



**UC HRA**  
Public Transportation

Manual del cliente

## Table of Contents

Descripción de los servicios.....	3
Cómo programar/planificar su viaje.....	3
Viajar en autobús.....	4
Días festivos.....	4
Costo del viaje.....	4
Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).....	5
Modificaciones razonables.....	5
Requisitos físicos y cognitivos.....	5
Política sobre acompañantes de asistencia al pasajero, escoltas, asistentes de cuidado personal.....	5
Normas y responsabilidad del conductor.....	5
Responsabilidad del conductor.....	6
Políticas y procedimientos para viajar en autobús.....	6
Información de contacto.....	8
Procedimientos de emergencia.....	8
Política sobre condiciones climáticas adversas.....	8
Política de salud del transporte público de UCHRA.....	8
Política disciplinaria para pasajeros del transporte público (PDP) de UCHRA.....	8
Política de prohibición de fumar.....	9
Política de cancelaciones y ausencias (No Show) del transporte público de UCHRA.....	9
Divulgaciones para el transporte a tratamientos médicos.....	11
Divulgaciones para fines de pago.....	11
Divulgaciones para operaciones de atención médica.....	11
Información de contacto para el servicio al cliente.....	12

## Prefacio

¡Gracias por elegir el Transporte Público de UCHRA! Esperamos poder ayudarle a llegar a su destino. El Transporte Público de UCHRA, operado por la Agencia de Recursos Humanos de Upper Cumberland (UCHRA), se esfuerza por brindar un servicio de transporte público seguro, asequible y confiable a los residentes de todas las edades en la región de Upper Cumberland, Tennessee, la cual abarca 14 condados. Con el fin de cumplir con este objetivo, solicitamos a todos los pasajeros que se familiaricen con la información contenida en este folleto.

Si desea programar un viaje, tiene alguna pregunta o necesita asistencia adicional, por favor llámenos al 1-833-UC TRIPS (828-7477). Servicio disponible para TDD/TTY (Dispositivo de Telecomunicaciones para Sordos) y LEP (Personas con dominio limitado del inglés). Los usuarios de TDD deben llamar al 1-800-848-0298. Este proyecto se financia mediante un acuerdo con el Departamento de Transporte de Tennessee (TDOT).

## Descripción de los servicios

### Recorre Upper Cumberland

Ofrece un servicio de transporte público puerta a puerta a los ciudadanos de los 14 condados de la región de Upper Cumberland, en Tennessee; estos incluyen los condados de Cannon, Clay, Cumberland, DeKalb, Fentress, Jackson, Macon, Overton, Pickett, Putnam, Smith, Van Buren, Warren y White. Se dispone de vehículos equipados para atender a personas con discapacidades.

### Go Upper Cumberland

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

### Connect Upper Cumberland

Ofrece un servicio de rutas exprés hacia Nashville y Murfreesboro, de lunes a viernes. El servicio de Transporte Público de la UCHRA ofrece conexiones diarias desde cada condado hacia estos destinos interurbanos, facilitando el enlace con el Aeropuerto Internacional de Nashville (BNA), la estación de autobuses Greyhound y otros destinos solicitados.

- Connect 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.

### Pick-Up Upper Cumberland

Ofrece un servicio de transporte bajo demanda en los condados de Putnam y Cumberland, brindando opciones de traslado de bajo costo y en el mismo día a través de la aplicación UCHRA Transportation.

## Cómo planificar tu viaje

### Horario de oficina y servicios

El horario de atención 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 Telefónica al Cliente y los servicios de transporte operan de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., de lunes a viernes. Algunos traslados médicamente necesarios se realizan fuera de este horario.

### Atención al cliente

El horario de atención 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 Telefónica al Cliente y los servicios operan de 6:00 a. m. a 6:00 p. m., de lunes a viernes. Algunos traslados médicamente necesarios se realizan fuera de este horario.

## Vacaciones

Ride and Connect Upper Cumberland permanecen cerrados durante todos los días festivos estatales y federales programados. Go Upper Cumberland no presta 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

### Ride Upper Cumberland

Las tarifas para los viajes dentro del condado son de \$2 por persona, por trayecto. Para los viajes fuera del condado, las tarifas varían según el número de condados recorridos. También ofrecemos tarifas con descuento para los pasajeros que cumplan con los requisitos; por favor, comuníquese con la oficina de su condado local para confirmar su elegibilidad y obtener más información.

### Go Upper Cumberland

Este servicio es gratuito.

