



UC HRA

Public Transportation

Manual del Cliente de Transporte Público

Índice de Contenidos

Descripción de Servicios.....	3
Cómo Programar/Planificar su Viaje.....	3
Viajar en el Autobús.....	4
Días Festivos.....	4
Cuánto Cuesta Viajar.....	4
Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA).....	5
Modificación Razonable.....	5
Requisitos Físicos y Cognitivos.....	5
Política de Acompañante de Asistencia al Pasajero/Escolta/Asistente de Cuidado Personal....	5
Reglas y Responsabilidad del Conductor.....	5
Responsabilidad del Conductor.....	6
Políticas y Procedimientos para Viajar en el Autobús.....	6
Información de Contacto.....	9
Procedimientos de Emergencia.....	9
Política de Mal Tiempo.....	9
Política de Salud de Transporte Público de UCHRA.....	9
Política Disciplinaria para Pasajeros (PDP) de Transporte Público de UCHRA.....	9
Política de No Fumar.....	10
Política de Cancelación/No Presentación de Transporte Público de UCHRA.....	10
Divulgaciones para el Transporte al Tratamiento.....	12
Divulgaciones para el Pago.....	12
Divulgaciones para Operaciones de Atención Médica.....	12
Información de Contacto para el Servicio al Cliente.....	13

Prólogo

¡Gracias por elegir el Transporte Público de UCHRA! Esperamos poder ayudarle a llegar a donde necesita ir. El Transporte Público de UCHRA, operado por la Agencia de Recursos Humanos de Upper Cumberland (UCHRA), se esfuerza por brindar un transporte público seguro, asequible y confiable a los residentes de todas las edades en el área de 14 condados de Upper Cumberland en Tennessee. Para lograr este objetivo, solicitamos que todos los pasajeros se familiaricen con la información contenida en este folleto.

Si desea programar un viaje, tiene alguna pregunta o necesita 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 pueden llamar al 1-800-848-0298. Este proyecto está financiado bajo un acuerdo con el Departamento de Transporte de Tennessee (TDOT).

Descripción de Servicios

Ride Upper Cumberland

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

Go Upper Cumberland

Ofrece un sistema de autobuses de ruta fija desviada 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

Brinda servicio de ruta expresa a Nashville y Murfreesboro de lunes a viernes. El Transporte Público de UCHRA ofrece servicio diario desde cada condado a estos destinos interurbanos, proporcionando conexiones 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 a Nashville, de lunes a viernes
- Murfreesboro Express desde Cookeville los martes y jueves
- I-24 desde el condado de Warren a Nashville y Murfreesboro disponible de lunes a viernes

Pick-Up Upper Cumberland

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

Cómo Programar su Viaje

Horas de Oficina/Servicio

El horario de las oficinas de transporte del condado es de 8 a.m. a 4:30 p.m., de lunes a viernes. El Centro de Llamadas de Servicio al Cliente y los servicios de transporte operan de 6 a.m. a 6 p.m., de lunes a viernes. Algunos viajes médicamente necesarios se realizan fuera de este horario.

Servicio al Cliente

El horario de las oficinas de transporte del condado es de 8 a.m. a 4:30 p.m., de lunes a viernes. El Centro de Llamadas de Servicio al Cliente y los servicios operan de 6 a.m. a 6 p.m., de lunes a viernes. Algunos viajes médicamente necesarios se brindan fuera de este horario.

Días Festivos

Ride y Connect Upper Cumberland cierran 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 (Memorial Day), Juneteenth, Día de la Independencia, Día del Trabajo (Labor Day), Día de Acción de Gracias, Nochebuena y Navidad.

Cuánto Cuesta Viajar

Ride Upper Cumberland

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

Go Upper Cumberland

Este servicio es gratuito (sin costo de tarifa).

Connect Upper Cumberland

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

Pick-Up Upper Cumberland

Las tarifas comienzan en \$6 por trayecto y varían según la distancia recorrida, pagándose convenientemente a través de nuestra aplicación móvil UCHRA Transportation. En el condado de Putnam, los viajes dentro de las dos (2) millas del juzgado (courthouse) cuestan \$6, con un costo adicional de \$0.50 por milla más allá de ese límite. En el condado de Cumberland, los viajes dentro de las tres (3) millas del juzgado cuestan \$6, con un costo adicional de \$0.50 por milla posterior.

