

RIDE to CARE

Guía del pasajero

1 de enero de 2023



503-416-3955 o llamada gratuita **855-321-4899**
8 a.m. to 5 p.m. de lunes a viernes

ridetocare.com





Tabla de contenidos

Información de contacto y horario de oficina	1
Ayuda con el idioma y el formato	2
Confidencialidad de los afiliados	3
Declaración de no discriminación.....	3
Descripción general del programa	5
Asistente de cuidados personales (PCA).....	7
Transporte público	8
Reembolso de kilometraje	10
Viajes en vehículo propio.....	12
Paradas de farmacia	17
Fuera de la zona.....	18
Emergencias.....	20
Examen del conductor.....	20
Plan para condiciones meteorológicas adversas	20
Sus derechos y responsabilidades	21
Pagos en exceso.....	23
Reclamos, comentarios, denegaciones y apelaciones	23
Atención a sus necesidades	26



Información de contacto y horarios de oficina

Información de contacto de Ride to Care

Teléfono: 503-416-3955

Teléfono gratuito: 855-321-4899

TTY: 711

En línea: ridetocare.com

Ride to Care proporciona todos los servicios de transporte médico no urgente (NEMT) en nombre de su organización de atención coordinada, Health Share of Oregon.

Horario comercial y feriados de Ride to Care

Horario comercial habitual: De 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes, excepto feriados. Durante este horario, puede realizar el proceso de admisión, presentar reclamos y organizar sus necesidades de transporte. Todo lo que se haga fuera de ese horario se considera fuera de horario.

Nuestro equipo principal de Atención al Cliente está disponible en horario laboral, de 8 a.m. a 5 p.m. los días de semana. Puede llamar para solicitar un viaje u otro tipo de ayuda para el transporte. Fuera del horario laboral, podrá ponerse en contacto con nuestro servicio de atención fuera de horario. El centro de llamadas fuera de horario ofrece servicios limitados. Puede ayudarle a:

- Programar viajes médicamente urgentes. Como ir a casa desde el hospital o ir a atención urgente.
- Comprobar un viaje programado que lleva más de 10 minutos de retraso.
- Comprobar futuros viajes que ya haya programado.



Nuestro equipo principal de Atención al Cliente no está disponible en estos feriados: Año Nuevo, Día de los Caídos, 4 de julio, Día del Trabajo, Acción de Gracias y Navidad.

Información de contacto de Health Share of Oregon

Address: 2121 SW Broadway, Suite 200, Portland, OR 97201

Teléfono: 503-416-8090

Teléfono gratuito: 888-519-3845 or TTY 711

Fax: 503-459-5749

En línea: healthshareoregon.org

Horas: De 8 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes, excepto feriados

Los servicios están disponibles 24 horas al día, 365 días al año. Puede programar transporte (viajes) para cualquier día u hora que necesite. Llame durante nuestro horario de atención habitual para programar viajes. Sólo los viajes médicamente urgentes pueden programarse fuera del horario de atención.

El transporte programado con anterioridad no se verá afectado por nuestro horario de oficina ni por los feriados.

Puede programar uno o varios viajes a la vez cuando nos llame, con hasta 90 días de antelación, tanto para citas únicas como para citas recurrentes (repetidas).

Nuestro centro de llamadas fuera de horario está disponible independientemente de la hora, el día o los feriados.



Asistencia en idiomas y formatos

You can get this in other languages, large print, braille or a format you prefer. You can also ask for an interpreter. This help is free. Call 800-224-4840 or TTY 711.

Puede obtener esta información en otros idiomas, en letra grande, en braille o en el formato que usted prefiera. También puede solicitar un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al 800-224-4840 o TTY 711.

Quý vị có thể nhận tài liệu này bằng một ngôn ngữ khác, theo định dạng chữ in lớn, chữ nổi braille hoặc một định dạng khác theo ý muốn. Quý vị cũng có thể yêu cầu một thông dịch viên. Trợ giúp này là hoàn toàn miễn phí. Gọi 800-224-4840 hoặc TTY 711.

Вы можете получить этот документ на других языках, напечатанный крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в другом формате. Вы также можете попросить предоставить вам переводчика. Эта помощь бесплатна. Позвоните по тел. 800-224-4840 или TTY 711.

您可以獲得本信函的其他語言版本、大字版、盲文版或您慣用的格式。您也可以申請口譯員。該協助是免費的。請致電 800-224-4840 或聽障專線 711。



Confidencialidad de los afiliados

Su privacidad es importante para nosotros. Hablaremos de usted, o facilitaremos su información, sólo cuando sea necesario para fines comerciales. Lo contrario está estrictamente prohibido. Mantendremos la privacidad de su información tal y como exige la ley.



Declaración de no discriminación

Health Share of Oregon no discrimina

Health Share debe seguir las leyes estatales y federales de derechos civiles. No podemos tratar a las personas injustamente en ninguno de nuestros programas o actividades debido a:

- Edad
- Color
- Discapacidad
- Identidad de género
- Estado civil
- Origen nacional
- Raza
- Religión
- Sexo
- Orientación sexual

Toda persona tiene derecho a entrar, salir y utilizar los edificios y servicios. Tiene derecho a obtener información de una forma que entienda. Ride to Care cuenta con personal cualificado de Atención al Cliente que habla idiomas distintos del inglés. También le proporcionaremos a usted -o a su familia, cuidadores o representante- un intérprete cuando llame, si es necesario.

Esto incluye recibir material escrito en otros formatos que sean adecuados para usted (letra grande, audio, braille, etc.).

Usted o su representante pueden solicitar esta guía en papel, sin costo alguno. Health Share se la enviará en un plazo de cinco días laborables.

Si no habla inglés, esto también incluye servicios gratuitos de interpretación e información/material escrito en el idioma que hable. Haremos cambios razonables en las políticas, prácticas y procedimientos hablando con usted sobre sus necesidades.

Para comunicarnos sus inquietudes u obtener más información, póngase en contacto con nuestro Coordinador de Reclamos de cualquiera de estas maneras:

Health Share of Oregon

Correo electrónico:
civilrights@healthshareoregon.org

Teléfono: 503-416-1459 o TTY 711

Presente una queja electrónicamente: Utilice el formulario de Oregon Health Authority, disponible en seis idiomas aquí: oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx

Fax: 503-459-5749

Correo: Health Share of Oregon
Attn: Grievance Coordinator
2121 SW Broadway, Suite 200
Portland, OR 97201

Continúa en la página siguiente ►

Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights

Web: oregon.gov/OHA/OEI

Correo electrónico: OHA.PublicCivilRights@state.or.us

Teléfono: 844-882-7889, 711 TTY

Correo: Office of Equity and Inclusion Division
421 SW Oak St, Suite 750
Portland, OR 97204

Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

Teléfono: 971-673-0764

Correo electrónico: crdemail@boli.state.or.us

Correo: Bureau of Labor and Industries
Civil Rights Division
800 NE Oregon St, Suite 1045
Portland, OR 97232

U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights (OCR)

Web: link.careoregon.org/ocr-portal

Teléfono: Teléfono gratuito 800-368-1019 or 800-537-7697 (TDD)

Correo electrónico: OCRComplaint@hhs.gov

Correo: Office for Civil Rights
200 Independence Ave SW
Room 509F, HHH Bldg
Washington, DC 20201



Resumen del programa

Ride to Care proporciona transporte médico gratuito no urgente (no para una emergencia), o NEMT. NEMT es un beneficio para los miembros elegibles de Health Share of Oregon. NEMT le lleva a las visitas de atención médica que Health Share paga. Las visitas pueden ser a un médico, dentista, consejero de salud mental u otro proveedor.

Nuestra área de servicio son los condados de Clackamas, Multnomah y Washington.

Ride to Care ofrece tres maneras de ayudarle a recibir atención médica. Las llamamos “viajes”.