### Connect Upper Cumberland

Las tarifas desde Cookeville hasta Nashville son de \$10 por persona, por trayecto. Las tarifas desde McMinnville hasta Nashville son de \$9 por persona, por trayecto. Las tarifas hacia y desde Nashville desde otros condados varían según el condado. Los pasajeros deben tener el cambio exacto listo para el conductor antes de abordar el vehículo. Los pasajeros solo pueden pagar por el viaje actual que están realizando; no pueden pagar por dos (2) viajes a la vez ni pagar por viajes en una fecha u hora posterior.

### Pick-Up Upper Cumberland

Las tarifas comienzan en \$6 por trayecto y varían según la distancia recorrida; el pago se realiza de manera conveniente a través de nuestra aplicación móvil UCHRA Transportation. En el condado de Putnam, los viajes dentro de un radio de dos (2) millas del tribunal cuestan \$6, con un cargo adicional de \$0.50 por cada milla que exceda ese límite. En el condado de Cumberland, los viajes dentro de un radio de tres (3) millas del tribunal cuestan \$6, con un cargo adicional de \$0.50 por cada milla posterior a ese límite.

## Recogida

Debido a factores de tiempo y distancia, es posible que se solicite a los pasajeros estar listos hasta una hora antes de la hora de la cita. Ofrecemos servicio de recogida fuera de ruta para Go UC, en un radio de hasta 3/4 de milla desde las paradas designadas. Si necesita una recogida fuera de la ruta habitual para Go UC, por favor llame al (931) 372-8000 para Cookeville o Algood, al (931) 473-6652 para McMinnville y al (931) 456-0691 para Crossville, con al menos una (1) hora de antelación a la hora programada de la parada. Deje un mensaje indicando la dirección exacta del lugar donde desea ser recogido para la siguiente hora programada. Por ejemplo: si llama antes de las 9 a.m., la recogida se realizará entre las 9 a.m. y las 10 a.m. Si llama antes de las 10 a.m., la recogida será entre las 10 a.m. y las 11 a.m.

### Recogida de regreso

Por favor, comuníquese con UCHRA Public Transportation al 1-833-UC TRIPS (828-7477) para la recogida de regreso.

## Viajar en autobús

### No discriminación

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

## Política de tarifas

### Se requiere el cambio exacto

Se requiere el importe exacto en efectivo para su viaje. Al programar su viaje, se le informará el monto exacto de la tarifa a pagar.

Los conductores solo pueden aceptar el monto exacto de la tarifa.

Los conductores no pueden dar cambio ni aceptar una cantidad de dinero superior a la tarifa requerida.

Los conductores no pueden realizar paradas no programadas para conseguir cambio.

Si desea agregar fondos al saldo de su cuenta, puede enviar un cheque por correo a su oficina local de UCHRA, realizar un pago en persona en dicha oficina o llamar al (931) 520-9587 para efectuar un pago en línea. Los conductores no tienen permitido aceptar fondos adicionales ni aplicar pagos a las cuentas de los pasajeros.

## **Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)**

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

## **Modificación razonable**

El Servicio de Transporte Público de UCHRA realizará modificaciones razonables en sus políticas y prácticas, previa solicitud, para garantizar que nuestros servicios de transporte sean accesibles para las 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](mailto:customerservice@uchra.com) o por teléfono al 1-833-UC TRIPS (828-7477) para solicitar una modificación razonable de su viaje, si fuera necesario. Para comentarios o preguntas, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente en:

Teléfono: 1-833-UC TRIPS (828-7477)

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

Correo postal: A la atención de: Servicio de Atención al  
Cliente de Transporte Público de UCHRA

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

## **Requisitos físicos y cognitivos**

UCHRA opera principalmente como un servicio de acera a acera; sin embargo, los conductores brindarán asistencia razonable según sea necesario para permitir que los pasajeros utilicen el servicio, lo que incluye asistencia para subir y bajar del vehículo y, cuando sea necesario, para desplazarse hacia o desde la primera puerta exterior, a menos que hacerlo represente una amenaza directa o resulte en una alteración fundamental del servicio. Queda prohibido cualquier comportamiento violento, perturbador o ilegal. No se permite a los conductores ingresar a residencias privadas. Se prohíbe cualquier conducta que represente una amenaza directa para la salud o la seguridad de terceros, o que resulte en una interrupción grave del servicio. Los pasajeros deben tener la capacidad de valerse por sí mismos durante el trayecto. Los pasajeros son responsables de sus propias pertenencias. UCHRA Public Transportation no se hace responsable de los artículos perdidos o robados. No se debe padecer ninguna enfermedad contagiosa y transmisible que se propague por contacto cercano (sarampión, paperas, varicela, estafilococo [MRSA], etc.).