Recogida

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 fuera de la ruta para Go UC, hasta una distancia de 3/4 de milla de las paradas designadas. Si necesita una recogida fuera de la 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 donde se le debe recoger para la siguiente hora programada. Por ejemplo, si llama antes de las 9 a.m., la recogida será en la ruta 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

Comuníquese con el Transporte Público de UCHRA al 1-833-UC TRIPS (828-7477) para coordinar la recogida de regreso.

Política de Tarifas

Se Requiere Cambio Exacto

Se requiere el cambio exacto en efectivo para su viaje. Cuando programe su viaje, se le informará el monto exacto de la tarifa adeudada.

- Los conductores solo pueden aceptar el monto exacto de la tarifa.
- Los conductores no pueden dar cambio ni aceptar más dinero del monto de la tarifa requerida.
- Los conductores no pueden realizar paradas no programadas para conseguir cambio.

Si desea agregar dinero al saldo de su cuenta, puede enviar un cheque por correo a su oficina local de UCHRA, realizar un pago en persona en su oficina local o llamar al (931) 520-9587 para realizar un pago en línea.

Los conductores no están autorizados a aceptar fondos adicionales ni a aplicar pagos a las cuentas de los pasajeros.

Viajar en el Autobús

No Discriminación

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

Proceso del Título VI

Si cree que ha sido discriminado bajo el Título VI, puede presentar una queja comunicándose con el Transporte Público de UCHRA al (833) 828-7477 o por correo electrónico a customerservice@uchra.com.

Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA)

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

Modificación Razonable

El Transporte Público de UCHRA proporcionará modificaciones razonables de sus políticas y prácticas a solicitud para garantizar que nuestros servicios de transporte sean accesibles para personas con discapacidades. Los conductores pueden realizar algunas adaptaciones razonables. Comuníquese con un Coordinador de Movilidad (Mobility Manager) de UCHRA por correo electrónico a customerservice@uchra.com o por teléfono al 1-833-UC TRIPS (828-7477) para solicitar modificaciones razonables para su viaje, si es necesario.

Para comentarios o preguntas, comuníquese con Servicio al Cliente en:

Teléfono: 1-833-UC TRIPS (828-7477)

Correo electrónico: customerservice@uchra.com

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

Procedimientos de Quejas y Reclamaciones

Los pasajeros tienen el derecho de presentar una queja si no están satisfechos con el servicio o si consideran que han recibido un trato injusto por parte de un empleado de UCHRA. En primer lugar, solicite al conductor los procedimientos de queja y/o comuníquese con el Coordinador del Condado de UCHRA de su localidad para presentar su reclamación. En segundo lugar, el Coordinador del Condado investigará e intentará resolver la situación. El Coordinador del Condado puede considerar necesario involucrar al Gerente de Seguridad y Protección o al Gerente de Movilidad para resolver la queja, y se le dará una respuesta por escrito en un plazo de 30 días. En tercer lugar, si su queja no se resuelve, puede apelar la decisión ante el Director de Transporte, quien investigará y responderá por escrito en un plazo de cinco (5) días laborables. En cuarto lugar, si aún no está satisfecho con la resolución de la queja, puede solicitar una reunión con el Director de Transporte. El Director puede considerar necesario incluir al Director de Recursos Humanos/Relaciones Comunitarias para determinar los pasos a seguir. Se enviará una copia de toda la documentación a la persona que presenta la queja, a todas las partes involucradas en el procedimiento y a los archivos del programa.

