



UC[☆]HRA
Public Transportation

Manual del cliente

Tabla de Contenido

Descripción de los servicios.....	3
Cómo programar/planificar su viaje.....	3
Viaje en autobús.....	4
Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).....	5
Modificación razonable.....	5
Requisitos físicos y cognitivos.....	5
Política de asistencia al pasajero/acompañante/asistente de cuidado personal.....	5
Reglas y responsabilidad del conductor.....	5
Responsabilidad del conductor.....	6
Políticas y procedimientos para viajar en autobús.....	6
Información de contacto.....	7
Procedimientos de emergencia.....	7
Política de mal tiempo.....	7
Política de salud del transporte público de UCHRA.....	7
UCHRA Política Disciplinaria para Pasajeros de Transporte Público (PDP).....	7
Política de no fumar.....	8
Política de cancelación/no presentación del transporte público de UCHRA.....	8
Información sobre el transporte para tratamiento.....	10
Información sobre el pago.....	10
Información sobre las operaciones de atención médica.....	10
Información de contacto para atención al cliente.....	12

Prefacio

¡Gracias por elegir el Transporte Público de UCHRA! Esperamos poder ayudarle a llegar a donde necesite ir. El Transporte Público de UCHRA, operado por la Agencia de Recursos Humanos de Upper Cumberland (UCHRA), se esfuerza por brindar transporte público seguro, asequible y confiable a los residentes de todas las edades en los 14 condados de Upper Cumberland, Tennessee. Para lograr este objetivo, solicitamos a todos los pasajeros que se familiaricen con la información de 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 Personas Sordas) LEP (Servicio Limitado en Inglés Disponible). Usuarios de TTD: 1-800-848-0298. Este proyecto está financiado por un acuerdo con el Departamento de Transporte de Tennessee (TDOT).

Descripción de los servicios

Paseo por el Alto Cumberland

Proporciona servicio de transporte público puerta a puerta a los ciudadanos de los 14 condados de la región de Upper Cumberland en Tennessee, que incluye los condados de Cannon, Clay, Cumberland, DeKalb, Fentress, Jackson, Macon, Overton, Pickett, Putnam, Smith, Van Buren, Warren y White. Disponemos de vehículos equipados para personas con discapacidad.

Go Upper Cumberland

Ofrece un sistema de autobuses de ruta fija con desvíos en las ciudades de Cookeville, Algood, McMinnville y Crossville, recogiendo y dejando pasajeros en puntos designados a lo largo de las rutas.

Connect Upper Cumberland

Ofrece servicio de ruta exprés a Nashville y Murfreesboro de lunes a viernes. El servicio de transporte público de UCHRA presta servicio desde cada condado a estos destinos interurbanos diariamente, con conexiones al Aeropuerto Internacional de Nashville (BNA), la estación de autobuses Greyhound y otros destinos solicitados.

Conexión con Upper Cumberland: I-40 desde el condado de Putnam hasta Nashville, de lunes a viernes.

Murfreesboro Express desde Cookeville los martes y jueves.

I-24 desde el condado de Warren hasta Nashville y Murfreesboro, disponible de lunes a viernes.

Recogida en Upper Cumberland:

Ofrece servicio a demanda en los condados de Putnam y Cumberland con transporte a menor costo y entrega el mismo día a través de la aplicación UCHRA Transportation.

Cómo programar su viaje

Horario de Oficina/Servicio

El horario de la Oficina de Transporte del Condado es de 8:00 a. m. a 4:30 p. m., de lunes a viernes. El Centro de Atención al Cliente y los servicios de transporte operan de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., de lunes a viernes. Se ofrecen algunos viajes por necesidad médica fuera de este horario.

Servicio al Cliente

El horario de la Oficina de Transporte del Condado es de 8:00 a. m. a 4:30 p. m., de lunes a viernes. El Centro de Atención al Cliente y los servicios operan de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., de lunes a viernes. Se ofrecen algunos viajes por necesidad médica fuera de este horario.