- 1. Transporte público:** Ofrecemos Hop Fastpasses diarios o mensuales. Puede tomar los autobuses TriMet, MAX y el Portland Streetcar. El Servicio de Atención al Cliente le hará preguntas como: También puede tomar otros medios de transporte público de la zona de los tres condados. Con esta opción, tendrá que encontrar la ruta de autobús o tren que lo lleve a donde necesita ir. Si necesita ayuda para aprender a utilizar el transporte público, preguntenos.
- 2. Reembolso del kilometraje:** Pagamos una tarifa por milla por los kilómetros recorridos para recibir atención médica. Puede conducir usted mismo. O puede llevarlo otra persona. A veces pagamos un estipendio (cantidad fija) para comidas y alojamiento (una habitación para pasar la noche) si tiene que salir de nuestra área de servicio. Con esta opción, tendrá que encontrar a alguien que pueda llevarle a su cita.
- 3. Transporte en vehículo:** Podemos programar viajes privados y compartidos. Enviamos un vehículo que se adapte a sus necesidades. Eso incluye su dispositivo de movilidad (una ayuda para moverse).

Usted no paga nada por utilizar Ride to Care.

El Servicio de Atención al Cliente está abierto de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes, excepto feriados, para ayudarle a programar sus viajes.

Qué esperar cuando llame a Ride to Care

Hablará con nuestro equipo de Atención al Cliente. Nos informaremos sobre sus necesidades. Luego podemos ayudarle a llegar a cualquier servicio que Health Share cubra (pague) a través de Oregon Health Plan (OHP). Podría ser atención médica física, dental o mental, o tratamiento por uso de sustancias.

Verificaremos (nos aseguraremos) que usted es elegible (califica) para un viaje. Trabajaremos con usted para encontrar el tipo de viaje adecuado y menos costoso. Nos aseguraremos de que el viaje se ajuste a sus necesidades.

El Servicio de Atención al Cliente le hará preguntas como:

- ¿Cómo quiere que nos pongamos en contacto con usted? ¿A qué hora del día? (Querremos informarle sobre su viaje tan pronto como lo hayamos organizado. Antes del día de su viaje, podemos llamarlo, enviarle un mensaje de texto, un correo electrónico o un fax).
- ¿Cómo suele acudir a las citas de atención médica (hora fijada para un servicio médico)?
- ¿Vive cerca del transporte público?
- ¿Tiene acceso a (es capaz de utilizar) un vehículo?
- ¿Utiliza un dispositivo de movilidad?
- ¿Necesitará alguna ayuda adicional?
- ¿Qué modificaciones especiales (cambios) deberíamos hacer en el viaje? Esto podría deberse a sus necesidades, pasado o situación.

Su representante autorizado (alguien a quien usted autoriza a actuar en su nombre) puede llamarnos. Ellos pueden pedirnos su viaje. Puede ser un trabajador médico comunitario, un padre de acogida, un padre adoptivo o un proveedor. O puede ser otro adulto en quien usted delegue (elija).

¿Es usted miembro doble de Health Share y Medicare? Comprobaremos que necesita ayuda para acudir a una cita cubierta por Medicaid o Medicare. La cita puede ser dentro de nuestra área de servicio (condados de Clackamas, Multnomah y Washington). O puede ser fuera de nuestra área de servicio.

Health Share es responsable (gestiona y paga) los viajes que no sean de emergencia, aunque no estén en nuestra área de servicio.

¡La vida está llena de cambios! ¿Ha cambiado su salud? ¿Ha cambiado su acceso al transporte? Si se produce alguno de esos cambios, a corto o largo plazo, llámenos. Trabajaremos con usted para encontrar la mejor opción para sus nuevas necesidades.

Solicitudes de horarios

Cada vez que llame, necesitaremos la siguiente información de usted:

- Su nombre y apellidos.
- Su fecha de nacimiento.
- Su número de identificación de afiliado.
- Confirmación de su dirección postal.
- Fecha y hora de la cita.
- Direcciones completas de salida y destino (drop off).
- Nombre del centro, nombre y teléfono del médico.
- Motivo médico de la cita.
- Si se trata de un viaje de ida o de ida y vuelta.
- Si necesita un asistente personal. (Ver **Página 7** para obtener más información sobre los PCA).
- Si puede caminar sin ayuda o si tiene

un dispositivo de movilidad. Podemos preguntarle si necesita ayuda del conductor. (Ver **Página 14** para obtener más información sobre los dispositivos de movilidad).

- Si utiliza un dispositivo de movilidad, podemos preguntarle:
 - De qué tipo es (por ejemplo, silla de ruedas, scooter, muletas o andador).
 - Sus medidas.
 - Si su tipo de dispositivo de movilidad ha cambiado desde la última vez que lo transportamos.

También podemos pedirle otra información. Verificaremos que usted es miembro de Health Share y que su solicitud es para un servicio cubierto o un servicio relacionado con la salud. Nota: Verificar que usted es miembro de Health Share no garantiza que su solicitud será aprobada.

Aprobaremos o denegaremos su solicitud de viaje en un plazo de 24 horas desde que se ponga en contacto con nosotros. Si su cita es en un plazo de 24 horas, le comunicaremos nuestra decisión antes. Queremos que llegue puntual a su cita.

Si autorizamos (OK) su viaje en el momento de su solicitud por teléfono, le informaremos, siempre que sea posible, de los preparativos (planes). Si no, le pediremos la mejor forma de ponernos en contacto con usted (correo electrónico, teléfono, mensaje de texto, fax, etc.) y le informaremos de los preparativos (planes) del viaje en cuanto los conozcamos. Esto será antes de su cita.

Health Share o Ride to Care le darán información sobre el viaje al menos dos días antes de su cita, si es posible. La información sobre los preparativos del viaje incluye, entre otros:

- El nombre y número de teléfono del conductor o proveedor de transporte. Esto sólo se puede utilizar para ponerse en contacto con un conductor sobre un viaje pre-programado, no para la programación de un viaje futuro.
- La hora programada y dirección de recogida. El nombre y la dirección del proveedor de atención médica que está viendo.

Como miembro de Health Share, usted no es responsable de determinar si se han realizado los planes de viaje.

Tenga en cuenta que los conductores no pueden cambiar su hora de recogida asignada sin la aprobación previa documentada de Health Share o Ride to Care.

¿Necesita cambiar su hora de recogida u otra información del viaje? Por favor llámenos.

Se lo comunicaremos al proveedor de transporte.

Encontrará más detalles en las **Páginas 8-17**, en los tres tipos de transporte (viajes) que se ofrecen: transporte público, reembolso de millas y viajes proporcionados por vehículos.



Asistente de cuidados personales (PCA)

Un asistente personal (PCA) es un ayudante que viaja con el afiliado a una consulta de atención médica cubierta. El PCA ayuda antes, durante o después de la visita. Ayudan con cosas como:

- Escaleras
- Su dispositivo de movilidad
- Interpretación del idioma
- Monitorización médica (vigilar los dispositivos).

Un PCA puede ser la madre, el padre, el padrastro, el abuelo o el tutor de un afiliado. O puede ser cualquier adulto mayor de 18 años. El progenitor o tutor del afiliado tiene que autorizarlo (dar el visto bueno).

Nosotros o Health Share podemos exigir que el padre o tutor ponga ese OK por escrito. Nosotros determinaremos si un afiliado necesita asistencia y si su asistente cumple nuestros requisitos.

Si necesita que un PCA viaje con usted a las visitas de atención médica, díganoslo cuando llame para pedir ayuda para un viaje. Comprobaremos si la persona cumple los

requisitos establecidos por Asistentes de Oregón para Transportes de Niños y Personas con Necesidades Especiales en

secure.sos.state.or.us/oard/viewSingleRule.action?ruleVrsnRsn=265572

Los niños menores de 12 años deben viajar con un acompañante adulto. El acompañante puede ser la madre, el padre, la madrastra, el padrastro, el abuelo o el tutor. La regla del acompañante también se aplica a los miembros de Health Share de todas las edades si tienen necesidades físicas o de desarrollo especiales.

El PCA debe ir con el afiliado tanto a la recogida como a la vuelta. No le facturaremos nada por transportar (llevar consigo) a su asistente.



