

# RIDE to CARE

## 라이더 가이드

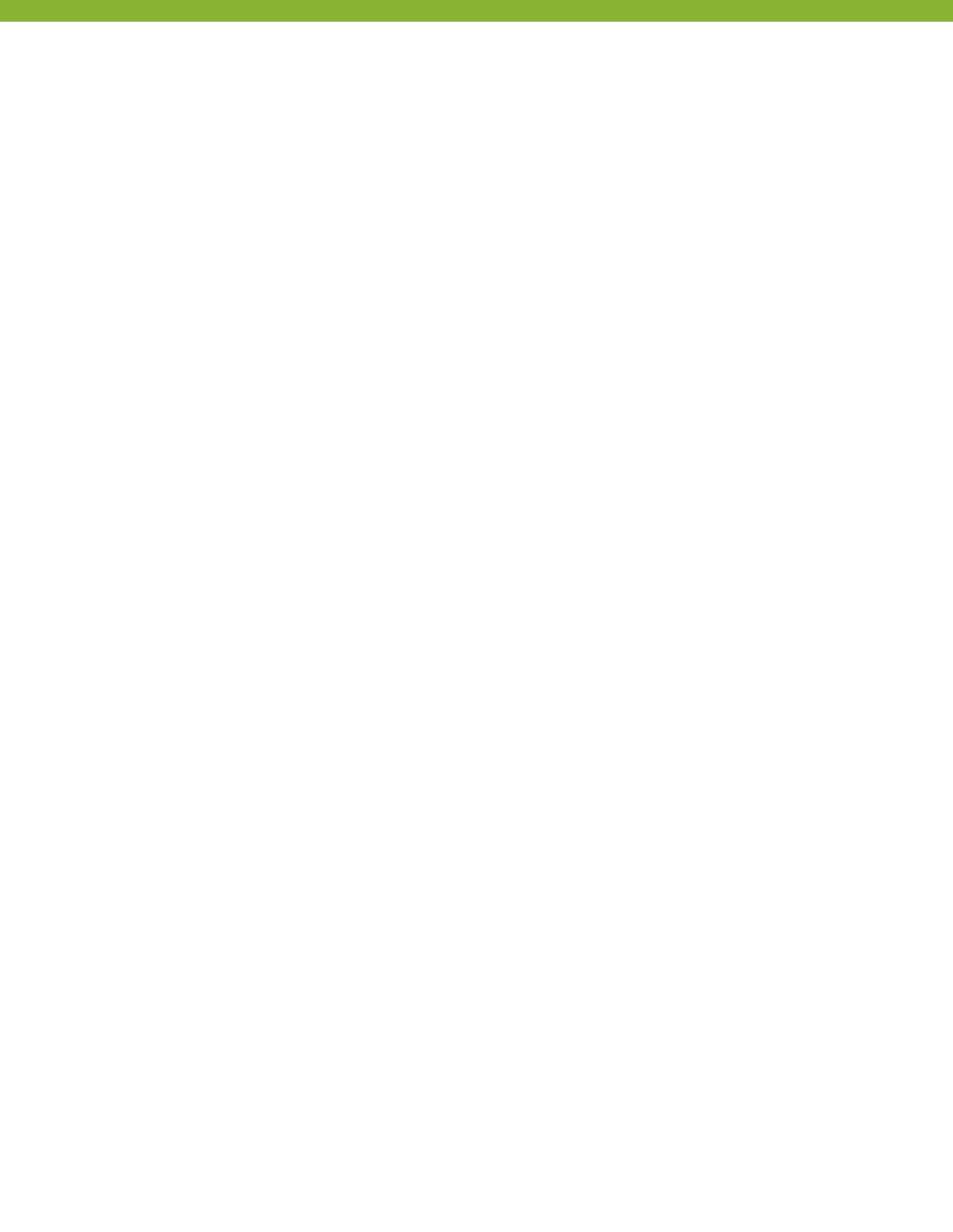
2023년 1월 1일



503-416-3955 혹은 수신자 부담 855-321-4899

오전8시 ~ 오후 5시 월요일부터 금요일

[ridetocare.com](http://ridetocare.com)





# 목차

연락처 정보 및 업무 시간 .....	1
언어 및 형식 지원 .....	2
회원비밀유지.....	3
비차별명세서.....	3
프로그램 개요.....	5
개인 관리 담당자(PCA) .....	7
대중교통 .....	8
마일리지 상환.....	10
차량 제공 라이드 .....	12
약국 정류장 .....	17
영역 외.....	18
비상사태 .....	20
운전자 심사.....	20
약천후 계획.....	20
귀하의 권리 및 책임 .....	21
초과지급 .....	23
불만, 피드백, 부인 및 항소.....	23
요구사항 충족.....	26



# 연락처 정보 및 업무 시간

## Ride to Care 연락처

전화: 503-416-3955  
수신자 부담: 855-321-4899  
TTY: 711  
온라인: [ridetocare.com](http://ridetocare.com)

Ride to Care는 귀하의 조정된 의료 기관인 Health Share of Oregon을 대신하여 모든 비응급 의료 운송(NMT) 서비스를 제공합니다.

## Ride to Care 영업 시간 및 휴일

정규 영업 시간: 오전 8시부터 오후 5시까지.  
월요일부터 금요일까지, 공휴일을 제외하고. 그 시간 동안 당신은 취향을 하고, 불만을 제기하고, 당신의 교통수단을 준비할 수 있다. 그 시간 이외의 모든 것은 근무 시간 이후에 고려됩니다.

다음 휴일에는 기본 고객 서비스 팀을 이용할 수 없습니다. : 새해 첫날, 현충일, 7월 4일, 노동절, 추수감사절, 크리스마스.

## Health Share of Oregon 연락처

주소: 2121 SW Broadway, Suite 200, Portland, OR 97201  
전화: 503-416-8090  
무료 전화: 888-519-3845 or TTY 711  
팩스: 503-459-5749

온라인: [healthshareoregon.org](http://healthshareoregon.org)

시간: 오전 8시부터 오후 5시 분까지. 휴일을 제외한 월요일부터 금요일까지

당신은 여행이나 다른 교통 도움을 요청하기 위해 전화할 수 있습니다. 정규 영업 시간 외에는 당사의 방과 후 서비스를 이용하실 수 있습니다. 시간 외 콜센터는 제한된 서비스를 제공한다. 다음과 같은 이점이 있습니다. :



- 의학적으로 긴급한 여행 일정을 잡으세요. 병원에서 집으로 돌아가거나 긴급 치료를 받는 것처럼 말입니다.
- 10분 이상 지연된 예정된 승차 시간을 확인하십시오.
- 이미 예약한 향후 승차 일정을 확인하십시오.