Vacaciones

Ride and Connect Upper Cumberland está cerrado todos los días festivos estatales y federales programados. Go Upper Cumberland no ofrece servicio en los siguientes días festivos: Año Nuevo, Día de Martin Luther King, Día de los Presidentes, Día de los Caídos, Juneteenth, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias, Nochebuena y Navidad.

¿Cuánto cuesta viajar?

Viaje a Upper Cumberland

Las tarifas para viajes dentro del condado son de \$2.00 por persona, solo ida. Para viajes fuera del condado, las tarifas varían según el número de condados que se recorran. También ofrecemos tarifas con descuento para pasajeros elegibles; comuníquese con la oficina local de su condado para confirmar su elegibilidad y obtener más información.

Viaje a Upper Cumberland

Este servicio es gratuito.

Conéctese a Upper Cumberland

Las tarifas de Cookeville a Nashville son de \$10.00 por persona, solo ida. Las tarifas de McMinnville a Nashville son de \$9.00 por persona, solo ida. Las tarifas de ida y vuelta a Nashville desde otros condados varían según el condado. Los pasajeros deben tener el cambio correcto listo para el conductor antes de abordar el vehículo. Los pasajeros solo pueden pagar el viaje actual; no pueden pagar dos (2) viajes a la vez ni pagar viajes en una fecha o hora posterior.

Recogida en Upper Cumberland

Las tarifas comienzan en \$6.00 por trayecto y varían según la distancia recorrida. Se pueden pagar cómodamente a través de nuestra aplicación móvil de Transporte UCHRA. En el condado de Putnam, los viajes a menos de dos (2) millas del juzgado cuestan \$6.00, con un cargo adicional de \$0.50 por milla adicional. En el condado de Cumberland, los viajes a menos de tres (3) millas del juzgado cuestan \$6.00, con un cargo adicional de \$0.50 por milla adicional.

Recogida

Debido al tiempo y la distancia, es posible que se solicite a los pasajeros que estén listos hasta una hora antes de la cita. Ofrecemos recogida fuera de ruta para Go UC, hasta 3/4 de milla de las paradas designadas. Si necesita que lo recojan fuera de ruta para Go UC, llame al (931) 372-8000 para Cookeville o Algood, al (931) 473-6652 para McMinnville y al (931) 456-0691 para Crossville, al menos una (1) hora antes de la hora de parada programada. Deje un mensaje con la dirección donde lo recogerán para la siguiente hora programada. Por ejemplo, si llama antes de las 9:00 a. m., la recogida será entre las 9:00 a. m. y las 10:00 a. m. Antes de las 10:00 a. m., la recogida será entre las 10:00 a. m. y las 11:00 a. m.

Recogida de regreso

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

Viajando en autobús

No Discriminación

El Departamento de Transporte Público de UCHRA se compromete a mantener un entorno libre de discriminación. Ninguna persona en los Estados Unidos, por motivos de raza, color, edad, sexo, discapacidad, religión u origen nacional, será excluida de participar, se le negarán los beneficios ni será objeto de discriminación en un programa o actividad que reciba asistencia financiera federal del Departamento de Transporte (DOT).

Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades prohíbe la discriminación contra personas con discapacidades que cumplan los requisitos y que no participen en servicios, programas o actividades de una agencia pública, incluidos los programas de transporte.