Transporte público

Si puede tomar el transporte público, podemos facilitarle el billete. Es posible que tengamos que confirmar (comprobar) con la clínica que tiene una cita programada a esa hora.

Cuando nos llame, repasaremos sus citas de atención médica. Esté preparado para informarnos sobre futuras citas para atención médica, dental y mental, o tratamiento por consumo de sustancias.

Por teléfono, le pediremos información para programar su viaje. Ver “Qué esperar cuando llame a Ride to Care” en la Página 5 para ver la información que necesitamos..

También le preguntaremos:

- Si necesita tarifa para un asistente de cuidados personales (PCA).
- Su número completo de tarjeta Hop Fastpass, si tiene una que no esté gestionada por otra organización y es la primera vez que nos llama.
- Su dirección.

Opciones de transporte público local

Hay varias opciones de transporte público para las que podemos proporcionar tarifas. Díganos cuál utilizará para acudir a su cita de atención médica.

Podemos cargar la tarifa en una tarjeta Hop Fastpass para:

- Buses TriMet
- Portland Streetcar
- TriMet MAX
- Vancouver C-Tran

También podemos enviarle tarifas para:

- Transporte público del área de Canby
- Metro del área de Sandy
- Tránsito regional del área metropolitana sur
- Distrito de transporte del sur de Clackamas

Pases mensuales y diarios

Determinaremos (decidiremos) si un pase diario o mensual es adecuado para usted.

Cargaremos la tarifa diaria o mensual en su tarjeta **TriMet Hop Fastpass**.

Si usted tiene cinco o más citas en un mes calendario, usted será elegible para (calificar para obtener) un pase mensual de TriMet.

¿Sólo tiene una cita? Pregúntenos si puede obtener un abono mensual. Si tiene una tarjeta de Ciudadano de Honor con TriMet, sólo necesita una cita.

Calendario a tener en cuenta

- **¿Está solicitando un abono de transporte mensual?**
Llámenos entre el día 15 del mes anterior (antes) a sus citas de atención médica y el día 10 del mes en el que están programadas (tendrán lugar) sus citas.
- **¿Llama después del día 10 del mismo mes de sus citas?**
Le daremos pases de tránsito diarios, aunque tenga cinco o más citas. (A menos que tenga una tarjeta de Ciudadano de Honor).

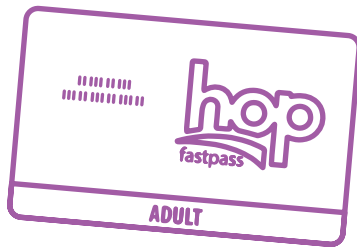
Ejemplo 1:

Quiere un abono mensual de TriMet para abril. Nos llama después del 15 de marzo y antes del 10 de abril. Nos informa de sus cinco citas de abril. (O, si tiene una tarjeta de Ciudadano de Honor, nos informa de al menos una cita de abril).

Tiene derecho al abono mensual de abril.

Ejemplo 2:

Tiene cinco citas a finales de abril. Nos llama el 11 de abril y solicita el abono de transporte para estas citas.



Tiene derecho a cinco abonos diarios de TriMet. Sí, tiene cinco citas en un mes. Pero no tiene derecho a un abono mensual. Eso se debe a que no nos llamó antes del 10 de abril. La próxima vez, por favor llame antes para cumplir con la fecha límite para un pase mensual.

Tarjetas Hop

¿Ya tiene una tarjeta Hop Fastpass? (Tarjeta de transporte público Hop) Podemos cargar la tarifa diaria y mensual de TriMet en esa tarjeta. (Pero no podemos cargar tarifas en su tarjeta Hop si otro grupo gestiona esa tarjeta por usted. En su lugar, le enviaremos por correo una nueva tarjeta Hop).

Le enviaremos por correo una nueva tarjeta Hop si aún no tiene una.

Ride to Care utiliza únicamente tarjetas Hop para proporcionarle tarifas de tránsito para el área de servicio de TriMet. A partir del 1 de enero de 2020, TriMet ya no acepta pases de papel o boletos comprados a través de su aplicación de boletos.

¿Viaja fuera del área de servicio de TriMet? Emitiremos la forma de tarifa aceptada localmente



Tiempos de envío y carga

Necesitamos tiempo para enviarle su tarifa de transporte. Queremos que reciba la tarifa que necesita antes del día de su cita. ¡Así que llámenos con suficiente antelación!

- **Si necesita una tarjeta Hop Fastpass para adultos o jóvenes:** Llámenos de cinco a siete días hábiles antes del día de su cita. El pase le llegará por correo.
- **Si necesita tarifa para un viaje en transporte público que no sea TriMet:** Llámenos de cinco a siete días hábiles antes del día de su cita. Recibirá la tarifa por correo.
- **Si necesita que carguemos la tarifa en su tarjeta Hop:** Llámenos al menos 48 horas hábiles antes del día de su cita. Actualizaremos el saldo de su tarjeta Hop.

Tarifa de ciudadano o de honor o de bajos ingresos

Si usa TriMet o C-Tran para ir a sus citas, por favor solicite una tarjeta Hop Fastpass (tarjeta Hop) para ciudadanos de honor o personas de bajos ingresos. Todos los miembros que utilizan Ride to Care son elegibles para este pase de bajo costo. Solicítelo en la oficina de TriMet en Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave, Portland.

Visite el sitio web de TriMet para más información: trimet.org/lowincome

¿Viaja con usted a sus citas un asistente de cuidados personales (PCA)? Cuando solicite la tarifa de Ciudadano de Honor o de Bajos Ingresos, asegúrese de informar a TriMet sobre su PCA. **(Más información en la página siguiente).**

Después de completar su solicitud, TriMet le tomará una foto. TriMet le dará una tarjeta TriMet Hop con su foto. A continuación, puede solicitarnos la tarifa para personas de bajos ingresos o ciudadanos de honor para TriMet y C-Tran.

Si necesita que un asistente personal le acompañe en el transporte público:

1. Dígaselo a nuestro equipo de Atención al Cliente cuando llame para pedir la tarifa de transporte público.
2. Informe al personal de TriMet cuando solicite una tarjeta Hop de Ciudadano de Honor. (Sí, usted reúne los requisitos para una tarjeta de Ciudadano de Honor).
 - TriMet añadirá una "A" - de asistente - a su

tarjeta Hop de Ciudadano de Honor.

- Con una tarjeta Hop de Ciudadano de Honor "A", TriMet permite que su asistente personal viaje con usted sin cargo alguno.
- **¿Tiene una tarjeta Hop de Ciudadano de Honor sin la A?** Solicite una tarjeta Hop de Ciudadano de Honor actualizada en la oficina de TriMet lo antes posible. Informe a TriMet de que necesita viajar con un acompañante.

Podemos proporcionarle el billete temporalmente mientras solicita o actualiza su tarjeta Hop de Ciudadano de Honor para incluir a su acompañante.



Reembolso de millas

Si usted o alguien que conoce puede llevarle a sus citas de atención médica, podemos reembolsarle (devolverle el dinero) por las millas que condujo.

Cuando otra persona le lleva y le trae de las citas, le abonamos los fondos del reembolso. Usted es responsable de entregar el dinero a la persona que lo llevó.

Estos son los pasos que debe seguir.

Tenga en cuenta el plazo de 45 días del paso 3.

1. **Llámenos a Ride to Care para programar su viaje.** 1. Llámenos a Ride to Care para programar su viaje. Siempre que sea posible, llame al menos dos días laborables completos antes de su cita. Esto nos da tiempo para confirmar la información antes de su cita. Necesitamos hacer esto antes de poder aprobar su solicitud.

Puede llamar hasta 90 días antes de la cita.

Si llama el mismo día de la cita, podremos aprobar los fondos. Sin embargo, debemos recibir el formulario de verificación de la cita antes de que se le reembolse el dinero. (Ver sección de la tarjeta Focus en la **Página 11.**)

2. **Traiga el formulario de verificación de cita a su cita.** Pida al personal del consultorio del proveedor que se lo firme.