Requisitos Físicos y Cognitivos

UCHRA opera principalmente como un servicio de puerta a puerta; microbuses y conductores brindarán asistencia razonable según sea necesario para permitir que los pasajeros utilicen el servicio, incluida la asistencia para abordar, salir y, cuando sea necesario, ir hacia o desde la primera puerta exterior, a menos que hacerlo represente una amenaza directa o resulte en una alteración fundamental del servicio. Se prohíbe el comportamiento violento, perturbador o ilegal. Los conductores no tienen permitido ingresar a residencias privadas. Se prohíbe la conducta que represente una amenaza directa para la salud o seguridad de los demás o que resulte en una interrupción grave del servicio. Los pasajeros deben tener la capacidad de valerse por sí mismos durante su traslado. Los pasajeros son responsables de sus propias pertenencias. El Transporte Público de UCHRA no se hace responsable por artículos perdidos o robados. No deben padecer enfermedades transmisibles contagiosas que se transmitan por proximidad cercana (sarampión, paperas, varicela, estafilococo (MRSA), etc.)

Política de Acompañante de Asistencia al Pasajero/Escolta/Asistente de Cuidado Personal

El Transporte Público de UCHRA es responsable de brindar servicio de puerta a puerta. Todos los conductores deben asistir a cada pasajero a entrar y salir del vehículo. Los pasajeros que requieran asistencia más allá de la que el conductor puede brindar pueden viajar con un Asistente de Cuidado Personal (PCA). La necesidad de un PCA no se limita a la asistencia brindada durante el viaje en sí.

Reglas y Responsabilidad del Conductor

Seguridad del Pasajero

Su conductor está capacitado en los requisitos de seguridad apropiados y en todas las leyes y regulaciones locales, estatales y federales aplicables. Además, se proporciona capacitación continua a lo largo del empleo. Los vehículos reciben servicio regularmente en nuestras instalaciones de mantenimiento y están equipados con el equipo de seguridad requerido. El Transporte Público de UCHRA se compromete a brindar un medio de transporte seguro y agradable para todos los clientes. Para garantizar un viaje seguro y placentero para todos, solicitamos el cumplimiento de las siguientes pautas:

Sillas de Ruedas

Según la definición del DOT/ADA, una silla de ruedas es un dispositivo de asistencia a la movilidad que pertenece a cualquier clase de dispositivos de tres (3) o más ruedas utilizables en interiores, diseñados o modificados para y utilizados por personas con discapacidades motrices, ya sean operados manualmente o con motor. Los proveedores de tránsito deben transportar la silla de ruedas y a su ocupante si la rampa/elevador y el vehículo pueden acomodarlos físicamente, a menos que hacerlo sea incompatible con requisitos legítimos de seguridad. No se permite a los conductores operar dispositivos de movilidad motorizados para los pasajeros, excepto durante el proceso de sujeción. Los pasajeros en dispositivos de movilidad deben permitir que los conductores aseguren adecuadamente el dispositivo. Al transportar a un pasajero en silla de ruedas, esta debe asegurarse adecuadamente con un sistema de sujeción de 4 puntos, junto con un cinturón de regazo y un arnés de hombro. Para su seguridad durante el traslado, sugerimos que las sillas de ruedas estén equipadas con frenos funcionales, reposapiés y que se coloquen en posición vertical.

Reglas para los Pasajeros

Para un transporte más placentero y seguro, todos los pasajeros deben mantener una conducta ordenada 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.
- Política de Límite de Bolsas: Los pasajeros pueden traer solo lo que puedan cargar en un solo viaje sin requerir asistencia y sin ocupar otro asiento.
- Los pasajeros son responsables de todas las pertenencias personales a bordo del vehículo y deben retirar sus pertenencias y cualquier basura al salir del mismo.
- Los tanques de oxígeno portátiles deben estar asegurados durante el trayecto.
- 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 Retención Infantil de Tennessee.
- Se permiten animales de servicio en los vehículos de Transporte Público de UCHRA. Consulte la Política completa de Animales de Servicio de la ADA en la página 7.
- No se permite a los pasajeros dar propinas ni regalos a los conductores.

UCHRA no negará el servicio a una persona basándose únicamente en su discapacidad, incluido el comportamiento o la apariencia relacionados con la misma, a menos que dicho comportamiento represente una amenaza directa para la salud o seguridad de los demás o resulte en una alteración fundamental del servicio. La agencia se esfuerza por hacer del transporte de pasajeros una experiencia agradable. Cualquier persona transportada por el Transporte Público de UCHRA debe ser considerada con los demás pasajeros y su derecho a un ambiente limpio. Se sugiere una buena higiene personal para garantizar que todos a bordo del vehículo se sientan cómodos al estar en un área cerrada con otras personas.