Modificación Razonable

El Departamento de Transporte Público de UCHRA proporcionará modificaciones razonables de sus políticas y prácticas, previa solicitud, para garantizar que nuestros servicios de transporte sean accesibles para personas con discapacidades. Los conductores pueden realizar algunas adaptaciones razonables. Comuníquese con un Gerente de Movilidad de UCHRA por correo electrónico a customerservice@uchra.com o por teléfono al 1-833-UC TRIPS (828-7477) para realizar modificaciones razonables a su viaje, si es necesario. Para comentarios o preguntas, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente a:

Teléfono: 1-833-UC TRIPS (828-7477)

Correo electrónico: customerservice@uchra.com

Correo: ATTN: UCHRA Public Transportation Customer Service
580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, TN 38501

Requisitos físicos y cognitivos

Poder desplazarse por sí mismo desde su casa hasta el vehículo y viceversa sin la ayuda del conductor. Mantener el autocontrol a bordo. Se prohíbe el comportamiento violento, disruptivo o ilegal. Se prohíbe cualquier conducta molesta o incómoda para una persona razonable. Los pasajeros deben tener la capacidad de manejarse por sí mismos durante el transporte. Son responsables de sus pertenencias. Transporte Público de UCHRA no se responsabiliza por artículos perdidos o robados. No debe padecer ninguna enfermedad contagiosa que se transmita por la proximidad (sarampión, paperas, varicela, estafilococo [SARM], etc.).

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

Transporte Público de UCHRA es responsable de brindar servicio puerta a puerta. Todos los conductores deben asistir a cada pasajero al subir y bajar del vehículo. Los pasajeros que necesiten asistencia especial para realizar tareas comunes pueden contar con un acompañante o asistente.

Normas y responsabilidad del conductor

Seguridad de los Pasajeros

Si conductor está capacitado en los requisitos de seguridad correspondientes y en todas las leyes y regulaciones locales, estatales y federales aplicables. Además, se brinda capacitación continua durante toda la duración de su empleo. Los vehículos reciben mantenimiento regular en nuestras instalaciones y están equipados con el equipo de seguridad necesario. Transporte Público de UCHRA se compromete a brindar un medio de transporte seguro y placentero para todos los clientes. Para brindar un viaje seguro y placentero a todos los pasajeros, solicitamos las siguientes pautas:

Sillas de ruedas

Según la definición del DOT/ADA, una silla de ruedas se define como un dispositivo de ayuda a la movilidad que pertenece a cualquier clase de tres (3) o más dispositivos con ruedas utilizables en interiores, diseñados o modificados para y utilizados por personas con discapacidades de movilidad, ya sean manuales o eléctricos. Los proveedores de transporte público deben transportar una silla de ruedas y un ocupante si el elevador y el vehículo tienen capacidad física para ellos, a menos que hacerlo sea incompatible con los requisitos de seguridad legítimos. Los conductores no pueden operar dispositivos de movilidad eléctricos para pasajeros, a menos que sea durante el proceso de sujeción. Los pasajeros en dispositivos de movilidad deben permitir que los conductores los sujeten correctamente. Al transportar a un pasajero en silla de ruedas, esta debe estar correctamente sujetada con un sistema de amarre de 4 puntos con cinturón de regazo y arnés de hombros. Para su seguridad durante el transporte, recomendamos que las sillas de ruedas estén equipadas con frenos funcionales, reposapiés y en posición vertical.

Reglas y responsabilidad del conductor (continuación)

Reglas para pasajeros

Para un transporte más placentero y seguro, todos los pasajeros deben mantener una conducta ordenada a bordo del vehículo:

- No se permitirán conductas ruidosas, violentas ni abusivas (físicas o verbales). Los pasajeros no deben amenazar ni actuar de forma amenazante hacia los empleados de la agencia ni hacia otros pasajeros.
- Política de límite de equipaje: Los pasajeros pueden llevar lo que puedan cargar en un solo viaje sin necesidad de asistencia y sin ocupar otro asiento.
- Los pasajeros son responsables de todas sus pertenencias personales mientras estén a bordo del vehículo y deben retirarlas, así como cualquier basura, al salir.
- Los tanques de oxígeno portátiles deben estar asegurados durante el transporte.
- Los pasajeros deben usar cinturones de seguridad durante el transporte a bordo del vehículo.
- Los niños serán transportados de acuerdo con las Leyes de Seguridad Infantil de Tennessee.
- Se permiten animales de servicio en los vehículos de transporte público de UCHRA.
- Los pasajeros no pueden dar propinas ni regalos a los conductores.