서비스는 연중무휴 24시간 이용할 수 있다. 필요한 날짜 또는 시간에 따라 교통편(여행)을 예약할 수 있습니다. 출장 일정을 잡으려면 정규 업무 시간에 전화하십시오. 의료적으로 긴급한 여행만 시간 이후에 예약할 수 있습니다.

이전에 예정되었던 교통편은 업무 시간이나 휴일에 영향을 받지 않을 것입니다.

단일 예약과 반복 예약 모두 최대 90일 전에 한 번에 한 번에 한 번 또는 여러 번 예약할 수 있습니다.

시간, 요일, 공휴일에 상관없이 영업 시간 외 콜센터를 이용할 수 있습니다.



## 언어 및 형식 지원

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。



## 회원비밀유지

당신의 사생활은 우리에게 중요합니다. 업무상 필요한 경우에만 귀하에 대해 이야기하거나 귀하의 정보를 제공합니다. 다른 일을 하는 것은 엄격히 금지되어 있다. 우리는 법이 요구하는 대로 당신의 정보를 비공개로 할 것이다.



## 비차별명세서

**Health Share of Oregon은 차별하지 않습니다.**

Health Share는 주 및 연방 민권법을 따라야 합니다. 우리는 개인의 다음과 같은 이유로 프로그램이나 활동에서 사람들을 부당하게 대할 수 없습니다. :

- 나이
- 피부색
- 장애
- 성 정체성
- 혼인여부
- 국적
- 인종
- 종교
- 성별
- 성적 취향

모든 사람은 건물과 서비스를 출입하고 이용할 권리가 있다. 당신은 당신이 이해하는 방식으로 정보를 얻을 권리가 있다. Ride to Care에는 영어 이외의 언어를 구사하는 자격을 갖춘 고객 서비스 직원이 있습니다. 또한 필요한 경우 전화를 걸 때 통역사 또는 가족, 보호자 또는 대리인을 제공합니다.

여기에는 사용자에게 적합한 다른 형식(대형 인쇄물, 오디오, 점자 등)의 서면 자료를 받는 것이 포함됩니다.

귀하 또는 귀하의 대리인은 이 안내서를 종이 형식으로 무료로 요청할 수 있습니다. Health Share는 영업일 기준 5일 이내에 발송합니다.

영어를 할 줄 모르는 경우에는 무료 통역 서비스와 사용자가 말하는 언어로 된 서면 정보/자료도 포함됩니다. NAT은 귀하의 요구사항에 대해 귀하와 대화함으로써 정책, 관행 및 절차를 합리적으로 변경할 것입니다.

**불만 사항을 보고하거나 더 많은 정보를 얻으려면 다음 방법 중 하나로 당사의 고충 처리 담당자에게 문의하십시오.**

### Health Share of Oregon

이메일: [civilrights@healthshareoregon.org](mailto:civilrights@healthshareoregon.org)

전화: 503-416-1459 or TTY 711

전자적으로 불만 사항을 제출합니다. : 여기에서 6개 언어로 제공되는 Oregon Health Authority 양식을 사용하십시오. : [oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx](http://oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx)

팩스: 503-459-5749

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

다음 페이지에서 계속됨 ▶

## Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights

웹: [oregon.gov/OHA/OEI](http://oregon.gov/OHA/OEI)

이메일: [OHA.PublicCivilRights@state.or.us](mailto:OHA.PublicCivilRights@state.or.us)

전화: 844-882-7889, 711 TTY

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

## Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

전화: 971-673-0764

이메일: [crdemail@boli.state.or.us](mailto:crdemail@boli.state.or.us)

주소: 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)

웹: [link.careoregon.org/ocr-portal](http://link.careoregon.org/ocr-portal)

전화: Toll-free 800-368-1019 or 800-537-7697 (TDD)

이메일: [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)

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



# 프로그램 개요

Ride to Care는 응급 상황이 아닌 의료 운송 또는 NEMT를 무료로 제공합니다. NEMT는 Health Share of Oregon 회원 자격을 갖춘 사람들에게 혜택이 제공됩니다. NEMT는 Health Share가 지불하는 의료 방문을 제공합니다. 방문은 의사, 치과 의사, 정신 건강 상담가 또는 다른 제공자를 방문할 수 있다.

서비스 지역은 Clackamas, Multnomah 및 Washington 카운티입니다.

**Ride to Care는 당신이 건강관리에 도달할 수 있도록 도와주는 세 가지 방법을 제공한다. 우리는 이것들을 “여행”이라고 부릅니다.**

- 1. 대중교통:** 저희는 매일 또는 매월 Hop Fast 패스를 제공합니다. TriMet 버스, MAX 및 포틀랜드 노면전차를 이용할 수 있습니다. 당신은 3개 카운티 지역에서 다른 교통편도 탈 수 있습니다. 이 옵션을 사용하면 원하는 곳으로 가는 버스나 기차 노선을 찾아야 합니다. 대중교통을 이용하는 방법에 대해 도움이 필요하시면 저희에게 문의해 주십시오.
- 2. 마일리지 상황:** 우리는 건강 관리를 위해 주행하는 마일당 요금을 지불한다. 직접 운전해도 돼요. 아니면 다른 사람이 태워다 줄 수도 있어요. 서비스 지역을 떠나야 할 경우 식사 및 숙박비(밤샘 객실)를 지급하는 경우도 있습니다. 이 옵션을 사용하면 약속 시간까지 데려다 줄 사람을 찾아야 합니다.
- 3. 차량 제공 라이드:** 우리는 개인적인 놀이기구와 공유하는 놀이기구를 예약할 수 있다. 우리는 당신의 요구에 맞는 차량을 보낸다. 여기에는 이동 장치(이동 보조 장치)가 포함됩니다.

**Ride to Care를 사용하기 위해 어떠한 비용도 지불하지 않습니다.**

고객 서비스는 오전 8시부터 오후 5시까지 운영합니다. 휴일을 제외한 월요일부터 금요일까지 여행 일정을 잡는 데 도움이 됩니다.

## Ride to Care를 부를 때 기대해야 할 사항

고객 서비스 팀에 문의해 보십시오. 우리는 당신의 요구에 대해 알아볼 것입니다. 그런 다음 OHP(Oregon Health Plan)를 통해 Health Share가 제공하는 모든 서비스를 이용할 수 있도록 도와드릴 수 있습니다. 그것은 신체적, 치과적 또는 정신적 건강 관리 또는 약물 사용 치료일 수 있다.