## **Política sobre acompañantes de asistencia al pasajero/escoltas/asistentes de cuidado personal**

UCHRA Public Transportation es responsable de brindar un servicio puerta a puerta. Todos los conductores tienen la obligación de asistir a cada pasajero para subir y bajar del vehículo. Los pasajeros que requieran una asistencia que exceda la que el conductor puede proporcionar podrán viajar con un Asistente de Cuidado Personal (PCA, por sus siglas en inglés). La necesidad de contar con un PCA no se limita únicamente a la asistencia brindada durante el trayecto en sí mismo.

## **Normas y responsabilidad del conductor**

### **Seguridad de los pasajeros**

*Su conductor ha recibido capacitación sobre los requisitos de seguridad adecuados y sobre todas las leyes y reglamentos locales, estatales y federales aplicables. Además, se proporciona capacitación continua a lo largo de todo el periodo de empleo. Los vehículos reciben mantenimiento de forma regular en nuestras instalaciones de servicio y están equipados con el equipo de seguridad requerido. UCHRA Public Transportation se compromete a ofrecer un medio de transporte seguro y agradable para todos sus clientes. Con el fin de garantizar un viaje seguro y placentero para todos los pasajeros, solicitamos a todos ellos que observen las siguientes pautas:*

### **Sillas de ruedas**

*Según la definición del DOT/ADA, una silla de ruedas se define como una ayuda para la movilidad perteneciente a cualquier clase de dispositivos de tres (3) o más ruedas, utilizables en interiores, diseñados o modificados para personas con discapacidades de movilidad y utilizados por ellas, ya sean de funcionamiento manual o motorizado. Los proveedores de transporte deben transportar una silla de ruedas y a su ocupante siempre que el elevador y el vehículo tengan la capacidad física para acomodarlos, a menos que hacerlo sea incompatible con requisitos de seguridad legítimos. A los conductores no se les permite operar los dispositivos de movilidad motorizados de los pasajeros, salvo durante el proceso de sujeción. Los pasajeros que utilicen dispositivos de movilidad deben permitir que los conductores sujeten el dispositivo de manera adecuada. Al transportar a un pasajero en silla de ruedas, esta debe quedar debidamente asegurada mediante un sistema de sujeción de 4 puntos que incluya un cinturón de regazo y un arnés de hombro. Para su seguridad durante el transporte, sugerimos que las sillas de ruedas cuenten con frenos funcionales y reposapiés, y que la silla se mantenga en posición vertical.*

## Normas y responsabilidad del conductor (continuación)

### Normas para los pasajeros

Para garantizar un transporte lo más placentero y seguro posible, todos los pasajeros deben mantener una conducta ordenada mientras se encuentren a bordo del vehículo:

- No se permitirá ninguna conducta ruidosa, violenta o abusiva (ya sea física o verbal). Los pasajeros no deben proferir amenazas ni actuar de manera amenazante hacia los empleados de la agencia u otros pasajeros.
- Política de límite de equipaje: Los pasajeros pueden llevar consigo aquello que puedan cargar en un solo viaje sin requerir asistencia y sin ocupar otro asiento.
- Los pasajeros son responsables de todas sus pertenencias personales mientras se encuentren a bordo del vehículo, y deben retirar dichas pertenencias, así como cualquier basura, al descender del mismo.
- Los tanques de oxígeno portátiles deben permanecer asegurados durante el trayecto.
- Los pasajeros deben utilizar el cinturón de seguridad mientras el vehículo se encuentre en movimiento.
- Los niños serán transportados de conformidad con las leyes del estado de Tennessee sobre sistemas de retención infantil.
- Se permite el acceso de animales de servicio a los vehículos del servicio de Transporte Público de UCHRA. *Por favor, consulte la Política completa de la ADA sobre Animales de Servicio en la página 7.*
- Los pasajeros no tienen permitido dar propinas a los conductores ni hacerles regalos.