La agencia se esfuerza por hacer del transporte de pasajeros una experiencia placentera. Toda persona que se transporte en el Transporte Público de UCHRA debe respetar a los demás pasajeros y su derecho a un entorno limpio. Se recomienda una buena higiene personal para garantizar que todos a bordo del vehículo se sientan cómodos mientras se encuentran con otras personas en un espacio cerrado.

Responsabilidad del conductor

- Los conductores deben asistir a los pasajeros al subir y bajar de los vehículos. No se permite empujar ni jalar sillas de ruedas para subir o bajar escaleras.
- No se permite entrar al domicilio de ningún pasajero.
- No se permite firmar la salida de ningún pasajero en ningún centro médico o escuela.
- No se permite firmar la recepción de medicamentos.
- No se permite ayudar a administrar medicamentos, usar el baño ni vestirse.
- Si algún empleado de Transporte Público de UCHRA no cumple con las políticas de la agencia o no desempeña sus funciones 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. Transporte Público de UCHRA agradece sus preguntas, comentarios y sugerencias.

Políticas y procedimientos para viajar en autobús

Queja según el Título VI, la ADA o el Público en General

Los clientes, pasajeros y el público en general tienen derecho a presentar una queja si no están satisfechos con el servicio recibido o si perciben un trato injusto por parte de un miembro del personal de UCHRA.

Consulte con su conductor o solicite a Servicio al Cliente los procedimientos para presentar una queja o comuníquese con Servicio al Cliente llamando al 1-833-UC TRIPS (828-7477).

Servicio al Cliente investigará el caso e intentará resolverlo. UCHRA podría considerar necesario involucrar al Gerente de Seguridad o al Gerente de Movilidad para resolver la queja. Responderán a su queja por escrito en un plazo de 30 días.

Si su queja no se resuelve, puede apelar la decisión ante el Director de Transporte Público de UCHRA. El Director investigará el caso y responderá por escrito en un plazo de cinco días hábiles.

Si aún no está satisfecho con la resolución de la queja, puede solicitar una reunión con el Director de Transporte Público de UCHRA. El Director podría considerar necesario involucrar al departamento de Recursos Humanos para determinar los siguientes pasos.

Se enviará copia de toda la documentación a la persona que presente la queja, a todas las partes involucradas en el procedimiento y a los archivos del programa.

Información del contacto

Teléfono: 1-833-UC TRIPS (828-7477)

Correo electrónico: customerservice@uchra.com

Correo: ATTN: UCHRA Public Transportation Customer Service
580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, TN 38501

Procedimientos de emergencia

En caso de accidente, los pasajeros deben mantener la calma y seguir las instrucciones del conductor. Cada conductor está capacitado en procedimientos de accidentes y emergencias. Si es necesario evacuar el vehículo, los pasajeros deben descender de forma ordenada.

Política de mal tiempo

Si se pronostica o se desarrolla mal tiempo en su condado, el Servicio de Transporte Público de UCHRA solo ofrecerá viajes médicaamente 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 forma segura. En este caso, se notificará a los pasajeros que el transporte está disponible. Comuníquese al 1-833-UC TRIPS (828-7477) o a su oficina local del Servicio de Transporte Público de UCHRA para cancelar o reprogramar su viaje.

Política de salud del transporte público de la UCHRA

Esta política tiene como objetivo garantizar el bienestar, la salud y la seguridad de nuestros conductores y pasajeros de transporte público. El contacto con fluidos corporales, como sangre o vómito, representa un riesgo para la salud de los conductores y pasajeros de Transporte Público de UCHRA a bordo de los vehículos de la agencia. Si un conductor llega a recoger a un pasajero y su ropa está sucia con heces, orina, vómito o sangre, y no está vestida de manera que evite la filtración de fluidos corporales, el conductor debe contactar a la central y solicitar asistencia adicional con el viaje.