Puede obtener un formulario de verificación (prueba) de cualquiera de estas maneras:

- Imprimiéndolo desde el sitio web de Ride to Care en ridetocare.com
- Llámenos al 855-321-4899 o TTY 711 y pídanos que le enviemos un formulario por correo.
- Pídanos que le enviemos el formulario por fax a la consulta de su proveedor.

3. **Envíenos el formulario original debidamente completado antes de la fecha límite.** Debemos recibir el formulario y todos los recibos necesarios en un plazo de 45 días

a partir de su cita. No le reembolsaremos si recibimos el formulario de verificación y los recibos necesarios más de 45 días después de la visita.

Puede enviar el formulario por correo o pedir al consultorio de su proveedor que se lo envíe por fax. Si su proveedor envía el formulario por fax, deberá incluir una portada con el membrete de su centro y los datos de su cita.

Dirección:

Ride to Care, PO Box 301339
Portland OR 97294

Fax de Ride to Care: 503-296-2681

Verificaremos que lo han visto y atendido.

- 4. O pida a su proveedor que escriba una carta.** En lugar de enviar por fax un formulario de verificación de citas, su proveedor puede enviarnos por fax una carta con el membrete de su empresa.

La carta debe incluir:

- Su nombre y apellidos.
- Su dirección postal actual.
- Su número de identificación de Health Share (Medicaid).
- La fecha y hora de su visita.
- El propósito de su visita.
- La firma y el número de teléfono del proveedor o miembro del personal donde fue atendido.

- 5. Obtenga el reembolso.** Obtenga el reembolso. Después de verificar su cita, cargaremos su reembolso de millas en una tarjeta Focus Card® de U.S. Bank. La tarjeta Focus es una tarjeta de débito pre pagada a Visa®, ofrecida a través de U.S. Bank. Cargaremos los fondos en un plazo de 14 días laborables a partir de la recepción de su formulario completado.

Tarjetas Focus

La primera vez que solicite el reembolso, crearemos su cuenta para una tarjeta de débito prepagada Focus. Le enviaremos su tarjeta por correo. Puede tardar entre siete y diez días laborables en llegar. La tarjeta Focus vendrá en un sobre sin marcar. Puede parecer correo basura, así que esté atento.

Guarde bien su tarjeta Focus. Recargaremos esta misma tarjeta para futuros reembolsos.

Antes de utilizar su tarjeta, deberá activarla (ponerla en marcha). Las instrucciones vienen con la tarjeta. Puede utilizar la tarjeta en cualquier establecimiento que acepte Visa.

Tarifas de reembolso y saldo de la tarjeta

Los reembolsos por kilometraje se cargarán en la tarjeta Focus a razón de \$0,25 por milla. Añadiremos los reembolsos a su tarjeta Focus cuando el importe adeudado haya alcanzado \$ 10 o más. El saldo de la tarjeta se acumula de un mes a otro.

Si su tarjeta pasa seis meses sin ser utilizada, queda inactiva. Tendrá que pedirnos que reactivemos su tarjeta Focus para poder disponer de fondos.

Si tiene alguna pregunta sobre el saldo de su tarjeta, las retiradas de fondos o la reactivación, llame al servicio de atención al cliente de la tarjeta Focus al número gratuito 877-474-0010.

Si necesita un método de reembolso distinto de la tarjeta Focus, póngase en contacto con nosotros. Solicítenos una adaptación (cambio o excepción).

La Tarjeta Focus es emitida por U.S. Bank National Association en virtud de una licencia de Visa U.S.A. Inc. ©2022 U.S. Bank. Miembro de la FDIC.



Viajes en vehículos proporcionados

Conceptos básicos de los viajes en vehículos proporcionados

Cuando llame para solicitar un viaje, le haremos algunas preguntas. Queremos asegurarnos de que recibe el tipo de transporte adecuado.

Si estamos programando un viaje, le pediremos información como:

- Dirección completa de partida y dirección de destino. Eso incluye el número de apartamento, habitación, edificio, piso o suite.
- Consejos útiles para el conductor sobre su lugar de recogida. ¿Hay escaleras? ¿ Es una comunidad cerrada?
- Si viajará con usted un asistente personal o un animal de servicio.
- Si utiliza un dispositivo de movilidad. Si es así, podemos preguntarle:
 - El tipo de dispositivo.
 - Las medidas del dispositivo.
- El nivel de servicio que necesita (Ver [Página 14](#)).
- Si necesita un viaje de ida y vuelta, y a qué hora espera necesitarlo.

Si puede, llámenos al menos 48 horas laborables antes de su cita. El aviso previo nos ayuda con la programación. Puede llamarnos hasta 90 días antes de una cita.

Tiene derecho a pedir que le llevemos el mismo día o al día siguiente. Pero si la demanda de transporte es alta, damos prioridad a las solicitudes médicamente urgentes. Consulte la [Página 13](#) para obtener más información sobre las solicitudes para el mismo día y para el día siguiente.

Podemos programar un traslado en un vehículo si usted:

- No tiene acceso a un vehículo.
- No puede utilizar el transporte público.

Podemos enviar un sedán, una furgoneta para sillas de ruedas, un vehículo camilla o una ambulancia no urgente. Decidiremos en función de sus necesidades médicas. Un asistente de cuidados personales (PCA) puede acompañarle si es necesario.

Los conductores deben comunicarle su presencia cuando lleguen. Deben esperarle al menos 15 minutos después de la hora de recogida programada. Si no llega en esos 15 minutos, los conductores deben avisar al expedidor antes de salir del lugar de recogida.

Siempre que sea posible, llámenos al menos dos días laborables antes de que necesite que lo llevemos.

Programaremos su viaje para que llegue a tiempo a su cita. Programaremos su viaje de vuelta para que lo recojamos sin demora después de su cita.

Esté preparado cuando llegue el conductor. ¿Ha llegado temprano el conductor y usted no está preparado? No tiene por qué ir antes de la hora o ventana de recogida programada.

Otras pautas de tiempo

- Su conductor no debe llegar más de 15 minutos después de su hora o ventana de recogida programada.
- No debe dejarlo más de una hora antes de la hora de su cita.
- El conductor debe dejarlo al menos 15 minutos antes de la hora de su cita.
- Tenemos planes de contingencia y planes de respaldo para diferentes circunstancias que pueden afectar la disponibilidad de transporte. Por ejemplo, tráfico denso, accidentes de tráfico, inclemencias meteorológicas y retrasos de otros miembros en sus citas. Los planes de respaldo incluyen la búsqueda de otro proveedor que pueda llevarlo o el reembolso si otra persona puede llevarlo.

Haremos todo lo que esté en nuestra mano para proporcionar opciones de respaldo para transportar a los afiliados hasta y desde sus citas.

Si es necesario, colaboraremos con usted y con su proveedor de atención médica para asegurarnos de que acude a su cita. Es posible que tengamos que reasignar su viaje a otro proveedor de transporte. **Infórmenos de inmediato si su conductor no ha llegado dentro de los 10 minutos de su hora de recogida o ventana.**

- Los conductores no deben dejarlo en el lugar de su cita más de 15 minutos antes de que la clínica u otro centro abra sus puertas (a menos que usted o su representante soliciten que lo dejen antes).
- Los conductores no deben dejarlo en el lugar de la cita menos de 15 minutos antes de que la clínica u otro centro cierre sus puertas (a menos que usted o su representante soliciten que lo dejen antes).
- Si su cita es la última del día, los conductores lo recogerán como máximo 15 minutos después de que la clínica cierre sus puertas. Esto ocurrirá a menos que se prevea que la cita dure más de 15

minutos después del cierre, o a menos que usted o (en su caso) su padre, madre, tutor o representante lo soliciten.

- El conductor no está autorizado a hacer paradas no programadas, incluyendo para comer y beber, en el camino hacia o desde su cita médica en el área de servicio local.