UCHRA no denegará el servicio a ninguna persona basándose únicamente en una discapacidad, incluyendo comportamientos o aspectos físicos relacionados con dicha discapacidad, a menos que tal comportamiento represente una amenaza directa para la salud o la seguridad de terceros, o que resulte en una alteración fundamental del servicio. La agencia se esfuerza por hacer que el transporte de pasajeros sea una experiencia agradable. Toda persona transportada por el servicio de Transporte Público de UCHRA debe mostrar consideración hacia los demás pasajeros y respetar su derecho a disfrutar de un entorno limpio. Se recomienda mantener una buena higiene personal para garantizar que todos los ocupantes del vehículo se sientan cómodos al compartir un espacio cerrado con otras personas.

### Recordatorios sobre la política de bolsos

Los pasajeros solo pueden llevar consigo aquello que puedan transportar en un solo viaje, sin requerir asistencia y sin ocupar un asiento adicional.

Las situaciones en las que un número excesivo de bultos ocupa espacio en el piso y limita la disponibilidad de asientos generan problemas de seguridad y pueden afectar el servicio para otros pasajeros.

#### Lo que está permitido:

- Únicamente lo que pueda transportar en un (1) viaje, sin asistencia por parte del conductor.
- Artículos que no obstruyan los pasillos ni ocupen asientos adicionales.

A los pasajeros que excedan el límite de equipaje se les podrá solicitar que reduzcan la cantidad de artículos antes de abordar. El servicio podría retrasarse o ser denegado.



*Las imágenes anteriores son ejemplos de un exceso de bolsos: ocupan espacio en el suelo, superan lo que se puede transportar en un solo viaje y limitan el espacio para otros pasajeros.*

## Normas y responsabilidad del conductor (continuación)

### Los animales de servicio son bienvenidos

Según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés), un animal de servicio es un animal entrenado individualmente para realizar tareas para una persona con una discapacidad. Requisito: De conformidad con la ADA, un animal de servicio es: cualquier perro guía, perro señal o cualquier otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad, incluyendo, entre otras cosas:

- Guiar a personas con discapacidad visual
- Alertar a personas con discapacidad auditiva sobre intrusos o sonidos
- Proporcionar protección mínima o realizar labores de rescate, alertar sobre convulsiones o responder a ellas, etc.
- Recordar la toma de medicamentos
- Recoger objetos que se han caído
- Asistir en la movilidad, tirar de una silla de ruedas, etc.

### Lo que los conductores pueden preguntar

- *¿Es su animal un animal de servicio requerido debido a una discapacidad?*
- *¿Para qué tarea ha sido entrenado el animal?*

Los conductores no pueden preguntar sobre su discapacidad específica, exigir documentación ni requerir que el animal lleve un chaleco o un arnés especial.

### Expectativas para los animales de servicio

- Los animales de servicio deben permanecer bajo control en todo momento.
  - La ADA define "bajo control" como:
    - Uso de correa (de no más de seis [6] pies de longitud), arnés o cuerda de sujeción, a menos que esto interfiera con la tarea que realiza el animal
    - O control mediante voz o señales, si no es posible usar una cuerda de sujeción
- Los animales no pueden deambular libremente dentro del vehículo
  - El animal debe permanecer en el suelo
  - El animal no puede ocupar un asiento de pasajero
- Los animales no pueden manifestar comportamientos agresivos o gravemente perturbadores

### Comportamiento agresivo o gravemente perturbador

No se tolerarán pasajeros ni animales de servicio que manifiesten un comportamiento agresivo o gravemente perturbador. Dicho comportamiento incluye, entre otros: (morder suavemente, morder con fuerza, gruñir, ladrar incesantemente, deambular por el vehículo sin control, abalanzarse sobre otros o tener una infestación visible de pulgas o garrapatas, etc.)

- Agresión hacia un pasajero
- Agresión hacia el conductor
- Agresión hacia otro animal de servicio
- Hacer sus necesidades dentro del autobús

El incumplimiento de estas normas puede resultar en la expulsión del vehículo o en la denegación del servicio, de conformidad con las políticas de la agencia.

### Animales de apoyo emocional y de confort

Los animales de apoyo emocional, de confort o de terapia que no han sido entrenados para realizar tareas específicas no se consideran animales de servicio según la ADA.

### Mascotas

- Las mascotas deben viajar dentro de un transportín seguro y cerrado
- Los transportines no deben obstruir los pasillos ni ocupar un asiento

## Información del contacto

Teléfono: 1-833-UC TRIPS (828-7477)

Correo electrónico: customerservice@uchra.com

Correo postal: A la atención de: Servicio al Cliente de Transporte de UCHRA  
580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, TN 38501

## 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 requiere la evacuación del vehículo, los pasajeros deben descender de manera ordenada.