Política disciplinaria para pasajeros del transporte público (PDP) de la UCHRA

1. Primera infracción: Amonestación o advertencia por escrito
2. Segunda infracción: Suspensión por 90 días
3. Tercera infracción: Suspensión por seis (6) meses
4. Cuarta infracción: Expulsión del vehículo

**El Transporte Público de UCHRA se reserva el derecho de omitir cualquiera de los incidentes mencionados. El Transporte Público de UCHRA se reserva el derecho de denegar el transporte a cualquier pasajero según la gravedad del incidente.*

Apelaciones disciplinarias

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

Teléfono: 1-833-UC TRIPS (828-7477)

Correo electrónico: customerservice@uchra.com

Correo: ATTN: UCHRA Public Transportation Customer Service
580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, TN 38501



Política de no fumar

No se permite el uso de ningún producto de tabaco, cigarrillos electrónicos, vaporizadores personales o sistemas electrónicos, etc., a menos de 50 pies de un vehículo de transporte público de UCHRA, personal o clientes.

Política de cancelación/no presentación del transporte público de UCHRA

- Una inasistencia ocurre cuando una persona ha reservado un viaje y no se presenta al llegar el vehículo.
- También se considera inasistencia a quien 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 a la central de su inasistencia. El viaje de regreso también se cancelará si ya está programado, a menos que se notifique lo contrario.
- Tres (3) inasistencias en un plazo de seis (6) meses podrían resultar en la suspensión de los servicios de transporte por un período de al menos seis (6) semanas.
- Servicios contratados: Si recibimos una recomendación para transporte y usted no se presenta, informaremos a la fuente de la recomendación (por ejemplo, Verida, Tennessee Carriers, etc.), lo que podría resultar en interrupciones de los servicios de transporte.

Para cancelar un viaje, comuníquese con el servicio de atención al cliente al 1-833-UC TRIPS (828-7477). El horario de atención es de 8:00 a. m. a 4:30 p. m. Fuera de este horario, deje un mensaje. También puede comunicarse con su Transporte Público local de UCHRA para cancelar o reprogramar su viaje.



Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA) de la Agencia de Recursos Humanos de Upper Cumberland

TESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE USAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA, Y CÓMO PUEDE ACCEDER A ELLA. POR FAVOR, LÉALO DETENIDAMENTE.

UCHRA siempre ha sido muy cuidadosa con la protección de la privacidad de la información de transporte médico de nuestros clientes. Respetamos su derecho a la privacidad y siempre hemos manejado su información personal con el máximo 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 gubernamentales por el transporte de clientes a centros médicos, está obligado por ley a mantener la privacidad de la información médica protegida, incluyendo los registros de transporte. También estamos obligados por ley a entregarle esta declaración y a adherirnos a las prácticas que en ella se describen. La ley nos exige proporcionar este aviso antes de su primer servicio siempre que sea posible. También nos permite recopilar información por teléfono u otros medios con antelación para agilizar el servicio y nos permite transportarlo inmediatamente, siempre que hagamos un esfuerzo de buena fe para presentar esta declaración lo antes posible. Estamos obligados por ley a publicar de forma destacada este aviso y cualquier revisión futura en todos nuestros centros de servicio. Si no ve este aviso publicado, pídale a un miembro del personal que se lo indique.

Este aviso entró en vigor el 14 de abril de 2003. Podríamos considerar necesario modificar nuestras prácticas en el futuro y nos reservamos el derecho de hacerlo sin previo aviso. Cualquier cambio se destacará y fechará en el aviso publicado en todos los centros de servicio en su fecha de entrada en vigor, y comenzaremos a distribuir los avisos revisados en ese momento. Le recomendamos que consulte nuestras prácticas publicadas cada vez que nos visite. Si nuestras prácticas cambian, no separaremos ni reorganizaremos nuestros registros según el aviso vigente en el momento de su creación. Todos los registros se mantendrán juntos. Puede solicitar una copia de nuestras prácticas de privacidad y de cualquier revisión en cualquier momento. Solicítesela a un miembro del personal.