Si no está seguro de la hora a la que tiene que volver a casa desde su cita, puede programar una llamada a pedido, o devolver la llamada. Cuando haya terminado en su cita, llame al 503-416-3955 (llamada gratuita 855-321-4899). Un conductor llegará en un plazo de 60 minutos a partir de la hora de su llamada.

Para evitar retrasos, le recomendamos que programe la hora de recogida siempre que sea posible.

Si necesita cancelar o cambiar un trayecto después de haberlo programado, comuníquenoslo lo antes posible. Necesitamos que nos avise al menos dos horas antes de la hora de recogida programada. Es posible que no podamos aceptar cambios de última hora, pero siempre haremos todo lo posible.

Retrasos y reasignaciones

A veces, un proveedor de transporte puede llegar tarde o no poder recogerlo debido al tráfico u otras razones. Si su transporte se retrasa o hay algún otro problema, llámenos. Reasignaremos su viaje a otro proveedor lo antes posible. Trabajamos con los proveedores de transporte para asegurarnos de que haya vehículos adicionales disponibles.

Solicitudes para el mismo día o para el día siguiente

Le pedimos que nos llame dos o más días laborables antes de su cita de atención médica. Avisar con dos días de antelación nos ayudará a atenderlo mejor en momentos de alta demanda.

Tiene derecho a solicitar un traslado el mismo día o al día siguiente.

Podemos verificar los traslados en el mismo día con su proveedor de atención médica.

Así es como priorizamos las solicitudes de viaje en el mismo día:

- Le dan el alta del hospital.
- Su proveedor de atención médica le pide que acuda el mismo día por una enfermedad grave. Esto puede incluir desplazamientos para análisis de laboratorio u otras pruebas.
- Acude a atención urgente porque está enfermo y su proveedor de atención primaria no está disponible.
- Usted está embarazada y necesita ver a su proveedor prenatal (embarazo), o ir a la atención urgente.
- Su proveedor de atención médica le envía a un especialista.
- Debe recoger un medicamento necesario de inmediato.

Para todos los demás motivos, solicite el viaje al menos dos días laborables antes de la cita. Usted o su representante pueden programar varios viajes durante una llamada telefónica, hasta 90 días antes de sus citas. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

Si un amigo o familiar puede llevarlo a su cita, podemos aprobar el reembolso del kilometraje en el mismo día. Si puede utilizar el transporte público, podemos aprobar la tarifa de transporte.

Nivel de servicio

Nuestros conductores pueden proporcionar diferentes niveles de servicio para adaptarse mejor a sus necesidades médicas.

- **De acera a acera:** Su conductor se reunirá con usted en la acera de su lugar de recogida.
- **Puerta a puerta:** Su conductor le recogerá en la puerta o en la recepción de su lugar de recogida. El conductor le acompañará a la puerta o recepción de su lugar de entrega.
- **Mano a mano:** Su conductor se reunirá con usted y un miembro de su equipo de atención en su lugar de recogida. Su conductor le llevará hasta el interior en su lugar de entrega. Su conductor se quedará con usted hasta que alguien de su equipo de cuidados le lleve el resto del trayecto. Un asistente de cuidados personales, si está disponible, puede ayudar a realizar este servicio en su lugar.

Cuando nos llame para programar un traslado, indíquenos el tipo de asistencia que necesita.

Dispositivos de movilidad

Un dispositivo de movilidad es algo que le ayuda a desplazarse. Es importante que sepamos si utiliza uno, de qué tamaño es y si necesita ayuda para cargarlo y descargarlo en el vehículo. Tanto si utiliza bastón, andador, silla de ruedas o scooter, como si necesita transporte en camilla, podemos llevarle a su cita.

Podemos proporcionarle un transporte que se adapte a su dispositivo de movilidad, pero no todos los vehículos pueden adaptarse a todos los tipos de dispositivos. Queremos enviarle el vehículo que mejor se adapte a sus necesidades. Si alguna vez llega un vehículo que no se ajusta a sus necesidades, llámenos inmediatamente.

Cuando nos llame, indíquenos el tipo y el tamaño de su dispositivo de movilidad, así como cualquier detalle especial.



Los detalles importantes sobre su dispositivo de movilidad pueden incluir:

- Si es plegable.
- La anchura y la longitud del dispositivo.
- El peso combinado del dispositivo cuando está ocupado.
- Si tiene un respaldo alto o es reclinable.

Para el transporte en camilla, o si necesita que se le proporcione una silla de ruedas para el viaje, necesitaremos saber su altura y peso para poder enviar el tamaño adecuado.

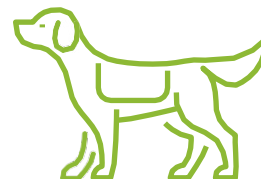
Si lo solicita, también podemos proporcionarle oxígeno. Cuando programe el viaje, indíquenos el número de litros de oxígeno que va a necesitar. Si le proporcionamos un dispositivo de movilidad u oxígeno, no podemos dejárselos en su destino. Sólo pueden utilizarse durante el viaje. Asegúrese de prever sus necesidades en su domicilio y durante su cita.

Si utiliza un scooter, el conductor puede preguntarle si desea pasar a un asiento del vehículo por su propia seguridad. Pero no está obligado a hacerlo.

Los dispositivos de ayuda a la movilidad, como andadores o bastones, deben guardarse de forma segura en el vehículo después de que usted se haya sentado. El proveedor le ayudará a asegurar su equipo si es necesario.

Las botellas de oxígeno portátiles deben asegurarse durante el transporte. Lleve sólo el oxígeno que necesite por razones médicas.

Si sus necesidades o su dispositivo de movilidad cambian en algún momento, háganoslo saber.



Animales de servicio

Puede llevar un animal de servicio durante sus viajes. Un animal de servicio es un perro o un caballo miniatura que usted necesita debido a una discapacidad. El animal ha sido adiestrado para realizar trabajos o tareas en su beneficio como persona con discapacidad. Más información sobre los animales de servicio y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) en ada.gov/service_animals_2010.htm

Los animales de apoyo emocional, los animales de compañía y las mascotas no están permitidos en nuestros vehículos, excepto en transportadoras cerradas.

Si va a viajar con un animal de servicio, comuníquenoslo cuando llame para programar el viaje.

Nuestro equipo de Atención al Cliente y los conductores pueden hacerle las siguientes preguntas sobre su animal de servicio:

- ¿Qué tipo de animal es?
- ¿El animal es necesario debido a una discapacidad?
- ¿Para qué tarea ha sido adiestrado el animal?

El Servicio de Atención al Cliente y los conductores solo pueden hacer esas preguntas. Tiene derecho a mantener en privado los detalles de su información médica. Usted no está obligado a revelar (dar) ninguna información más allá de esas tres preguntas.

Cinturones de seguridad

Todos los conductores deben cumplir las leyes sobre cinturones de seguridad. Cuando llame para programar su viaje, infórmenos si necesitará una extensión del cinturón de seguridad. Si dispone de una tarjeta de exención del cinturón de seguridad, llámenos para estudiar la mejor manera de ayudarlo. Los pasajeros en silla de ruedas deben utilizar el cinturón de cadera y hombro.

Viajes compartidos

No se garantiza que los viajes sean privados y pueden ser compartidos. Es posible que se recoja o deje a otros pasajeros de NEMT de camino a su destino. Le pedimos que trate siempre a los demás pasajeros con respeto. No actúe de forma que suponga un riesgo para la seguridad de cualquiera de los pasajeros del vehículo.

Transporte seguro

Cuando un afiliado sufre una crisis de salud mental, el tipo de transporte más adecuado puede ser el transporte médico seguro en un vehículo especial. Esto significa que un médico o un agente de la autoridad han determinado que el miembro corre peligro de hacerse daño a sí mismo o a otros, o que necesita atención, custodia o tratamiento inmediatos.

Cuando sea médicamente apropiado, otra persona puede ir con el afiliado, para administrar medicamentos en ruta o cumplir requisitos legales. Algunos ejemplos son, entre otros, uno de los padres, un tutor legal o un acompañante.