## Política de mal tiempo

Si se pronostica mal tiempo o este se presenta en su condado, el Servicio de Transporte Público de UCHRA solo realizará viajes médicamente necesarios, siempre que sea posible. Se harán excepciones en aquellos días en que las vías principales se encuentren despejadas y los conductores determinen que es posible transportar a los pasajeros de manera segura. De ocurrir esto, se notificará a los pasajeros que el servicio de transporte se encuentra 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 UCHRA

Esta política tiene como objetivo garantizar el bienestar, la salud y la seguridad de nuestros conductores de transporte y de los pasajeros. El contacto con fluidos corporales, tales como sangre o vómito, representa un riesgo para la salud de los conductores del Transporte Público de UCHRA y de los pasajeros a bordo de los vehículos de la agencia. Si un conductor llega para recoger a un pasajero y la vestimenta de este se encuentra manchada con heces, orina, vómito o sangre, y no está vestido de una manera que impida la filtración de dichos fluidos corporales, el conductor deberá comunicarse con el centro de despacho para solicitar asistencia adicional con el viaje.

## Política Disciplinaria para Pasajeros del Transporte Público de UCHRA (PDP)

1. Primera infracción: Reprimenda por escrito o advertencia
2. Segunda infracción: Suspensión por 90 días
3. Tercera infracción: Suspensión por seis (6) meses
4. Cuarta infracción: Expulsión de los vehículos

*\*UCHRA Public Transportation se reserva el derecho de omitir cualquiera de las situaciones mencionadas anteriormente. UCHRA Public Transportation tiene derecho a denegar el transporte a cualquier pasajero, en función de la gravedad del incidente. Las infracciones por inasistencia y cancelación se rigen por la Política de Inasistencia de UCHRA y pueden estar sujetas a un proceso progresivo independiente.*

## Apelaciones disciplinarias

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

Teléfono: 1-833-UC TRIPS (828-7477)

Correo electrónico: customerservice@uchra.com

Correo postal: A la atención de: Servicio al Cliente de Transporte de UCHRA  
580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, TN 38501



## Política de no fumar

Queda prohibido el uso de cualquier producto de tabaco, cigarrillos electrónicos, vaporizadores personales o sistemas electrónicos, etc., en un radio de 50 pies de un vehículo de transporte público de UCHRA, de su personal o de sus usuarios.

## Política de cancelación y no presentación del transporte público de UCHRA

Para garantizar un transporte confiable para todos los miembros de nuestra comunidad rural, hemos establecido la siguiente política con respecto a los viajes perdidos. Dado que nuestras rutas cubren distancias considerables, cada viaje perdido impide que otro pasajero reciba el servicio.

### 1. Definiciones

- Ausencia (No-Show): Ocurre cuando un vehículo llega dentro del intervalo de recogida programado y el pasajero no está presente, no está listo o rechaza el viaje.
- Cancelación tardía: Un viaje cancelado con menos de dos (2) horas de antelación a la hora de recogida programada (durante el horario comercial).
- Intervalo de recogida y Regla de los 5 minutos: Los conductores esperarán hasta cinco (5) minutos después de llegar dentro del intervalo de recogida programado. Si el pasajero no está listo, el conductor deberá continuar hacia la siguiente parada.

### 2. Resumen de la política

UCHRA Transportation reconoce que ocasionalmente pueden ocurrir viajes perdidos. Sin embargo, las ausencias repetidas o las cancelaciones tardías pueden considerarse un patrón o práctica de viajes perdidos, lo cual puede resultar en restricciones del servicio. Un patrón o práctica generalmente significa múltiples ausencias o cancelaciones tardías evitables dentro de un período continuo de 30 días. Los viajes perdidos debido a circunstancias ajenas al control del pasajero no se contabilizarán para los fines de esta política.

### 3. Medidas progresivas

- Primera incidencia: Se enviará un aviso de cortesía (colgante en la puerta o llamada telefónica) para informar al pasajero.
- Segunda incidencia (dentro de 30 días): Se requerirá que el pasajero llame para confirmar sus viajes. Los viajes por suscripción pueden limitarse a un período de dos semanas, a menos que se confirmen. (Los viajes médicamente necesarios pueden estar exentos).
- Tercera incidencia (dentro de 30 días): Puede resultar en una suspensión temporal de los privilegios de reserva.