La ley también nos exige que hagamos un esfuerzo de buena fe para obtener su acuse de recibo por escrito de que recibió este aviso. Por eso, le pedimos a usted (o a su representante personal, como el padre o la madre de un menor) que firme confirmando que le proporcionamos este aviso. Si decide no firmar, el miembro del personal que lo entregó firmará una declaración indicando que se lo entregó. Si tiene alguna pregunta sobre este aviso o cualquier parte del mismo, consulte a un miembro del personal. Si no se resuelven sus inquietudes satisfactoriamente, comuníquese con el departamento de Recursos Humanos al (931) 528-1127.

Su historial médico de transporte se guarda en ubicaciones seguras de la oficina, accesibles solo para quienes los necesitan y solo en la medida mínima necesaria para realizar sus tareas laborales relacionadas con el transporte para su tratamiento médico, la obtención de pagos o el apoyo a las operaciones de transporte médico. Esto significa que si alguien no necesita ver su historial para cumplir con sus responsabilidades, no se le permitirá el acceso. Si los registros se mantienen o comparten electrónicamente, se aplicarán medidas de seguridad razonables y apropiadas para proteger su información. Todo el personal está capacitado en métodos de protección de la privacidad y ha acordado por escrito cumplir con las prácticas descritas en este aviso.

La ley nos permite utilizar su información médica personal para fines de tratamiento, pago y transporte médico. Lo que esto significa es que, si bien protegemos la privacidad de su información, divulgando sólo la información mínima necesaria para lograr nuestro propósito, con el 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 para recibir las órdenes de transporte, enviarlas a una oficina del condado, registrar su nombre en el manifiesto de una camioneta o automóvil, y trasladarlo al centro médico correspondiente u otro destino. También debemos compartir información sobre cuándo debe ser recogido y devuelto a su hogar u otro destino.

Divulgaciones para el pago

Podemos usar su información para fines de 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. En ocasiones, una compañía de seguros u otro pagador nos exige que les envíemos un historial médico de transporte para su revisión antes de pagar los servicios prestados por nosotros. Cuando se produce dicha solicitud, revisamos su historial y les enviamos solo la cantidad mínima de información necesaria 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 su historial completo cuando se lo soliciten. Si nos lo solicitan, 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

Podemos usar su información para facilitar las operaciones de transporte médico. 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 de cualquier otra manera que consideremos adecuada para medir y mejorar la calidad del servicio que brindamos. En ocasiones, es necesario enviar por correo postal, fax o electrónicamente su información personal de transporte médico para fines de tratamiento, pago u operaciones de atención médica. Por ejemplo, enviaremos por fax su solicitud de transporte a una oficina del condado, y posteriormente nos enviarán por fax un registro de su viaje. Además, en ocasiones es necesario transmitir información de transporte, incluyendo 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 actualmente no existe una mejor alternativa de comunicación que nos permita satisfacer sus necesidades de servicio. Limitamos la información transmitida al mínimo necesario para que pueda llegar a su destino. De igual manera, en ocasiones, es necesario transferir su información entre nuestras ubicaciones a una compañía de seguros, una agencia gubernamental u otro pagador, y utilizaremos medidas de seguridad razonables y apropiadas, ya sea que se transfiera 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 para que cada miembro del personal pueda contribuir al máximo a su servicio. Se tomarán precauciones para evitar el acceso no autorizado, tanto dentro como fuera de nuestra empresa. Si tiene alguna pregunta sobre estas medidas razonables y apropiadas, comuníquese con el departamento de Recursos Humanos al (931) 528-1127.

Nos reservamos el derecho a modificar estas políticas sin previo aviso, salvo publicarlas visiblemente en cada una de nuestras ubicaciones de servicio sin segregar nuestros registros. Distribuiremos los avisos revisados antes de la fecha de entrada en vigor de cualquier revisión. Le recomendamos nuevamente que lea las prácticas publicadas cada vez que nos visite.