우리는 당신이 여행 자격이 있는지 확인할 것입니다. 우리는 당신과 협력하여 가장 저렴한 여행 유형을 찾을 것입니다. 우리는 그 여행이 당신의 필요에 맞는지 확인할 것이다.

## 고객 서비스는 다음과 같은 질문을 합니다.

- 우리가 당신에게 어떻게 연락하기를 원하나요? 하루 중 몇 시입니까? (우리가 일정을 잡자마자 당신의 여행에 대해 말씀드리고 싶습니다. 여행 당일 전에 전화, 문자, 이메일 또는 팩스를 보낼 수 있습니다.)
- 의료 예약(보건 서비스를 위해 정해진 시간)에 보통 어떻게 가나요?
- 당신은 대중교통 근처에 사시나요?
- 차량을 이용할 수 있습니까?
- 이동 장치를 사용하십니까?
- 더 도와드릴까요?
- 여행에 어떤 특별한 수정(변경)을 해야 할까요? 이것은 여러분의 필요, 과거 또는 상황 때문일 수 있습니다.

귀하의 권한을 위임받은 담당자(대리할 수 있는 사람)가 당사에 전화할 수 있습니다. 그들은 우리에게 당신의 여행을 요청할 수 있습니다. 이는 지역사회 의료 종사자, 양부모, 양부모 또는 제공자일 수 있습니다. 또는 다른 성인을 위임(선택)할 수도 있습니다.

귀하는 Health Share와 Medicare의 이중 회원입니까? 저희는 귀하가 Medicaid 또는 Medicare 대상 예약에 도움이 필요함을 확인해 드립니다. 예약은 서비스 지역(Clackmas, Multnomah 및 Washington 카운티) 내에 있을 수 있습니다. 아니면 서비스 구역 밖에 있을 수도 있습니다.

Health Share는 당사의 서비스 지역이 아닌 경우에도 긴급하지 않은 여행에 대해 책임을 집니다(처리 및 비용 지불).

인생은 변화로 가득해요! 당신의 건강이 바뀌었나요? 교통편이 바뀌었나요? 단기 또는 장기 중 하나가 변경되면 저희에게 전화해 주십시오. 우리는 당신과 협력하여 당신의 새로운 요구에 가장 적합한 옵션을 찾을 것입니다.

## 예약 요청

**전화하실 때마다 다음 정보가 필요합니다. :**

- 당신의 이름과 성.
- 생년월일.
- 회원 ID 번호입니다.
- 메일 주소 확인.
- 약속 날짜 및 시간입니다.
- 전체 시작 및 대상(드롭오프) 주소입니다.
- 시설 이름, 의사 이름 및 의사 전화 번호.
- 약속에 대한 의학적 이유.
- 왕복인가 아니면 편도인가?
- 개인 관리자 또는 PCA가 필요한 경우(PCA에 대한 자세한 내용은 7페이지 참조).
- 만약 당신이 도움 없이 걸을 수 있거나, 이동 장치가 있다면. 운전자의 도움이 필요할

경우 요청할 수 있습니다. (이동성 장치에 대한 자세한 내용은 14페이지 참조)

- 이동성 장치를 사용하는 경우 다음과 같은 질문을 할 수 있습니다.
  - 어떤 유형인지(예: 휠체어, 스쿠터, 목발 또는 보행기).
  - 그것의 치수.
  - 마지막으로 전송한 이후 이동 장치 유형이 변경된 경우.

우리는 당신에게 다른 정보도 요청할 수 있습니다. 귀하가 Health Share 회원이며 귀하의 요청이 적용되는 서비스 또는 건강 관련 서비스에 대한 것인지 확인합니다. 참고: 사용자가 Health Share 구성원인지 확인해도 요청이 승인된다는 보장은 없습니다.

귀하가 당사에 연락하신 후 24시간 이내에 귀하의 여행 요청을 승인 또는 거부할 것입니다. 약속 시간이 24시간 이내라면 그 전에 결정 사항을 알려드리겠습니다. 우리는 당신이 약속 시간에 맞춰 도착하기를 원한다.

전화로 요청한 시점에 여행을 승인(확인)하면 가능한 경우 언제든지 예약(계획)을 알려드리겠습니다. 그렇지 않을 경우, 귀하에게 연락할 수 있는 최선의 방법(이메일, 전화, 문자, 팩스 등)을 요청하고, 알게 되는 대로 여행 준비(계획)에 대해 알려드리겠습니다. 이것은 당신의 약속 전에 있을 것입니다.

가능한 경우 예약 최소 2일 전에 Health Share 또는 Ride to Care를 통해 여행에 대한 정보를 제공합니다. 여행 준비에 대한 정보는 다음을 포함하지만 이에 국한되지 않습니다.

- 운전자 또는 전송 공급자의 이름 및 전화 번호. 이는 사전 예약된 여행에 대해 운전자에게 연락할 때에만 사용할 수 있으며, 향후 여행 일정을 지정할 때는 사용할 수 없습니다.
- 예약된 픽업 시간 및 주소입니다.
- 표시된 의료 기관의 이름과 주소입니다.

Health Share 회원은 여행 계획이 수립되었는지

여부를 결정할 책임이 없습니다.

운전자는 Health Share 또는 Ride to Care의 문서화된 사전 승인 없이 지정된 픽업 시간을 변경할 수 없습니다.

**픽업 시간이나 다른 여행 정보를 변경해야 합니까? 전화 주세요.**

우리는 운송 업체에 알려줄 것이다.

자세한 내용은 8-17페이지의 대중교통, 마일리지 상환 및 차량 제공 승차권의 세 가지 교통수단(트립)에서 확인할 수 있습니다.



## 개인 관리 담당자(PCA)

개인 관리 담당자 (PCA)는 회원과 함께 의료 서비스 대상 방문을 위해 여행하는 도우미입니다. PCA는 방문 전, 방문 중 또는 방문 후에 도움을 줍니다. 그들은 다음과 같은 것들을 돕는다. :

- 계단
- 모바일 장치
- 언어 해석
- 의료 모니터링 (기기 감시).

PCA는 회원의 어머니, 아버지, 양부모, 조부모 또는 보호자가 될 수 있다. 또는 18세 이상의 성인일 수도 있습니다.

회원의 부모 또는 보호자는 이들을 승인(확인)해야 합니다.

당사 또는 Health Share는 부모 또는 보호자에게 서면으로 해당 확인을 요구할 수 있습니다. 우리는 회원이 도움을 필요로 하는지, 그리고 당신의 수행원이 우리의 요구사항을 충족하는지를 결정할 것입니다.