Recordatorio de la Política de Bolsas

Riders may bring only what they can carry in a single trip without requiring assistance and without taking up an additional seat. Situations where an excessive number of bags take up floor space and limit seating availability create safety concerns and can impact service for other riders.

Lo que está Permitido:

- Solo lo que usted pueda cargar en un (1) viaje, sin asistencia del conductor.
- Artículos que no bloqueen los pasillos ni ocupen asientos adicionales.



Reglas y Responsabilidad del Conductor, continuación

Los Animales de Servicio son Bienvenidos

Bajo la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), un Animal de Servicio es un animal entrenado individualmente para realizar tareas para una persona con una discapacidad. Requisito: Según la ADA, un Animal de Servicio es: Cualquier perro guía, perro de señal u otro animal entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas para una persona con una discapacidad, incluyendo, pero no limitado a:

- Guiar a personas con discapacidad visual
- Alertar a personas con discapacidad auditiva sobre intrusos o sonidos
- Brindar protección mínima o trabajo de rescate, alerta o respuesta a convulsiones, etc.
- Recordatorios de medicamentos
- Recuperar objetos caídos
- Asistencia de 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?*
- *¿Qué tarea ha sido entrenado el animal para realizar?*

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

Expectativas del Animal 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 largo), arnés o sujeción, a menos que interfiera con la tarea, o control por voz/señales si la sujeción no es posible.

- 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 participar en comportamientos agresivos o gravemente perturbadores

Comportamiento Agresivo o Gravemente Perturbador

No se tolerará que los pasajeros o los animales de servicio muestren un comportamiento agresivo o gravemente perturbador. Dicho comportamiento incluye, pero no se limita a: (dar mordiscos, morder, gruñir, ladrar incansablemente, deambular por el vehículo sin control, arremeter, 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 biológicas en el autobús

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

Animales de Soporte Emocional y de Confort

Los animales de soporte emocional, confort o terapia que no están entrenados para realizar tareas específicas no se consideran Animales de Servicio bajo la ADA.

Mascotas

- Las mascotas deben viajar en un transportador cerrado y seguro.
- Los transportadores no deben bloquear los pasillos ni ocupar un asiento.

Reglas y Responsabilidad del Conductor, continuación

Política de Plagas/Chinches

El Transporte Público de UCHRA se compromete a brindar un entorno seguro e higiénico para todos los pasajeros y el personal. Se puede denegar el servicio a los pasajeros o expulsarlos del vehículo si existe evidencia razonable de que el pasajero o sus pertenencias están infestados con chinches u otras plagas que puedan representar un riesgo para los demás pasajeros, el personal o el equipo.

Los indicadores pueden incluir, entre otros:

- Insectos visibles en el pasajero, la ropa, el dispositivo de movilidad o las pertenencias personales
- Evidencia de infestación activa (por ejemplo, bichos vivos, actividad excesiva de insectos)

Esta política se aplica de manera no discriminatoria y se basa únicamente en la presencia de un riesgo para la salud pública o la seguridad. A los pasajeros a quienes se les niegue el servicio debido a una sospecha de infestación se les puede permitir viajar nuevamente una vez que se haya resuelto el problema.



Información de Contacto

Teléfono: 1-833-UC TRIPS (828-7477)

Correo electrónico: customerservice@uchra.com

Correo postal: ATTN: UCHRA Transportation Customer Service
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 justifica la evacuación del vehículo, los pasajeros deben descender de manera ordenada.

Política de Mal Tiempo

Si se pronostica o se desarrolla mal tiempo en su condado, el Transporte Público de UCHRA solo brindará 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 ser transportados de manera segura. Si esto ocurre, se notificará a los pasajeros que el transporte está disponible. Comuníquese al 1-833-UC TRIPS (828-7477) o con la oficina local de Transporte Público de UCHRA para cancelar o reprogramar su viaje.