Autorizaremos transportes médicos seguros para servicios médicos cubiertos por OHP ordenados por un tribunal. Las excepciones son

si el afiliado va al tribunal o a audiencias de compromiso (a menos que no haya otra opción de transporte financiado), o si el afiliado está bajo custodia.

No-shows

Un “no-show” significa que no se ha presentado al transporte programado. Y no nos avisó con suficiente antelación para cancelar el viaje.

Esto puede significar:

- Usted canceló un viaje menos de dos horas antes de la hora que fijamos para recogerle.
- Usted no estaba listo dentro de los 15 minutos de su hora de recogida programada o ventana.
- Ha rechazado a un conductor en la puerta porque ya no necesitaba el viaje. O usted no quería un viaje de ese conductor o proveedor.
- Después de un cierto número de no-shows, podemos colocar una modificación de servicio (cambio) en su perfil.

Una modificación de servicio establece condiciones especiales y restricciones razonables (límites justos) para futuros viajes. Podría significar que debe utilizar un determinado proveedor de transporte. O utilizar el transporte público cuando esté disponible. O que nos llame con antelación para confirmar cada viaje. O puede que tenga que viajar con un asistente personal (PCA) (Ver [Página 7](#) para obtener más información sobre los PCA).

¿Cree que su viaje se ha marcado como no-show por error? Puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente para impugnar (cuestionar) el no-show. Examinaremos el asunto. Si procede, eliminaremos el no-show.



Niños menores de 12 años

Un adulto debe acompañar (ir con) a los niños menores de 12 años. El adulto debe ser su padre, madre, padrastro, madrastra, abuelo o abuela, tutor legal, personal o voluntario del Departamento de Servicios Humanos (DHS) o personal de Oregon Health Authority (OHA). O puede ser un adulto (de 18 años o más) al que el padre, la madre o el tutor legal haya identificado por escrito como asistente de cuidados personales, o PCA.

El asistente adulto debe proporcionar e instalar sillas de coche o asientos elevadores para cualquier niño menor de 8 años (Ver [Página 7](#) para obtener más información sobre los PCA).

No podemos proporcionarle sillas de coche. Los conductores no pueden ayudar a instalar o retirar una silla de coche. Debe llevarse la silla de coche cuando abandone el vehículo. El conductor no puede mantener un asiento de coche en el vehículo para usted.

Según la ley de Oregón:

- Un niño menor de 2 años debe sentarse en una silla de coche orientada hacia atrás.
- Un niño de 2 años o más que pese menos de 40 libras debe sentarse en una silla de coche.
- Un niño que pese más de 40 libras debe sentarse en un asiento elevador hasta que mida 4 pies, 9 pulgadas o tenga 8 años y el cinturón de adulto se ajuste correctamente.
- Un conductor puede transportar a un niño sólo con el asiento de coche adecuado y un asistente.



Paradas en la farmacia

We can help you get to the pharmacy to pick up prescription drugs as an add-on to an existing trip. The stop can be added before or after your appointment. We can provide bus fare, mileage reimbursement or a vehicle-provided ride.

For vehicle-provided rides, you have a choice: The driver can wait 15 minutes. Or you can call when you are ready to be picked up.

We do not schedule routine pharmacy-only trips. We will schedule one, though, if there is a medical need.

Health Share y su plan médico trabajan con proveedores de farmacia para ofrecerle la opción de tener sus medicamentos recetados entregados directamente a su puerta. Para saber más sobre las opciones de entrega, pregúntele a su plan de salud o clínica. O llame a Servicio al Cliente de Health Share al 503-416-8090, gratis al 888- 519-3845 o TTY 711.





Fuera del área

¿Necesita ir a una cita cubierta por Health Share que no está disponible dentro de los condados de Clackamas, Multnomah o Washington? Trabajaremos con usted para ver si podemos proporcionarle transporte a esa cita. A veces, el transporte fuera del área incluye la combinación de reembolso y viajes proporcionados por el vehículo, dependiendo de su situación.

Los detalles están en OAR 410-141-3515(7) (a) y (b), 410-141-3930. Puede encontrar más información sobre los estipendios de comida y alojamiento, y los reembolsos de viajes, en la Guía de Reembolso Ride to Care aquí

careoregon.org/docs/default-source/nemt/hso-nemt-reimburse-guide-web.pdf

En algunos casos, también podemos ofrecerle estipendios (una cantidad fija de dinero) de comida y alojamiento para usted y un asistente, es decir, alguien que le acompañe (más información a continuación). Es posible que ofrezcamos estipendios para comidas si su atención médica fuera del área:

- Incluye un viaje de más de 30 minutos o 30 millas (si vive en una zona urbana).
- Incluye un desplazamiento de más de 60 minutos o 60 millas (si vive en una zona rural).
- Tarda cuatro horas o más en realizar el viaje completo de ida y vuelta.

Para ser elegible al reembolso del alojamiento:

- Debe empezar a viajar antes de las 5 a.m. para acudir a su cita, o volvería a casa de su cita más tarde de las 9 p.m.



- Su proveedor debe informarnos, por escrito, de que tiene una necesidad médica.
- En cualquiera de los dos casos, debe facilitar el nombre y la dirección del lugar donde se alojará.

Las comidas también pueden estar disponibles en otros casos, tales como:

- Usted puede transportarse a una cita médica fuera del área.
- Un familiar o amigo puede llevarle a una cita médica fuera del área.
- Recibe transporte proporcionado por un vehículo para acudir a una cita médica fuera del área.

Por favor, pregúntenos si su situación fuera del área le dará derecho a comidas.

Las comidas y el alojamiento se reembolsan según estas tarifas para los afiliados (y sus acompañantes, si corresponde):

- Desayuno (11 \$): El viaje comienza antes de las 6 a.m.
- Almuerzo (11 \$): El viaje abarca todo el periodo de 11:30 a.m. a 1:30 p.m.
- Cena (11 \$): El viaje termina después de las 6:30 p.m.
- Alojamiento: \$80 por noche. Reembolsamos el alojamiento de los asistentes sólo si tienen una habitación separada de la suya.

Los estipendios para comidas son una cantidad fija. No es necesario que nos entregue los recibos de las comidas.

Los afiliados deberán pagar cualquier gasto superior a los estipendios aprobados para comidas y alojamiento. Si se le aprueban los estipendios para comidas y alojamiento, planifique en consecuencia. Si usted, o el afiliado en cuyo nombre llama, no puede pagar el resto de los gastos, llame a Health Share y pregunte qué opciones tiene.

Ride to Care lo llevará allí



Disponemos de un proceso para revisar las solicitudes de gastos de viaje para recibir atención fuera de nuestra área de servicio. Cuando se aprueban por adelantado, podemos reembolsar ciertos gastos de viaje o proporcionar un estipendio de viaje.

En cuanto concierte una cita de atención médica fuera de nuestra área de servicio, llámenos. Necesitamos tiempo para estudiar su solicitud. Primero comprobaremos si es médicamente apropiado que se desplace fuera del área de servicio para recibir atención médica. Si aprobamos su cita fuera del área, entonces necesitaremos tiempo para programar las piezas necesarias de su viaje.

Puede llamar hasta con 90 días de antelación para solicitar un viaje fuera del área. Tiene hasta 45 días después de la cita para que recibamos su formulario de reembolso completado.

Cuando llame para solicitar un viaje a una cita fuera de nuestra área de servicio, nuestros representantes del Servicio de Atención al Cliente necesitarán cierta información.

Esta información nos ayudará a decidir si el viaje entra dentro de las pautas de cobertura fuera del área establecidas por la Oregon Health Authority. Le pediremos:

- Direcciones completas de origen y destino, incluyendo los números de apartamento y suite (si corresponde).
- Nombre del centro, nombre del proveedor y número de teléfono del proveedor.
- Motivo de las citas.
- Fecha y hora de las citas.
- Cuándo tiene que llegar. Puede ser el día anterior a la cita programada.
- Cuánto tiempo necesita quedarse.
- Si tendrá un dispositivo de movilidad

o un asistente de cuidado personal.