건강 관리 방문 시 PCA가 필요한 경우, 여행에 대한 도움을 요청하기 위해 전화를 할 때 말씀해 주십시오. 우리는 오리건 아동 및 특수 필요 교통 담당자가 설명한 대로 그 사람이 요구 사항을 충족하는지 확인할 것입니다.

[secure.sos.state.or.us/oard/viewSingleRule.action?ruleVrsnRsn=265572](https://secure.sos.state.or.us/oard/viewSingleRule.action?ruleVrsnRsn=265572)

12세 이하의 어린이는 성인 승무원과 함께 탑승해야 합니다. 수행원은 회원의 어머니, 아버지, 계모, 계부, 조부모 또는 보호자가 될 수 있다. 참가자 규칙은 신체적 또는 발달적으로 특별한 필요가 있는 경우 모든 연령의 건강 공유 회원에게도 적용됩니다.

PCA는 픽업과 반품 모두 회원과 함께 가야 합니다. 수행원을 수송하는 비용은 청구하지 않습니다.



## 대중교통

만약 당신이 대중교통을 탈 수 있다면, 우리는 당신에게 환승 요금을 줄 수 있다. 그 시간에 예약이 되어 있는지 진료소에 확인해야 할 수도 있습니다.

전화 주시면 진료 예약을 검토해 드리겠습니다. 향후 신체, 치과 및 정신 건강 관리 또는 약물 사용 치료 예약에 대해 말씀해 주십시오.

전화로 여행 일정을 잡기 위한 정보를 요청할 것입니다. 필요한 정보는 5페이지의 “Ride to Care”를 참조하십시오.

### 또한 다음과 같이 묻습니다. :

- 개인 관리 담당자(PCA) 요금이 필요한지 여부.
- 다른 조직에서 관리하지 않는 카드를 가지고 있는 경우 Hop Fastpass 카드의 전체 번호이며, 이번이 처음으로 전화를 겁니다.
- 귀하의 메일 주소

### 현지 운송 옵션

우리가 요금을 제공할 수 있는 대중교통에는 몇 가지 옵션이 있다. 당신이 건강관리 예약에 사용할 수 있는 것을 우리에게 알려주세요.

### 다음의 경우 Hop Fastpass 카드에 요금을 로드할 수 있습니다. :

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

### 다음 요금도 보내드릴 수 있습니다. :

- Canby 지역 교통
- Sandy 에어리어 메트로
- 사우스 메트로 지역 교통
- 사우스 Clackmas 교통구

### 월차 및 일차 통과

일일 승차권과 월 승차권 중 어느 것이 당신에게 적합한지 판단하겠습니다.

**우리는 당신의 트라이메트 홈 패스트패스 카드에 매일 또는 매월 요금을 로드할 것이다.**

한 달에 5개 이상의 약속이 있는 경우 매월 TriMet 패스를 받을 수 있습니다.

약속이 하나밖에 없나요? 그래도 월 정기권을 받을 자격이 있는지 저희에게 물어보세요. TriMet이 포함된 명예로운 시민 카드가 있는 경우, 예약이 하나만 필요합니다.

### 명심해야 할 타이밍

- **A월 정기권을 달라는 건가요?** 귀하의 건강 관리 예약 전(전) 달 15일부터 예약된 달 10일 사이에 저희에게 전화해 주십시오.
- **약속과 같은 달 10일 이후에 전화하시는 건가요?** 5개 이상의 약속이 있는 경우에도 일일 환승권을 드립니다. (명예 시민카드가 없는 한)

#### 예 1:

당신은 4월의 월간 TriMet 패스를 원한다. 당신은 3월 15일 이후와 4월 10일 이전에 우리에게 전화를 합니다. 5개의 4월 약속에 대해 말씀해 주십시오. (또는 명예 시민 카드가 있는 경우에는 적어도 한 개의 4월 약속에 대해 말씀해 주십시오.)

당신은 4월 월 정기권을 받을 자격이 있습니다.

## 예 2:

당신은 4월 말에 5개의 약속이 있습니다. 당신은 4월 11일에 우리에게 전화해서 이 약속들에



대한 환승 요금을 요구합니다.

당신은 5번의 트라이메트 데이 패스를 받을 자격이 있다. 네, 한 달에 5개의 약속이 있습니다. 하지만 당신은 월 정기권을 받을 자격이 없습니다. 그것은 당신이 4월 10일 이전에 우리에게 전화를 하지 않았기 때문입니다. 다음부터는 월 정기권 마감일을 맞추려면 좀 더 일찍 전화해 주세요.

## 홉 카드

**Hop Fastpass(Hop 환승 요금 카드)를 이미 가지고 계십니까?**

우리는 그 카드에 일일 및 월간 TriMet 교통 요금을 로드할 수 있다. (그러나 다른 그룹이 당신을 위해 그 Hop 카드를 관리한다면 우리는 당신의 Hop 카드에 요금을 로드할 수 없다. 대신에, 우리는 당신에게 새로운 Hop 카드를 우편으로 보낼 것입니다.)

만약 당신이 아직 Hop 카드를 가지고 있지 않다면 우리는 당신에게 새로운 Hop 카드를 보낼 것입니다.

Ride to Care는 TriMet 서비스 지역의 환승 요금을 제공하기 위해 Hop 카드만 사용합니다. 2020년 1월 1일부터 TriMet는 티켓 앱을 통해 구매한 종이 패스나 티켓을 더 이상 받지 않는다.

TriMet 휴게소 밖에서 타시나요? 우리는 지역적으로 허용된 형태의 요금을 발행할 것이다.



## 메일 및 로드 시간

우리는 당신에게 당신의 환승 요금을 가져다 줄 시간이 필요합니다. 우리는 당신이 예약일 전에 필요한 요금을 받기를 원한다. 그러니까 미리 전화해주세요.

- **성인 또는 청소년 Hop 패스트패스 카드가 필요한 경우:** 예약일 5-7일 전에 전화 주십시오. 통행증은 우편으로 온다.
- **TriMet 이외의 교통수단을 이용하기 위해 요금이 필요한 경우:** 예약일 5~7일 전에 전화해 주십시오. 요금은 우편으로 온다.
- **Hop 카드에 요금이 필요한 경우:** 예약일 최소 48시간 전에 전화해 주십시오. 우리는 당신의 Hop 카드 잔액을 업데이트할 것입니다.

## 명예시민 및 저소득층 요금

예약 시 TriMet 또는 C-Tran을 이용하는 경우, 명예시민 또는 저소득층 요금 Hop Fastpass(홉 카드)를 신청하십시오. Ride to Care를 이용하는 모든 회원은 이 저렴한 패스를 받을 수 있습니다. 701 SW Sixth Ave, Portland 파이오니어 코트하우스 스퀘어에 있는 TriMet 사무실에서 신청하세요.