Política de Salud de Transporte Público de UCHRA

Esta política es para garantizar el bienestar, la salud y la seguridad de nuestros conductores de tránsito y pasajeros. El contacto con fluidos corporales, como sangre o vómito, representa un riesgo para la salud de los conductores y pasajeros 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 que no esté cubierta de manera que evite la filtración de fluidos corporales, el conductor se comunicará con el despacho para solicitar asistencia adicional con el viaje.

Política Disciplinaria para Pasajeros (PDP) de Transporte Público de 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 definitiva de los vehículos

**El Transporte Público de UCHRA se reserva el derecho de saltarse cualquiera de los pasos anteriores. El Transporte Público de UCHRA tiene el derecho de denegar el transporte a cualquier pasajero según la gravedad del incidente. Las infracciones por no presentación y cancelación se abordan bajo la Política de No Presentación de UCHRA y pueden seguir un proceso progresivo independiente.*

Apelaciones Disciplinarias

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

Teléfono: 1-833-UC TRIPS (828-7477)

Correo electrónico: customerservice@uchra.com

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



Política de No Fumar

Está prohibido el uso de cualquier producto de tabaco, cigarrillos electrónicos, vaporizadores personales o sistemas electrónicos, etc., dentro de los 50 pies de distancia de un vehículo, personal o clientes del Transporte Público de UCHRA.

Política de Cancelación/No Presentación (No-Show) de 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. Debido a que nuestras rutas cubren distancias significativas, cada viaje perdido evita que otro pasajero reciba el servicio.

1. Definiciones

- No-Show (No Presentación): Cuando un vehículo llega dentro de la ventana de recogida programada y el pasajero no está presente, no está listo o rechaza el viaje.
- Cancelación Tardía: Un viaje cancelado menos de dos (2) horas antes de la hora de recogida programada (durante el horario de atención).
- Ventana de Recogida y Regla de los 5 Minutos: Los conductores esperarán hasta cinco (5) minutos después de llegar dentro de la ventana de recogida programada. Si el pasajero no está listo, el conductor debe continuar hacia la siguiente parada.

2. Resumen de la Política

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

3. Pasos Progresivos

1. Primera Infracción: Se proporcionará un aviso de cortesía (aviso en la puerta o llamada telefónica) para informar al pasajero.
2. Segunda Infracción (dentro de los 30 días): El pasajero deberá llamar para confirmar los 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).
3. Tercera Infracción (dentro de los 30 días): Puede resultar en una suspensión temporal de los privilegios de reserva.

4. Pautas de Suspensión

Las suspensiones solo ocurrirán 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 un aviso escrito o verbal antes de que se aplique cualquier suspensión.

5. Excepciones

Las siguientes situaciones no contarán como ausencias o violaciones: Emergencias médicas, condiciones climáticas severas, retrasos del vehículo o problemas relacionados con el sistema, circunstancias fuera del control del pasajero. Los pasajeros deben notificar al 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 posteriores a la notificación. Las apelaciones se pueden realizar por teléfono o por escrito. UCHRA revisará y responderá dentro de un plazo razonable. El servicio se restablecerá si se aprueba la apelación.

7. Cómo Evitar un No-Show

Cancele los viajes al menos dos (2) horas antes (durante las horas de oficina). Esté listo al comienzo de su ventana de recogida. Notifique al despacho de inmediato si sus planes cambian.

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

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO SE PUEDE UTILIZAR Y DIVULGAR SU INFORMACIÓN MÉDICA Y CÓMO PUEDE TENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. POR FAVOR REVISÉLO DETENIDAMENTE.

UCHRA siempre ha sido muy cuidadosa 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 mayor cuidado. Esperamos que esta declaración de prácticas de privacidad responda a cualquier pregunta que pueda tener.

UCHRA, como proveedor de servicios de transporte que factura a compañías de seguros y pagadores gubernamentales por el transporte de clientes a instalaciones médicas, está obligada por ley a mantener la privacidad de la información médica protegida, incluidos los registros de transporte. También estamos obligados por ley a entregarle esta declaración y a adherirnos a las prácticas descritas en ella. 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 anticipación para agilizar el servicio, y nos permite transportarlo de inmediato siempre que hagamos un esfuerzo de buena fe para presentar esta declaración lo antes posible. Estamos obligados por ley a publicar este aviso y cualquier revisión futura de manera visible en todos nuestros lugares de servicio. Si no ve este aviso publicado, solicite a un miembro del personal que se lo indique.