- El tipo de transporte que solicita. (Como transporte en vehículo, viaje en avión o reembolso de millas).
- Un número para devolverle la llamada.

Después de revisar y verificar la información del viaje, nos pondremos en contacto con usted. Le comunicaremos si su viaje ha sido aprobado o denegado.

Si su viaje fue aprobado, le daremos los detalles para su transporte. Y le facilitaremos una tarjeta Focus para el reembolso.

Viajar fuera de la zona con un acompañante

Le reembolsaremos las comidas o el alojamiento de un acompañante (alguien que vaya con usted). Esto puede incluir a los padres u otras personas que ayudan a los miembros. Reembolsamos a los afiliados los gastos de los asistentes que vayan con ellos cuando:

- El afiliado es menor de edad y no puede viajar sin otra persona.
- El afiliado tiene una nota firmada por su proveedor explicando por qué un asistente debe viajar con él.
- Por razones mentales o físicas, el afiliado no puede llegar a su cita sin ayuda.
- El afiliado no podría llegar a casa después de su cita, tratamiento o servicio sin ayuda.

En determinadas situaciones, podemos decidir reembolsar las comidas o el alojamiento de más de un asistente, o por motivos distintos de los indicados anteriormente.

Si usted o su asistente no pueden pagar por adelantado las comidas y el alojamiento, háganoslo saber. Encontraremos la mejor opción para usted.



Emergencias

Si tiene una urgencia médica, llame al 911 o pida a alguien que le lleve a la sala de urgencias más cercana.

Si tiene una emergencia durante el viaje, avise al conductor. Su conductor puede llamar al 911.

Ride to Care no proporciona transporte de emergencia.



Control de conductores

Seleccionamos a nuestros conductores. Se someten a actividades previas a la contratación, como la comprobación de antecedentes penales y la selección para asegurarse de que no están excluidos de participar en programas federales. Están sujetos a requisitos específicos de contratación, como tener un permiso de conducir con las anotaciones correctas, si son necesarias. Los servicios de transporte sólo se prestan en vehículos que cumplen determinadas normas de seguridad y comodidad. Disponen de cinturones de seguridad, extintores y botiquines de primeros auxilios. Los vehículos están libres de humo, desinfectados, limpios, libres de residuos y cumplen todos los requisitos locales en materia de licencias y permisos.



Plan para condiciones meteorológicas adversas

Tenemos un plan para atenderle si necesita atención médica crítica durante condiciones meteorológicas extremas. La atención médica crítica incluye diálisis renal, infusiones de quimioterapia y más. Las condiciones meteorológicas adversas (muy malas) incluyen calor extremo, frío extremo, inundaciones, avisos de tornado, fuertes nevadas, carreteras heladas y mucho más.





Sus derechos y responsabilidades

Los pasajeros de Ride to Care tienen derecho a:

- Recibir un transporte seguro y fiable que satisfaga sus necesidades.
- Recibir servicios de interpretación.
- Recibir materiales en el idioma o formato que satisfaga a sus necesidades.
- No ser discriminados por los conductores de Ride to Care, el personal u otros pasajeros.
- Llevar un animal de servicio o un asistente de cuidado personal según sea necesario. Informe al centro de llamadas de que tiene previsto llevar un asistente o un animal de servicio.
- Lleve algunos artículos si es necesario, pero no demasiados. Por ejemplo, puede llevar:
 - Tres bolsas de la compra, o
 - Una caja de comida, o
 - Dos artículos de equipaje de mano
- Transportarse en el dispositivo de movilidad que elija (como un scooter).
- Pedir ayuda con los cinturones de seguridad o un extensor de cinturón de seguridad.
- Recibir el servicio a tiempo.
- Compartir cumplidos o presentar quejas sobre su servicio.
- Presentar un recurso o solicitar una audiencia (o ambas cosas) si considera que se le ha denegado el servicio injustamente.
- Recibir una notificación por escrito cuando se deniega un viaje.

Esperamos que los pasajeros de Ride to Care:

- Muestren respeto a todo el personal de Ride to Care, a los conductores y a los demás pasajeros. No se permite el lenguaje o comportamiento abusivo o intimidatorio.
- Recoja todas sus pertenencias cuando abandone el vehículo, aunque crea que le recogerá el mismo. Revise el asiento y el suelo a su alrededor en busca de objetos personales.
- Comprométase a mantener siempre bajo control a los animales de servicio. Los animales de servicio no están permitidos en los asientos de los pasajeros.
- Lleve a cualquier animal de apoyo emocional o mascota en una transportadora cerrada.
- Llame con antelación si debe cambiar o cancelar un viaje. Llame a Ride to Care al 503-416-3955 o al 855-321-4899 con la mayor antelación posible.
- Informe al centro de llamadas si necesita una parada adicional, como la farmacia. Debe solicitar una parada con antelación. Los conductores sólo pueden hacer paradas previamente aprobadas.
- Esté preparado para su recogida a la hora que Ride to Care le indique. Llegar a tiempo ayuda a que todos se mantengan en el camino: usted, el conductor y los demás pasajeros.
- Acepte no estar bajo los efectos de drogas o alcohol, ni consumirlos, en los vehículos de Ride to Care.
- Acepte no fumar ni vapear dentro o cerca de los vehículos de Ride to Care o de los conductores. Por favor, manténgase al menos a 25 pies del vehículo.
- Acepta no participar en actividades ilegales dentro o cerca de los vehículos o conductores de Ride to Care, o de otros afiliados.
- Utilice el cinturón de seguridad, de acuerdo con la ley de Oregón.

Tienes derecho a ser confiable transportecomo parte de su beneficio de atención médica.

- Acepte llevar una mascarilla u otro tipo de protección sobre la nariz y la boca. Esto permanece en vigor mientras hay una emergencia de salud pública, para protegerse y proteger a otros de COVID-19.
- No participar en comportamientos que discriminen a los conductores o al personal de Ride to Care, o a otros pasajeros.
- Traiga el asiento de coche del tamaño correcto para cualquier niño que viaje con usted. Usted instalará el asiento y asegurar al niño en el asiento. Por favor, retire el asiento de coche para niños del vehículo al final de cada viaje. No deje objetos personales en el vehículo.
- Mantenga los alimentos o bebidas en recipientes cerrados, y no los consuma en el vehículo. Se le puede permitir un pequeño refrigerio si lo necesita para controlar una condición médica.
- Planifique con antelación y lleve comida (para comer durante las paradas) y medicamentos en caso de viajes largos o retrasos inesperados.
- Proporcione información precisa a Ride to Care y a nuestros proveedores de transporte. Esto mejorará el servicio que recibe.

Si necesita hacer una parada en una farmacia u otro lugar, debemos aprobarlo. Los conductores sólo pueden hacer paradas que hayamos aprobado.

Modificaciones del servicio

Algunos afiliados tienen condiciones o necesidades especiales. Puede tratarse de discapacidades físicas o de salud mental. Modificaremos (ajustaremos) los servicios NEMT para que cumplan las normas de OAR 410-141-3955. También modificaremos los servicios para los pasajeros con problemas de salud o que muestren comportamientos que

Los riesgos de seguridad incluyen comportamientos como:

- Amenazar al conductor.
- Amenazar a otras personas en el vehículo.
- Crear una situación que ponga en riesgo de daño a cualquier persona en el vehículo.

Los usuarios que hagan un mal uso del servicio también pueden recibir una modificación del servicio. Los servicios también pueden modificarse cuando el comportamiento de un pasajero hace que los proveedores de atención médica rechacen los servicios por problemas de transporte.

Si se le modifica el servicio, se le notificará por escrito y colaboraremos con usted. Encontraremos otras opciones para ayudarle a llegar a su atención médica.

Facturación

Ni nosotros ni Health Share podemos facturarle el transporte hacia o desde los servicios médicos cubiertos, aunque Oregon Health Authority (OHA) no nos reembolse esos servicios. Si recibe una factura, llámenos o llame a Health Share inmediatamente.