자세한 내용은 TriMet의 웹 사이트를 방문하십시오. : [trimet.org/lowincome](http://trimet.org/lowincome)

**개인 진료 담당자(PCA)가 약속 장소까지 함께 이동합니까?** 명예시민 또는 저소득층 요금을 신청할 때는 반드시 PCA에 대해 TriMet에 알려주십시오.

(자세한 내용은 다음 페이지를 참조하십시오.)

신청을 마치면 TriMet가 사진을 찍을 것이다. TriMet는 당신의 사진과 함께 TriMet Hop 카드를 줄 것이다. 그러면 TriMet과 C-Tran의 저소득층 또는 명예 시민 요금을 요청하실 수 있습니다.

**대중교통을 이용할 때 개인 간병인이 필요한 경우:**

1. 운송 요금을 문의하기 위해 전화를 걸 때는 고객 서비스 팀에 알려 주십시오.
2. 명예 시민 Hop 카드를 신청할 때 TriMet 직원에게 말합니다. (네, 명예 시민 카드를 받을 자격이 있습니다.)
  - TriMet는 참석자를 위한 “A”를 명예 시민 Hop 카드에 추가합니다.

- TriMet은 명예 시민 “A” Hop 카드를 사용하여 개인 간병인이 무료로 여행할 수 있습니다.
- **당신은 A가 없는 명예 시민 Hop 카드를 가지고 있나요?** 업데이트된 명예 시민 Hop 카드는 가능한 한 빨리 TriMet 사무실에서 신청해주세요. TriMet에게 승무원과 함께 타야 한다고 말하세요.

참석자를 포함하도록 명예 시민 Hop 카드를 신청하거나 업데이트하는 동안 일시적으로 요금을 제공할 수 있습니다.



## 마일리지 상환

귀하 또는 귀하가 아는 사람이 귀하의 의료 예약까지 차로 데려다 줄 수 있다면, 당사는 귀하가 운전한 마일리지에 대해 환불해 드릴 수 있습니다.

다른 사람이 약속 장소까지 차로 데려다 줄 때, 우리는 당신에게 보상을 지불합니다. 당사는 당신을 태워준 사람에게 돈을 준 책임이 있습니다.

**여기 여러분이 취해야 할 단계들이 있습니다. 3 단계에서 45일의 마감일을 기록합니다.**

1. **Ride to Care로 전화하셔서 여행 일정을 잡으십시오.** 가능하면 예약 전에 적어도 영업일 기준 2일 전에 전화하십시오. 이렇게 하면 예약 전에 정보를 확인할 수 있습니다. 우리는 당신의 요청을 승인하기 전에 이것을 해야 합니다. 예약 90일 전까지 전화하실 수 있습니다. 약속과 같은 날에 전화를 걸어도 자금 승인이 가능합니다. 그러나 상환(환불)되기 전에 예약 확인 양식을 받아야 합니다. (11페이지의 Focus 카드

섹션을 참조하십시오.)

2. **약속 장소에 예약 확인서를 가져오세요.** 공급자의 사무실 직원에게 서명을 요청하십시오. 다음과 같은 방법으로 확인(증명) 양식을 얻을 수 있습니다.
  - Ride to Care 웹사이트 [ridetocare.com](http://ridetocare.com)에서 인쇄하십시오.
  - 855-321-4899 또는 TTY 711로 전화하셔서 양식을 우편으로 보내달라고 요청하세요.
  - 양식을 제공업체 사무실로 팩스로 보내 달라고 요청하십시오.
3. **0마감일 전에 작성된 원본 양식을 보내주십시오.** 우리는 양식과 필요한 모든 영수증을 받아야 한다. 당신의 약속으로부터 45일 이내에. 방문 후 45일 이상 경과한 후에 귀하의 확인 양식과 필요한 영수증을 수령할 경우 환불되지 않습니다.

양식을 우편으로 보내거나 공급자의 사무실에 팩스로 보내달라고 요청할 수 있습니다. 공급자가 양식을 팩스로 보낼 경우 시설 편지지와 약속 정보가 포함된 표지를 포함해야 합니다.

**우편 주소:**

Ride to Care, PO Box 301339  
Portland OR 97294

**Ride to Care 팩스:** 503-296-2681

우리는 당신이 목격되고 치료를 받았는지 확인할 것이다.

**4. 또는 제공자에게 편지를 써달라고 요청합니다.**

예약 확인 양식을 팩스로 보내는 대신, 공급자는 전문 편지지에 편지를 팩스로 보낼 수 있습니다.

편지에는 다음이 포함되어야 합니다.:

- 당신의 이름과 성.
- 현재 메일 주소입니다.
- 건강 공유(메디케이드) 회원 ID 번호입니다.
- 방문 날짜 및 시간.
- 방문 목적입니다.
- 사용자가 표시된 공급자 또는 직원의 서명 및 전화 번호입니다.

**5. 보상을 받으세요.** 예약을 확인한 후 마일리지 상환액을 U.S. Bank Focus Card® 카드에 로드합니다. Focus 카드는 U.S. Bank를 통해 제공되는 Visa® 선불 직불 카드입니다. 우리는 당신의 완료된 양식을 받은 후 영업일 기준 14일 이내에 자금을 조달할 것입니다.

**포커스 카드**

처음으로 환불을 요청하면 Focus 선불 직불 카드에 대한 계정을 생성합니다. 카드를 우편으로 보내드리겠습니다. 도착하려면 영업일 기준 7일에서 10일 정도 걸릴 수 있습니다. Focus 카드는 표시되지 않은 봉투로 제공됩니다. 정크 메일처럼 보일 수 있으니 지켜봐 주세요.

Focus 카드를 안전하게 보관하십시오. 향후 상환을 위해 동일한 카드를 다시 로드합니다.

카드를 사용하기 전에 카드를 활성화해야 합니다. 설명서는 카드와 함께 있습니다. Visa를 받을 수 있는 모든 장소에서 카드를 사용할 수 있습니다.

**상환율 및 카드 잔액**

마일리지 상환액은 마일당 0.25달러의 비율로 Focus 카드에 로드됩니다. 지불해야 할 금액이 10 달러 이상이 되면 Focus 카드에 환급금을 추가해 드립니다. 카드의 잔액은 매달 이월된다.