Este aviso entra en vigencia a partir del 14 de abril de 2003. Es posible que consideremos necesario cambiar nuestras prácticas en el futuro y nos reservamos el derecho de hacerlo sin previo aviso. Cualquier cambio se resaltarán y fecharán en el aviso publicado en todos los lugares de servicio para el momento en que entre en vigencia, y comenzaremos a distribuir los avisos revisados en ese momento. Le recomendamos que verifique nuestras prácticas publicadas cada vez que nos visite. Si nuestras prácticas cambian, no separaremos ni reorganizaremos nuestros registros según el aviso que estaba en vigencia en el momento en que se crearon. Todos los registros se mantendrán juntos. Puede solicitar una copia de nuestras prácticas de privacidad y de cualquier revisión en cualquier momento. Solicite una copia a un miembro del personal.

La ley también nos exige realizar un esfuerzo de buena fe para obtener su reconocimiento por escrito de que recibió este aviso. Es por eso que le pedimos a usted (o a su representante personal, como el padre de un menor de edad) que firme confirmando que le entregamos este aviso. Si elige no firmar, la persona del personal que lo presentó firmará una declaración indicando que se lo entregó. Si tiene alguna pregunta sobre este aviso o cualquier parte de él, pregunte a un miembro del personal. Si sus inquietudes no se resuelven a su satisfacción, comuníquese con el departamento de Recursos Humanos al (931) 528-1127.

Sus registros de transporte médico se guardan en oficinas seguras, accesibles solo para quienes los necesitan y solo en la medida mínima necesaria para realizar sus funciones laborales relacionadas con su transporte para tratamiento médico, asegurar el pago o respaldar las operaciones de transporte de atención médica. Esto significa que si alguien no necesita ver su registro para cumplir con sus responsabilidades, no se le permitirá el acceso. Si los registros se mantienen o se comparten electrónicamente, se utilizarán medidas de seguridad razonables y apropiadas para proteger su información. Todo el personal está capacitado en métodos de protección de la privacidad y ha aceptado por escrito cumplir con las prácticas descritas en este aviso.

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

Divulgaciones para el Transporte al Tratamiento

Es necesario que nuestro personal comparta información entre sí para recibir las órdenes de transportarlo, despachar esas órdenes a una oficina del condado, incluir su nombre en el manifiesto de una camioneta o automóvil, y recogerlo y llevarlo a la instalación médica adecuada u otro destino. También debemos compartir información sobre cuándo debe ser recogido y devuelto a su hogar u otro destino.

Divulgaciones para el Pago

Se nos permite utilizar su información con el fin de gestionar el pago. Esto significa que el personal de oficina y de facturación puede utilizar la cantidad mínima necesaria de su información para cobrar el pago de cualquier aseguradora, programa gubernamental o cualquier otro pagador, incluido usted mismo. A veces, una compañía de seguros u otro pagador nos exige que les enviemos un registro de transporte médico para su revisión antes de pagar por los servicios prestados por nosotros. Cuando ocurre dicha 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 su registro completo a pedido. Si hacen tal demanda, debemos cumplirla. Si desea obtener más información sobre este proceso, llame al departamento de Recursos Humanos al (931) 528-1127.

Divulgaciones para Operaciones de Atención Médica

Se nos permite utilizar su información para facilitar las operaciones de transporte de atención médica. Esto significa que podemos usar su información para ayudarnos a programar, revisar para el control de calidad o la gestión de riesgos del cumplimiento corporativo, o de cualquier otra manera que consideremos adecuada para ayudarnos a medir e mejorar la calidad del servicio que brindamos. A veces, es necesario enviar por correo, fax o transmitir electrónicamente su información personal de transporte médico 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, más tarde, 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 amplia y rural que no existe una mejor alternativa de comunicación en este momento que nos ayude a satisfacer sus necesidades de servicio. Limitamos la información transmitida al mínimo necesario para llevarlo a donde desea ir.