### 4. Pautas de suspensión

Las suspensiones solo se aplicarán cuando exista un patrón o práctica documentada de ausencias. Las suspensiones serán temporales y razonables; por lo general, no excederán de 7 a 14 días, dependiendo de la frecuencia y la gravedad. Los pasajeros recibirán una notificación por escrito o verbal antes de que se aplique cualquier suspensión.

### 5. Excepciones

Lo siguiente no se contabilizará como ausencia ni como infracción:

- Emergencias médicas
- Condiciones climáticas severas
- Retrasos del vehículo o problemas relacionados con el sistema
- Circunstancias ajenas al control del pasajero

Los pasajeros deben notificar al centro de despacho lo antes posible cuando ocurran estas situaciones.

### 6. Proceso de apelación

Los pasajeros tienen derecho a apelar cualquier suspensión. Las apelaciones deben presentarse dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación. Las apelaciones pueden realizarse por teléfono o por escrito. UCHRA revisará la apelación y responderá en un plazo razonable. El servicio se restablecerá si se aprueba la apelación.

### 7. Cómo evitar una inasistencia

Cancele los viajes con al menos dos (2) horas de antelación (dentro del horario de atención). Esté listo al comienzo de su franja horaria de recogida. Notifique al centro de despacho de inmediato si cambian sus planes.

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

### **ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE UTILIZAR Y DIVULGAR LA INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED, Y CÓMO PUEDE ACCEDER A DICHA INFORMACIÓN. POR FAVOR, LÉALO DETENIDAMENTE.**

UCHRA siempre ha sido muy diligente en proteger 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 usted pueda tener.

UCHRA, como proveedor de servicios de transporte que factura a compañías de seguros y entidades gubernamentales por el traslado de clientes a centros médicos, está obligada por ley a mantener la privacidad de la información de salud protegida, incluidos los registros de transporte. También estamos obligados por ley a entregarle esta declaración y a cumplir con las prácticas descritas en ella. La ley nos exige proporcionar este aviso con antelación a su primer servicio, siempre que sea posible. Asimismo, nos permite recopilar información por teléfono u otros medios con antelación para agilizar el servicio que le prestamos, y nos permite transportarlo de inmediato siempre y cuando realicemos un esfuerzo de buena fe para presentarle esta declaración lo antes posible. Estamos obligados por ley a exhibir este aviso, así como cualquier revisión futura, en un lugar visible en todas nuestras sedes de servicio. Si no ve este aviso exhibido, por favor solicite a un miembro del personal que se lo indique.

Este aviso entra en vigor a partir del 14 de abril de 2003. Es posible que consideremos 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 expuesto en todas las ubicaciones de servicio en el momento en que dichos cambios entren en vigor; asimismo, en ese momento comenzaremos a distribuir los avisos revisados. Le recomendamos que consulte nuestras prácticas expuestas cada vez que nos visite. Si nuestras prácticas cambian, no separaremos ni reorganizaremos nuestros registros basándonos en el aviso que estuviera vigente en el momento en que dichos registros fueron creados. Todos los registros se mantendrán de forma conjunta. Usted puede solicitar una copia de nuestras prácticas de privacidad, así como de cualquier revisión de las mismas, en cualquier momento. Por favor, solicite una copia a un miembro del personal.

La ley también nos exige realizar un esfuerzo de buena fe para obtener su acuse de recibo por escrito confirmando que ha recibido este aviso. Por este motivo, le solicitamos a usted (o a su representante personal, como por ejemplo el padre o tutor de un menor de edad) que firme para confirmar que le hemos entregado este aviso. Si decide no firmar, el miembro del personal que le presentó el aviso firmará una declaración indicando que se lo entregó a usted. Si tiene alguna pregunta sobre este aviso o sobre cualquier parte del mismo, por favor consulte a un miembro del personal. Si sus inquietudes no son resueltas a su entera satisfacción, por favor comuníquese con el Departamento de Recursos Humanos al (931) 528-1127.

Sus registros de transporte médico se conservan en ubicaciones de oficina seguras, accesibles únicamente para aquellas personas que los necesitan y solo en la medida mínima necesaria para desempeñar sus funciones laborales relacionadas con su transporte para recibir tratamiento médico, la gestión de pagos o el respaldo a las operaciones de transporte sanitario. Esto significa que, si una persona no necesita consultar su registro para cumplir con sus responsabilidades, no se le permitirá el acceso al mismo. Si los registros se mantienen o comparten por medios electrónicos, se implementarán medidas de seguridad razonables y adecuadas para proteger su información. Todo el personal ha recibido capacitación en métodos de protección de la privacidad y ha aceptado por escrito cumplir con las prácticas descritas en este aviso.