**만약 당신의 카드가 사용되지 않고 6개월이 지나면, 그것은 비활성화된다.** 자금을 액세스하기 전에 Focus 카드를 다시 활성화하도록 요청해야 합니다.

카드 잔액, 인출 또는 재활성화에 대한 문의 사항이 있으면 포커스 카드 고객 서비스 무료 전화 877-474-0010)로 전화하십시오.

**Focus 카드 이외에 다른 환불 방법이 필요하시면 연락주세요. 숙소(변경 또는 예외)를 요청하십시오.**

Focus 카드는 U.S. Bank 전국 협회에서 Visa U.S.A. Inc. ©2022 U.S. Bank의 라이선스에 따라 발급합니다. FDIC 멤버.



# 차량 제공 라이드

## 차량 제공 라이드의 기본 사항

당신이 여행을 요청하기 위해 전화를 할 때, 우리는 몇 가지 질문을 할 것이다. 우리는 당신이 올바른 종류의 교통수단을 얻고 있는지 확인하고 싶습니다.

### 승차 일정을 잡을 경우 다음과 같은 정보를 요청합니다. :

- 전체 시작 주소 및 대상 주소입니다. 여기에는 아파트, 방, 건물, 층 또는 스위트룸 번호가 포함됩니다.
- 운전자에게 픽업 위치에 대한 유용한 팁입니다. 계단이 있나요? 게이트 커뮤니티인가요?
- 개인 간병인이나 서비스 동물이 당신과 함께 여행할 것인지.
- 이동성 장치를 사용하는 경우. 그렇다면 다음과 같은 질문을 할 수 있습니다. :
  - 장치 유형입니다.
  - 장치의 측정값입니다.
- 필요한 서비스 수준(14페이지 참조)
- 돌아오는 차가 필요한 경우, 그리고 몇 시에 필요할 것으로 예상되는지.

가능하다면 예약 시간 최소 48시간 전에 전화해 주십시오. 사전 공지는 우리가 일정을 잡는 데 도움이 된다. 당신은 약속 90일 전까지 우리에게 전화할 수 있다.

당신은 당일 승차 또는 다음날 승차를 요청할 권리가 있습니다. 하지만 라이드에 대한 수요가 많다면, 우리는 의학적으로 긴급한 요청에 우선순위를 둔다. 당일 및 익일 요청에 대한 자세한 내용은 13페이지를 참조하십시오.

### 다음과 같은 경우 차량 탑승 일정을 지정할 수 있습니다. :

- 차량에 접근할 수 없습니다.
- 대중교통을 이용할 수 없습니다.

우리는 세단, 휠체어 밴, 들것 차량 또는 긴급하지 않은 구급차를 보낼 수 있다. 우리는 당신의 의학적 필요에 따라 결정할 것입니다. 필요한 경우 개인 관리 담당자(PCA)가 함께 갈 수 있습니다.

운전자들은 그들이 도착했을 때 당신에게 그들의 존재를 알려야 한다. 그들은 당신의 예정된 픽업 시간으로부터 적어도 15분 후에 당신을 기다려야 한다. 만약 당신이 15분 이내에 오지 않는다면, 운전자들은 당신의 픽업 장소에서 출발하기 전에 배차원에게 말해야 한다.

## W가능하면 최소한 2영업일 전에 전화해 주십시오.

우리는 당신이 약속 시간에 맞춰 체크인할 수 있도록 당신의 여행 일정을 잡을 것입니다. 저희가 귀국 일정을 잡아드릴 테니 약속 후 지체 없이 모시러 가겠습니다.

기사가 도착하면 갈 준비를 하세요. 기사님이 일찍 오셨는데 준비가 안 되셨나요? 예약된 픽업 시간이나 윈도우 이전에 갈 필요가 없습니다.

## 기타 타이밍 지침

- 운전자는 예정된 픽업 시간 또는 윈도우 이후 15분 이내에 도착해야 합니다.
- 약속 시간보다 한 시간 전에 차를 내려서는 안 된다.
- 운전사는 예약 시간 최소 15분 전에 당신을 내려줘야 한다.
- 우리는 탑승 가능성에 영향을 미칠 수 있는 다양한 상황에 대한 비상 계획과 예비 계획을 가지고 있다. 여기에는 교통 체증, 차량 사고, 악천후, 기타 회원들이 약속 시간에 늦는 것 등이 포함된다. 지원 계획에는 다른 제공업체를 찾아 태워주거나 다른 사람이 데려다 줄 수 있으면 환불해 주는 등의 내용이 포함됩니다.

우리는 회원들을 약속 장소로 이동시킬 수 있는 백업 옵션을 제공하기 위해 최선을 다할 것이다.

예약 시간에 확실히 도달할 수 있도록 필요한 경우 당사는 귀하 및 귀하의 의료 서비스 제공업체와 협력할 것입니다. 다른 운송업체에 귀하의 여행을 재할당해야 할 수도 있습니다. **픽업 시간이나 창구에서 10분 이내에 운전기사가 도착하지 않으면 바로 알려주십시오.**

- 운전자는 진료소나 기타 시설이 영업을 시작하기 15분 전에 약속 장소에 내려주면 안 됩니다(당신이나 당신의 대리인이 더 일찍 하차를 요청하지 않는 한).
- 운전자는 사무실이나 기타 시설이 문을 닫기 15분 전에 약속 장소에 내려줄 수 없습니다 (당신이나 당신의 대리인이 더 일찍 하차를 요청하지 않는 한).
- 예약이 오늘의 마지막인 경우, 진료소가 업무를 위해 문을 닫은 후 15분 이내에 운전기사가 픽업해 드립니다. 예약이 마감 후 15분 이상 지속될 것으로 예상되거나 귀하 또는 귀하의 부모, 보호자 또는 대리인이 요청하지 않는 한 이러한 상황이 발생합니다.
- 운전자는 지역 서비스 지역에서 진료 예약을 받는 동안 음식과 음료를 포함하여 예정에 없던 정차를 할 수 없습니다.

약속을 마치고 몇 시에 집에 가야 하는지 잘 모를 경우, 유언장을 예약하거나 전화 회신을 예약할 수 있습니다. 예약이 끝나면 503-416-3955(무료 전화 855-321-4899)로 전화하면 된다. 당신이 전화한 시간으로부터 60분 이내에 운전기사가 도착할 것이다.

지연을 방지하려면 가능한 경우 언제든지 픽업 시간을 예약하는 것이 좋습니다.

예약 후 취소 또는 변경이 필요한 경우 가능한 한 빨리 말씀해 주십시오. 우리는 당신의 예정된 픽업 시간 전에 적어도 두 시간 전에 통지가 필요합니다. 우리는 마지막 순간의 변화를 수용하지 못할 수도 있지만, 항상 최선을 다할 것이다.