Pagos en exceso

Sometimes, we might pay you more than what we should have. This is called an overpayment. This can happen when:

- Lo reembolsamos, pero otra agencia o recurso ya lo ha reembolsado.
- Se pagó directamente a quien le proporcionó el viaje, las comidas o el alojamiento, pero a usted también se le reembolsó.

- Le pagamos el viaje a una cita, pero usted:
 - No utiliza el dinero.
 - No acude a la cita.
 - Comparte el viaje con otro afiliado al que también se le reembolsó.
- Le pases abonos de transporte público y usted los vende o transfiere a otra persona.

Si se produce uno de estos casos, podemos cobrarle el dinero pagado de más.



Reclamos, comentarios, denegaciones y recursos

Reclamos y comentarios

HLos proveedores de atención médica y transporte de Health Share quie ren ofrecerle la mejor atención posible. ¿Tiene alguna queja sobre alguna parte de sus servicios de transporte (viaje)? Puede llamarnos o escribirnos para informarnos a nosotros o a Health Share al respecto.

Tiene derecho a presentar una queja sobre cualquier aspecto de nuestros servicios, procesos o viajes. Un a queja ex pre sa insatisfacción. Nuestro equipo trabajará para solucionar sus problemas.

Las quejas pueden referirse, entre otras cosas, a:

- Que se le deniegue un servicio.
- La seguridad del conductor o del vehículo.
- La calidad del servicio que recibió.
- Un conductor o miembro del personal grosero.
- Si recibió el tipo de servicio apropiado.
- Su acceso a los servicios.
- Sus derechos como consumidor.

Sus servicios de NEMT no se verán afectados negativamente si presenta una queja. Es importante que escuchemos las quejas para que podamos ofrecer servicios de calidad.

Puede presentar una queja llamando a Ride to Care en horario de oficina. También aceptamos otras opiniones.

En un plazo de cinco días laborables desde que Ride to Care reciba su queja, le enviaremos una de estas dos cosas: una carta explicando que necesitamos más tiempo para estudiar su asunto.

Le daremos una respuesta definitiva en un plazo de 30 días naturales.

¿Necesita ayuda para rellenar formularios o saber cómo proceder? Health Share puede ayudarle. Llame a su equipo de atención al cliente al 503-416-8090, al número gratuito 888-519-3845 o al TTY 711.

También puede:

- Comunicarse directamente con su proveedor para hablar sobre sus inquietudes.
- Presentar una queja ante Servicios al Cliente del OHP. Llame gratis al OHP al 800-273-0557.
- Presentar una queja ante el Oregon Health Authority Ombudsman. Llame gratis a la OHA al 877-642-0450 o TTY 711.

Su representante autorizado (alguien a quien usted haya dado el visto bueno para que actúe en su nombre) puede presentar una queja en su nombre. Es posible que tenga que informar a Ride to Care (por escrito o de viva voz) que está permitiendo que un representante autorizado presente una queja.

Ni nosotros ni Health Share le impediremos (detendremos) que presente quejas o reclamos que haya presentado anteriormente (antes). Tampoco le impediremos que presente la misma queja o reclamo ante nosotros y ante Health Share.

Denegaciones y apelaciones

Si cree que se le ha denegado un servicio injustamente, tiene derecho a una apelación, a una audiencia o a ambas cosas. Si se le deniega un servicio, le informaremos verbalmente del motivo de la denegación. Antes de enviarle por correo una Notificación de Determinación Adversa de Beneficio (NOABD), Health Share debe proporcionar una revisión secundaria por parte de otro empleado cuando el revisor inicial deniega un traslado.

En un plazo de 72 horas a partir de la denegación, Health Share le enviará por correo (al afiliado al que se le denegó el transporte) un Aviso de determinación adversa de beneficios. También enviaremos una copia al proveedor con el que había concertado una cita, si éste le programó el viaje. Encontrará más información sobre sus derechos en el Manual del Afiliado.

Siempre debe intentar resolver sus problemas directamente con nosotros. No obstante, si no podemos resolver su problema, puede ponerse

en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Health Share llamando al 503-416-8090 o con el Servicio de Atención al Afiliado de Oregon Health Authority llamando al 800-273-0557.

Si denegamos, suspendemos o reducimos los servicios de NEMT que usted ha solicitado, o que su proveedor de atención médica solicitó en su nombre, le enviaremos por correo una carta NOABD en un plazo de 72 horas, o tan pronto como sea posible antes de que se produzca el cambio. En la notificación se le explicará por qué hemos tomado esa decisión.

La carta le explicará cómo apelar la decisión, si así lo desea. Siga las instrucciones de la carta NOABD para iniciar el proceso de apelación a través de Health Share. Debe presentar la apelación en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la carta NOABD.

Si decide presentar una apelación, profesionales de atención médica con experiencia clínica o en el programa sobre la situación la revisarán. Health Share le enviará por correo una Notificación de Resolución de Apelación (NOAR) tan pronto como lo requiera su estado de salud. La enviarán a más tardar 16 días después de la fecha de su solicitud. Si Health Share necesita más tiempo, le enviará una carta. Pueden tener hasta 14 días más.

Si Health Share no procesa su apelación en un plazo de 16 días o en el plazo de apelación ampliado, significa que el proceso de apelación se ha agotado. Entonces puede solicitar una audiencia administrativa. No tiene que presentar su propia queja o su propia apelación. Si lo desea, un representante autorizado (aprobado) puede presentar una por usted.

Puede seguir recibiendo un servicio que ya había comenzado antes de nuestra decisión de denegarlo, interrumpirlo o reducirlo.

Para obtener más información sobre los sistemas, políticas y procedimientos de reclamo y apelación, llame a Health Share:

Teléfono: 503-416-8090

Teléfono gratuito: 888-519-3845 o TTY 711

También puede obtener ayuda legal gratuita a través de Servicios de Asistencia Jurídica Centro Jurídico de Oregón. Póngase en contacto con la línea directa de beneficios públicos en el 800-520- 5292 o TTY 711 para obtener más información.

Al servicio de sus necesidades

Cómo están conectados Ride to Care, sus proveedores y Oregon Health Authority



Oregon Health Authority (OHA) gestiona el programa Medicaid para todo el estado de Oregon, que se denomina Oregon Health Plan (OHP). El transporte médico no urgente (NEMT) es un beneficio cubierto por el OHP.



Health Share of Oregon (HSO) es lo que se denomina una organización de atención médica coordinada (CCO). Health Share of Oregon trabaja bajo OHA para atender a los miembros del OHP en el área de los tres condados (los condados de Clackamas, Multnomah y Washington).



CareOregon, Kaiser Permanente, Legacy Health/PacificSource, OHSU y Providence Health & Services son proveedores de seguros en el área de los tres condados que ayudan a Health Share CCO a prestar atención. A través de sus equipos de atención al cliente y coordinación de la atención, ayudan a garantizar que tenga acceso a la atención médica, dental y mental, así como al tratamiento por consumo de sustancias. Los servicios de transporte están cubiertos por estos planes médicos.



Ride to Care le ayuda a acudir a las citas y servicios de atención médica que cubre Health Share. Ride to Care trabajará con usted para encontrar el servicio NEMT que se adapte a sus necesidades. Puede tratarse de una tarifa de transporte público, fondos para el reembolso del kilometraje o viajes proporcionados por un vehículo. Ride to Care también puede ponerse en contacto con su proveedor de atención médica para comprobar que acude a los servicios cubiertos por Medicaid.



Su proveedor de atención primaria (PCP) puede ser un médico, una enfermera especializada, un asistente médico o un naturópata. Ellos coordinan su atención con CareOregon y otros miembros del equipo médico, como dentistas, proveedores de salud mental, farmacéuticos y otros. Su médico de cabecera u otros proveedores de atención médica también pueden ayudarle a organizar el transporte.



503-416-3955 o llame gratis al **855-321-4899**
8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes

OHP-HSO-23-3527-SPA

HSO-22441533-EN-1219

[ridetocare.com](https://www.ridetocare.com)