Solo divulgaremos sus registros bajo las circunstancias anteriores, a menos que lo requiera una orden judicial o nos obligue una agencia gubernamental por cualquier motivo, incluidos fines de salud pública o de aplicación de la ley. Cualquier otro uso y divulgación se realizará solo con su autorización. Si nos da una autorización y luego cambia de opinión, puede cancelarla. Si firma y luego revoca una autorización, entre el momento de la autorización y la revocación, podremos divulgar su registro como se indica en la autorización que firme. Mantendremos un registro de cualquier divulgación de su información personal de transporte médico 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 la divulgación de este registro de divulgaciones por escrito al departamento de Recursos Humanos en UCHRA 580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, TN 38501.

Divulgaciones para operaciones de atención médica

Puede solicitar restricciones en el manejo de su información que contravengan las prácticas descritas en este aviso. Cualquier solicitud de este tipo debe presentarse por escrito al departamento de Recursos Humanos en UCHRA, 580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, TN 38501.

Tenga en cuenta que, dado que ya nos comprometemos a mantener la máxima privacidad de su información, cualquier restricción adicional podría interferir con su transporte a su tratamiento, con nuestro derecho a solicitar el pago a un plan o aseguradora y con nuestras operaciones de transporte médico. Dicha restricción adicional podría hacer que la responsabilidad del pago recaiga exclusivamente sobre usted. Esto significa que podría tener que pagar sus servicios en su totalidad. No estamos obligados a atender su solicitud. Tiene derecho a revisar o recibir una copia de su historial médico de transporte. Debe presentar esta solicitud por escrito al departamento de Recursos Humanos en UCHRA, 580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, TN 38501. Responderemos a su solicitud en un plazo de 10 días.

Se aplicará un cargo por este servicio basado únicamente en los costos de copia, que se indicará con antelación. Tiene derecho a modificar su expediente si no está de acuerdo. Esto significa que puede solicitar que se incluya su declaración en su expediente, expresando su desacuerdo con alguna parte del mismo. En ese caso, tenemos derecho a adjuntar una declaración a su expediente respondiendo a su inquietud, independientemente de si estamos de acuerdo o no con su modificación. Para cualquier inquietud al respecto, comuníquese 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 aceptación de nuestras prácticas de privacidad. Nuestros socios comerciales, ya sea que compartamos información con ellos incidentalmente o durante el transporte, el pago o las operaciones de atención médica, se comprometen a proteger su privacidad de la misma manera que nosotros, firmando estos acuerdos específicos. Estos acuerdos podrían, en el futuro, formar parte de los contratos con nuestros socios comerciales.

Nunca utilizaremos ni compartiremos su información personal de transporte sanitario con nadie para fines de marketing o investigación sin explicarle claramente cómo se utilizará su información y sin que firme previamente una autorización para dicho uso.

Si considera que se han violado sus derechos de privacidad, comuníquese con el Departamento de Recursos Humanos al (931) 528-1127. Deseamos abordar de inmediato y por completo sus inquietudes sobre la protección de su privacidad. Sin embargo, si no se resuelven sus inquietudes satisfactoriamente, puede presentar una queja ante el Secretario de Salud y Servicios Humanos en el Edificio HHH, Washington, DC 20201.

Nos reservamos el derecho de modificar 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 atención al cliente

Teléfono: 1-833-UC TRIPS (828-7477)

Correo electrónico: customerservice@uchra.com

Correo: ATTN: UCHRA Public Transportation Customer Service

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



Información de contacto para el servicio de atención al cliente de transporte público de UCHRA

Teléfono: 1-833-UC TRIPS (828-7477) | Correo electrónico: customerservice@uchra.com
Correo: ATTN: UCHRA Transportation Customer Service
580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, TN 38501
www.ucpublictransit.com | www.uchra.org