## 승차 지연 및 재할당

교통 체증이나 다른 이유로 인해 운송 업체가 늦거나 픽업하지 못할 수도 있습니다. 승차 시간이 늦거나 다른 문제가 있는 경우 저희에게 전화해 주십시오. 가능한 한 빨리 다른 공급자에게 여행을 재할당해 드리겠습니다. 우리는 여러분의 차량을 이용할 수 있도록 운송 업체와 협력한다.

## 당일 및 익일 요청

진료 예약일 2일 이상 전에 전화해 주시기 바랍니다. 이틀간의 통고는 수요가 많은 시기에 귀사에 더 나은 서비스를 제공하는 데 도움이 될 것입니다.

귀하는 당일 승차 또는 익일 승차를 요청할 권리가 있습니다.

당사는 귀하의 의료 서비스 제공업체와 같은 날 승차 여부를 확인할 수 있습니다.

### 다음은 당일 여행 요청의 우선 순위를 정하는 방법입니다. :

- 당신은 병원에서 퇴원할 예정입니다.
- 당신의 의료 서비스 제공자는 당신에게 심각한 상태를 위해 같은 날에 오라고 요청한다. 여기에는 실험실 작업 또는 기타 시험을 위한 놀이기구가 포함될 수 있다.
- 당신은 아파서 1차 진료를 받을 수 없기 때문에 긴급 진료를 받게 됩니다.
- 당신은 임신 중이어서 출산 전(임신) 담당자를 만나거나 긴급 치료를 받아야 합니다.
- 의료 서비스 제공자가 전문가에게 보낼 예정입니다.
- 당신은 즉시 필요한 약을 구해야 합니다.

다른 모든 이유로, 예약 최소 영업일 2일 전에 출장 요청을 하십시오. 귀하 또는 귀하의 대리인은 한 번의 전화 통화 중에 약속 시간 90일 전까지 여러 번의 여행 일정을 잡을 수 있습니다. 서비스는 365일 24시간 이용할 수 있다.

친구나 가족이 약속 장소에 데려다 줄 수 있는 경우 당일 마일리지 상환을 승인할 수 있습니다. 만약 당신이 대중교통을 이용할 수 있다면, 우리는 환승 요금을 승인할 수 있습니다.

## 서비스 수준

당사의 운전자는 귀하의 의료 요구에 가장 적합한 다양한 수준의 서비스를 제공할 수 있습니다.

- **연석에서 연석으로:** 운전자가 픽업 장소의 연석에서 당신을 만날 것입니다.
- **방문:** 운전자가 픽업 장소의 문이나 프런트로 마중 나갈 것입니다. 운전자가 하차 장소의 문이나 프런트로 안내해 드립니다.
- **직접 대면:** 운전자가 픽업 장소에서 귀하와 귀하의 의료진을 만날 것입니다. 당신의 운전사가 당신의 하차 장소에서 당신을 안으로 데려다 줄 것이다. 당신의 운전자는 당신의 치료팀의 누군가가 당신을 나머지 길로 데려갈 때까지 당신과 함께 있을 것이다. 가능한 경우 개인 간병인이 대신 이 서비스를 도와줄 수 있습니다.

**탑승 일정을 잡기 위해 저희에게 전화하실 때, 필요한 지원 유형을 알려주십시오.**

## 이동성 장치

이동성 장치는 여러분이 이동하는 것을 도와주는 것입니다. 차량을 사용하는지, 크기가 어떻게 되는지, 차량에 싣고 내리는 데 도움이 필요한지 파악하는 것이 중요합니다. 지팡이, 보행기, 휠체어 또는 스쿠터를 이용하시거나 들것을 운반해 주셔야 예약하실 수 있습니다.

우리는 당신의 이동성 기기를 수용할 수 있는 놀이기구를 제공할 수 있지만, 모든 차량이 모든 종류의 기기를 수용할 수 있는 것은 아닙니다. 우리는 당신의 요구에 가장 적합한 차량을 보내고 싶습니다. 고객님의 요구 사항에 맞지 않는 차량이 도착하면 즉시 저희에게 전화해 주십시오.

전화하시면 모빌리티 기기의 종류와 크기, 그리고 특별한 세부 사항을 말씀해 주십시오.



필요한 사항이나 이동성 기기가  
변경되면 알려주십시오.

모빌리티 장치에 대한 중요한 세부 정보는 다음과  
같습니다. :

- 접히는지.
- 장치의 너비와 길이입니다.
- 사용 중인 장치의 합계 무게입니다.
- 등이 높거나 뒤로 젖혀지는 경우.

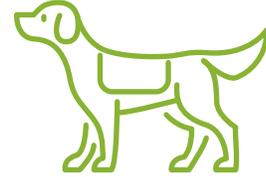
들것 운반을 위해, 또는 놀이기구에 휠체어가  
필요하다면, 우리는 당신의 키와 몸무게를 알아야  
우리가 적절한 사이즈를 보낼 수 있을 것입니다.

요청 시 승차를 위해 산소를 제공할 수도 있습니다.  
승차 일정을 잡으실 때 필요한 산소 리터 수를 말씀해  
주십시오. 이동 장치나 산소를 제공하면 목적지에  
두고 갈 수 없습니다. 그것들은 놀이기구를 타는  
동안에만 사용할 수 있습니다. 집 주소와 약속 시간에  
필요한 사항을 계획해야 합니다.

만약 당신이 스쿠터를 사용한다면, 운전자는 당신의  
안전을 위해 차량 좌석으로 갈아타기를 원하는지  
물어볼 것이다. 그러나 당신은 그렇게 할 필요가 없다.

보행자나 지팡이와 같은 이동 보조 장치는 착석한  
후 차량에 안전하게 보관해야 합니다. 필요한 경우  
공급자가 장비를 보호하도록 도와줍니다.

휴대용 산소 탱크는 운반 중에 고정해야 합니다.  
의학적으로 필요한 양의 산소만 가져오세요.



### 보조동물

당신은 놀이기구를 타는 동안 보조 동물을 가지고  
갈 수 있습니다. 서비스 동물은 장애 때문에 당신이  
필요로 하는 개나 미니어처 말이다. 그 동물은  
장애를 가진 사람으로서 여러분의 이익을 위해  
일을 하거나 일을 수행하도록 훈련을 받았습니다.  
서비스 동물과 미국 장애인법(ADA)에 대한 자세한  
내용은

[ada.gov/service\\_animals\\_2010.htm](http://ada.gov/service_animals_2010.htm)

에서 확인하십시오.