La ley nos autoriza a utilizar su información personal de salud con fines de tratamiento, pago y operaciones de transporte sanitario. Esto significa que, si bien protegemos la privacidad de su información, divulgando únicamente la información mínima necesaria para cumplir con nuestro propósito, a fin de brindarle el mejor servicio posible, debemos compartir su información entre los miembros de nuestro personal y con terceros.

## **Divulgaciones sobre el transporte para el tratamiento**

Es necesario que nuestro personal comparta información entre sí para recibir las órdenes de transportarlo, despachar dichas órdenes a una oficina del condado, incluir su nombre en el manifiesto de una furgoneta o automóvil, y recogerlo para trasladarlo a la instalación médica adecuada o a otro destino. También debemos compartir información sobre el momento en que usted necesita ser recogido y regresado a su hogar o a otro destino.

## **Divulgaciones sobre pagos**

Estamos autorizados a utilizar su información con fines de pago. Esto significa que el personal administrativo y de facturación puede utilizar la cantidad mínima necesaria de su información para cobrar el pago a cualquier aseguradora, programa gubernamental o cualquier otro pagador, incluido usted mismo. En ocasiones, una compañía de seguros u otro pagador nos exige que les enviemos un registro de transporte médico para su revisión antes de efectuar el pago por los servicios que hemos prestado. Cuando se produce dicha solicitud, revisamos su registro y les enviamos únicamente la cantidad mínima de información necesaria que, a nuestro juicio, satisface sus necesidades. No obstante, en virtud del contrato celebrado tanto con usted en calidad de afiliado como con nosotros en calidad de proveedor, la mayoría de los planes tienen el derecho contractual de revisar su registro completo a petición propia. Si realizan tal solicitud, estamos obligados a cumplir. Si desea obtener más información sobre este proceso, por favor comuníquese con el Departamento de Recursos Humanos al (931) 528-1127.

## **Divulgaciones para operaciones de atención médica**

Tenemos autorización para utilizar su información con el fin de facilitar las operaciones de transporte sanitario. Esto significa que podemos utilizar su información para ayudarnos a programar servicios, realizar revisiones de garantía de calidad o gestión de riesgos en materia de cumplimiento corporativo, o de cualquier otra manera que consideremos apropiada para ayudarnos a medir y mejorar la calidad del servicio que prestamos. En ocasiones, resulta necesario enviar por correo, fax o transmisión electrónica su información personal relacionada con el transporte sanitario 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, posteriormente, ellos nos enviarán por fax un registro de su viaje. Además, a veces 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, en este momento, no existe una alternativa de comunicación mejor que nos permita satisfacer sus necesidades de servicio. Limitamos la información transmitida a lo estrictamente necesario para llevarlo a su destino.

Asimismo, en ocasiones es necesario transferir su información entre nuestras distintas sedes, o a una compañía de seguros, una agencia gubernamental u otro pagador; para ello, emplearemos medidas de seguridad razonables y apropiadas, independientemente de si la transferencia se realiza de forma física o electrónica. Si su expediente se mantiene en formato electrónico, se adoptarán medidas razonables y apropiadas para proteger su información personal, permitiéndose el acceso únicamente en la medida mínima necesaria para que cada miembro del personal pueda realizar su mejor contribución a su servicio. Se tomarán precauciones para prevenir el acceso no autorizado, tanto desde el interior como desde el exterior de nuestra empresa. Si tiene alguna pregunta sobre estas medidas razonables y apropiadas, por favor comuníquese con el Departamento de Recursos Humanos al (931) 528-1127.

Nos reservamos el derecho de modificar estas políticas sin previo aviso, salvo mediante su publicación visible en cada una de nuestras ubicaciones de servicio, sin que ello implique la segregación de nuestros registros. Distribuiremos los avisos revisados con antelación a la fecha de entrada en vigor de cualquier modificación. Una vez más, le instamos a leer las prácticas publicadas cada vez que nos visite.