Del mismo modo, a veces es necesario transferir su información entre nuestras ubicaciones a una compañía de seguros, agencia gubernamental u otro pagador, y utilizaremos medidas de seguridad razonables y apropiadas, ya que se transfieren física o electrónicamente. Si su registro se mantiene en formato electrónico, se tomarán las medidas razonables y adecuadas para proteger su información personal, permitiéndose el acceso solo en la medida mínima necesaria que cada miembro del personal necesite para poder realizar su mejor contribución a su servicio. Se tomarán precauciones para evitar el acceso no autorizado tanto dentro de nuestra empresa como desde fuera de ella. 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, salvo mediante su publicación visible en cada uno de nuestros lugares de servicio sin segregar nuestros registros. Distribuiremos los avisos revisados antes de la fecha de entrada en vigencia de cualquier revisión. Una vez más, le recomendamos que lea las prácticas publicadas cada vez que nos visite.

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

Divulgaciones para Operaciones de Atención Médica, continuación

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 hacerse por escrito al departamento de Recursos Humanos de UCHRA, 580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, TN 38501.

Tenga en cuenta que, dado que ya estamos comprometidos a mantener su información lo más privada posible, cualquier restricción adicional puede interferir con su transporte al tratamiento, nuestro derecho a solicitar el pago de un plan o aseguradora, y puede obstaculizar nuestras operaciones de transporte de atención médica. Dicha restricción adicional puede hacer que la responsabilidad del pago recaiga exclusivamente en usted. Esto significa que es posible que deba pagar por sus servicios en su totalidad. No estamos obligados a aceptar su solicitud. Tiene derecho a revisar o recibir una copia de su registro de transporte médico. Debe hacer esta solicitud por escrito al departamento de Recursos Humanos de UCHRA, 580 S. Jefferson Ave., Ste. B; Cookeville, TN 38501. Responderemos a su solicitud dentro de los 10 días. Habrá un cargo por este servicio basado únicamente en los costos de copia, el cual se indicará por adelantado. Tiene derecho a enmendar su registro si no está de acuerdo con él. Esto significa que puede pedir que se incluya su declaración en su registro, expresando su desacuerdo con una parte del mismo. Luego, nosotros tenemos el derecho de adjuntar una declaración a su registro respondiendo a su inquietud, ya sea que estemos de acuerdo o no con su enmienda. Por favor, discuta cualquier inquietud a este respecto con el departamento de Recursos Humanos al (931) 528-1127.

Exigiremos a nuestros asociados comerciales (personas o entidades que realizan servicios en nuestro nombre) que firmen declaraciones de reconocimiento de un acuerdo con nuestras prácticas de privacidad. Nuestros asociados comerciales, ya sea que la información se comparta con ellos de manera incidental o en el curso del transporte, pago u operaciones de atención médica, aceptan proteger su privacidad de la misma manera que lo hacemos nosotros mediante la firma de estos acuerdos específicos. Estos acuerdos pueden en el futuro formar parte de los contratos con nuestros asociados comerciales.

Nunca utilizaremos ni compartiremos su información de transporte de salud de identificación personal con nadie para fines de marketing o investigación sin explicarle claramente de antemano cómo se utilizará su información y hacer que firme una autorización para este uso.

Si considera que se han violado sus derechos de privacidad, comuníquese con el departamento de Recursos Humanos al (931) 528-1127. Es nuestro deseo atender de inmediato y por completo sus inquietudes con respecto a la protección de su privacidad. Sin embargo, si sus inquietudes no se resuelven a su satisfacción, puede quejarse ante el Secretario de Salud y Servicios Humanos en el 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 uno de nuestros lugares de servicio sin segregar nuestros registros. Si desea obtener más información o una explicación más detallada de nuestras prácticas de privacidad, llame al departamento de Recursos Humanos al (931) 528-1127.

Información de Contacto para el Servicio al Cliente

Teléfono: 1-833-UC TRIPS (828-7477)

Correo electrónico: customerservice@uchra.com

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



Información de Contacto para el Servicio al Cliente de Transporte Público de UCHRA

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

