momento sobre este aviso o cualquier cosa incluida en él, 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, disponibles solo para aquellos que necesitan acceso a ellos y luego solo en la medida mínima necesaria para realizar su trabajo para ayudarlo 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 descritas en este aviso.

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

## Divulgaciones para el transporte al tratamiento

Nuestro personal debe compartir información para recibir las órdenes para transportarlo, enviar esas órdenes a una oficina del condado, obtener su nombre en un manifiesto para una camioneta o automóvil, y recogerlo y llevarlo al centro médico apropiado u otro destino. También debemos compartir información sobre cuándo debe ser recogido y devuelto a casa o a otro destino.

## Divulgaciones para el pago

Estamos autorizados a utilizar su información para el pago. Esto significa que el personal de oficina y de facturación puede usar la cantidad mínima necesaria de su información para cobrar el pago de cualquier aseguradora, programa gubernamental o cualquier otro pagador, incluido usted mismo. A veces, una compañía de seguros u otro pagador requiere que le enviemos un registro de transporte médico para su revisión antes de que pague por los servicios prestados por nosotros. Cuando ocurre tal solicitud, 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 demanda, debemos cumplir. Si desea mayor información sobre este proceso, por favor 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 el control de calidad o la gestión de riesgos de cumplimiento corporativo, o cualquier otra forma que consideremos adecuada para ayudarnos a medir y mejorar la calidad del servicio que brindamos. En ocasiones, es necesario enviar por correo, fax o transmitir electrónicamente su información personal de transporte de salud para el tratamiento, pago u operaciones de atención médica. Por ejemplo, enviaremos por fax su orden de transporte a una oficina del condado y luego nos enviarán por fax un registro de su viaje. Además, a veces es necesario transmitir información de transporte, incluido su nombre, dirección, número de teléfono y destino, a través de nuestro sistema de radio. Nuestra área de servicio es tan extensa y rural que ninguna mejor alternativa de comunicación en este momento nos ayudaría a satisfacer sus necesidades de servicio. Limitamos la información transmitida al mínimo necesario para llevarte a donde quieres ir.

De manera similar, en ocasiones, 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 formato electrónico, se tomarán medidas razonables y apropiadas para proteger su información personal, permitiéndose el acceso solo en la medida mínima necesaria que cada miembro del personal necesita 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 más que 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 que lea 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 una agencia gubernamental nos obligue a hacerlo por cualquier motivo, incluidos los fines de salud pública o aplicación de la ley. Cualquier otro uso y divulgación se realizará únicamente con su autorización. Si nos

autoriza 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 para divulgar su registro como se indica en la autorización que firma. Mantendremos un registro de cualquier divulgación de su información de transporte de salud personal que no esté cubierta en esta declaración o autorizada en un documento separado firmado por usted o su representante, si corresponde. 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, Tennessee 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, Tennessee 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 seguro 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 tenga que pagar por sus servicios en su totalidad. No estamos obligados a atender su solicitud. Tiene derecho a revisar o recibir una copia de su registro médico de transporte. Debe realizar esta solicitud por escrito al Departamento de Recursos Humanos en UCHRA 580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, Tennessee 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 enmendar su registro si no está de acuerdo con él.

Esto significa que puede solicitar que su declaración se incluya en su registro en desacuerdo con una parte de su registro. Luego, tenemos derecho a adjuntar una declaración a su registro en respuesta a su inquietud, ya sea que estemos de acuerdo o en desacuerdo con su enmienda. Hable sobre cualquier inquietud al 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 en el curso de operaciones de transporte, pago o 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 pedirle que 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.

Deseamos abordar de inmediato sus inquietudes con respecto a nuestra protección de su privacidad por completo. Sin embargo, si sus inquietudes no se resuelven a su entera satisfacción, 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 mediante la publicación de 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 de atención al cliente

ATTN: Servicio al cliente de transporte público de UCHRA

Teléfono: 1-833-UC VIAJES (828-7477)

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

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

### **Formatos Accesibles**

La información y las comunicaciones relacionadas con los servicios de transporte de UCHRA están disponibles en formatos accesibles alternativos, previa solicitud. Para iniciar dicha solicitud, comuníquese con [customerservice@uchra.com](mailto:customerservice@uchra.com) o llame al 1-833-828-7477.