Solo divulgaremos sus registros bajo las circunstancias antes mencionadas, a menos que así lo exija una orden judicial o que una agencia gubernamental nos obligue a hacerlo por cualquier motivo, incluidos fines de salud pública o de aplicación de la ley. Cualquier otro uso y divulgación se realizará únicamente con su autorización. Si nos otorga una autorización y posteriormente cambia de opinión, puede cancelar dicha autorización. Si firma una autorización y luego la revoca, estaremos facultados para divulgar su registro —durante el intervalo de tiempo comprendido entre la autorización y la revocación— tal como se estipula en la autorización que usted firmó. Mantendremos un registro de cualquier divulgación de su información personal de salud relacionada con el transporte que no esté contemplada en esta declaración ni autorizada en un documento independiente firmado por usted o por su representante personal, si lo hubiera. Usted tiene derecho a solicitar la divulgación de este registro de divulgaciones mediante una solicitud por escrito dirigida al Departamento de Recursos Humanos de UCHRA, en la siguiente dirección: 580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, TN 38501.

## Divulgaciones para operaciones de atención médica (continuación)

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

Tenga en cuenta que, dado que ya estamos comprometidos a mantener su información con la mayor privacidad posible, cualquier restricción adicional podría interferir con su transporte para recibir tratamiento, con nuestro derecho a reclamar el pago a un plan o aseguradora, y podría obstaculizar nuestras operaciones de transporte sanitario. Dicha restricción adicional podría hacer que la responsabilidad del pago recaiga exclusivamente sobre usted. Esto significa que es posible que deba pagar la totalidad del costo de sus servicios. No estamos obligados a acceder a su solicitud. Usted tiene derecho a revisar o recibir una copia de su registro de transporte médico. Debe realizar esta solicitud por escrito al Departamento de Recursos Humanos de UCHRA, en 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 reproducción y notificado con antelación. Usted tiene derecho a modificar su expediente si no está de acuerdo con su contenido. Esto significa que puede solicitar que se incluya una declaración suya en su expediente, manifestando su desacuerdo con alguna parte del mismo. A su vez, nosotros nos reservamos el derecho de adjuntar una declaración a su expediente para responder a su inquietud, independientemente de que estemos o no de acuerdo con su modificación. Por favor, dirija cualquier inquietud al respecto al Departamento de Recursos Humanos, llamando al (931) 528-1127.

Exigiremos a nuestros socios comerciales (personas o entidades que prestan servicios en nuestro nombre) que firmen declaraciones en las que reconozcan y acepten nuestras prácticas de privacidad. Al firmar estos acuerdos específicos, nuestros socios comerciales —ya sea que la información se comparta con ellos de manera incidental o en el curso de actividades de transporte, pago u operaciones de atención médica— se comprometen a proteger su privacidad de la misma manera en que lo hacemos nosotros. En el futuro, estos acuerdos podrán pasar a formar parte de los contratos celebrados con nuestros socios comerciales.

Nunca utilizaremos ni compartiremos su información de salud y transporte de carácter personal con terceros con fines de marketing o investigación sin explicarle claramente cómo se utilizará dicha información y sin obtener, con antelación, su autorización firmada para tal uso.

Si considera que se han vulnerado sus derechos de privacidad, por favor comuníquese con el Departamento de Recursos Humanos al (931) 528-1127. Es nuestro deseo atender de inmediato y de manera exhaustiva sus inquietudes con respecto a la protección de su privacidad. No obstante, si sus inquietudes no son resueltas a su entera satisfacción, usted puede presentar una queja ante el Secretario de Salud y Servicios Humanos en el HHH Building, Washington, DC 20201.

Nos reservamos el derecho de modificar cualquier disposición de este aviso en cualquier momento, publicando la versión revisada en cada una de nuestras sedes de servicio, sin necesidad de segregarse nuestros registros. Si desea obtener más información o una explicación más detallada sobre nuestras prácticas de privacidad, por favor llame al Departamento de Recursos Humanos al (931) 528-1127.

## Información de contacto del servicio de atención al cliente

Teléfono: 1-833-UC TRIPS (828-7477)

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

Correo postal:

UCHRA Transportation Customer Service  
580 S. Jefferson Ave., Ste. B  
Cookeville, TN 38501



## **Información de contacto del Servicio de Atención al Cliente de Transporte Público de UCHRA**

Teléfono: 1-833-UC TRIPS (828-7477) | Correo electrónico: [customerservice@uchra.com](mailto:customerservice@uchra.com)  
Correo postal: A la atención de: Servicio de Atención al Cliente de Transporte de UCHRA  
580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, TN 38501  
[www.ucpublictransit.com](http://www.ucpublictransit.com) | [www.uchra.org](http://www.uchra.org)