정서적 지지 동물, 반려 동물 및 애완동물은 밀폐된  
캐리어를 제외하고는 차량에 탑승할 수 없습니다.

서비스 동물을 가지고 계신다면,  
언제 탑승 일정을 잡기 위해 전화를  
하셨는지 말씀해 주십시오.

고객 서비스 팀과 운전자는 서비스 동물에 대해  
다음과 같은 질문을 할 수 있습니다. :

- 그것은 어떤 종류의 동물입니까?
- 그 동물은 장애 때문에 필요한가요?
- 그 동물은 어떤 일을 하도록 훈련받았는가?

고객 서비스 및 운전자는 이러한 질문만 할 수 있습니다. 귀하는 의료 정보의 세부 사항을 비공개로 유지할 권리가 있습니다. 이 세 가지 질문 이외의 정보는 공개할 필요가 없습니다.

## 안전벨트

모든 탑승자는 안전벨트 법을 준수해야 합니다. 탑승 일정을 잡기 위해 전화를 걸 때, 안전벨트 연장이 필요한지 알려주십시오. 안전벨트 면제 카드를 가지고 계신 분들은 저희에게 전화하셔서 저희가 가장 잘 도와드릴 수 있는 방법을 상담해 주시기 바랍니다. 휠체어를 사용하는 승객은 무릎과 어깨 벨트를 사용해야 합니다.

## 공유 라이드

라이드는 개인적인 것이 보장되지 않으며 공유될 수 있습니다. 다른 NEMT 라이더들은 목적지까지 가는 도중에 픽업되거나 내려질 수 있습니다. 우리는 당신이 항상 다른 승객들을 존중할 것을 요청합니다. 차량에 탑승한 사람에게 안전 위험을 초래하는 방식으로 행동하지 마십시오.

## 안전한 교통수단

구성원이 정신 건강 위기에 처했을 때, 가장 적합한 유형의 운송 수단은 특수 차량을 이용한 안전한 의료 운송일 수 있다. 이는 구성원이 자신이나 다른 사람에게 해를 끼칠 위험이 있거나 즉각적인 치료, 보호 또는 치료가 필요하다고 판단한 의사 또는 평화 담당자를 의미합니다.

의학적으로 적절한 경우, 다른 한 사람이 회원과 함께 가거나, 도중에 약을 주거나, 법적 요건을 충족할 수 있습니다. 예로는 부모, 법적 보호자 또는 에스코트가 포함되지만 이에 국한되지는 않습니다.

우리는 법원이 명령한 OHP 적용 의료 서비스에 대한 의료 보안 운송을 허가할 것이다. 예외는 구성원이 법원이나 약속 청문회에 가는 경우(다른 자금 지원 교통 수단이 없는 한) 또는 구성원이 구금되어 있는 경우입니다.

## 노쇼

노쇼는 당신이 예정된 승차를 하지 않았다는 것을 의미합니다. 그리고 당신은 우리에게 여행을 취소할 만큼 충분히 빨리 말하지 않았다.

이는 다음을 의미합니다. :

- 당신은 우리가 당신을 데리러 가기로 한 두 시간 전에 차를 취소했습니다.
- 예약된 픽업 시간 또는 윈도우에서 15 분 이내에 준비되지 않았습니다.
- 당신은 더 이상 차를 탈 필요가 없기 때문에 운전자를 문 앞에서 쫓아냈습니다. 또는 당신은 그 운전자나 공급자로부터 차를 타고 싶지 않았다
- 일정 횟수 이상 나타나지 않으면 프로필에 서비스 수정(변경)을 적용할 수 있습니다.

서비스 변경은 향후 승차에 대한 특별 조건과 합리적인 제한(공정한 제한)을 설정합니다. 그것은 당신이 특정 운송 회사를 이용해야 한다는 것을 의미할 수 있다. 아니면 이용 가능할 때 대중교통을 이용하세요. 또는 각 여행을 확인하기 위해 미리 저희에게 전화하세요. 또는 개인 관리 담당자 (PCA와 함께 여행해야 할 수도 있습니다(PCA에 대한 자세한 내용은 7페이지 참조).

당신은 당신의 놀이기구가 실수로 노쇼로 표시되었다고 생각하나요? 고객 서비스 팀에 문의하여 불참에 대해 이의를 제기할 수 있습니다. 우리는 그 문제를 조사할 것이다. 적절한 경우, 우리는 노쇼를 제거할 것이다.



저희는 귀하를 위한 카시트는 제공해드릴 수 없습니다. 운전자가 카시트를 설치하거나 제거하는데 도움이 되지 않을 수 있습니다. 차에서 내릴 때는 반드시 카시트를 가지고 가셔야 합니다. 운전자는 당신을 위해 차량에 카시트를 보관할 수 없습니다.

## 12세 이하 어린이

12세 이하 어린이는 어른이 동반해야 한다 성인은 부모, 의붓부모, 조부모, 법적 보호자, 인적자원부 (DHS) 직원 또는 자원봉사자 또는 Oregon Health Authority (OHA) 직원이어야 합니다. 또는 부모 또는 법적 보호자가 서면으로 개인 간병인 또는 PCA로 확인한 성인(18세 이상)일 수 있습니다. 성인 참가자는 8세 미만의 어린이를 위해 카시트 또는 부스터 시트를 제공하고 설치해야 합니다. (PCA에 대한 자세한 내용은 7페이지 참조)

## 오리건 주 법에 따라:

- 2세 미만의 어린이는 뒷좌석에 앉아야 합니다.
- 몸무게가 40파운드 미만인 2세 이상의 어린이는 카시트에 앉아야 합니다.
- 체중이 40파운드 이상인 어린이는 4피트, 9인치 또는 8세가 될 때까지 부스터 시트에 앉아 있어야 하며 성인 벨트가 올바르게 장착됩니다.
- 운전자는 적절한 카시트와 승무원이 있어야만 어린이를 수송할 수 있다.



## 약국 정류장

기존 여행의 추가 기능으로 약국에서 처방약을 찾는 것을 도와드릴 수 있습니다. 정류장은 약속 전 또는 후에 추가할 수 있습니다. 우리는 버스 요금, 마일리지 상환 또는 차량 제공 승차를 제공할 수 있습니다.

차량이 제공하는 놀이기구의 경우 다음과 같은 옵션을 선택할 수 있습니다. 운전자는 15분을 기다릴 수 있다. 아니면 당신이 픽업할 준비가 되었을 때 전화할 수 있습니다.

우리는 정기적인 약국 전용 여행 일정을 잡지 않습니다. 하지만, 우리는 의학적으로 필요한 것이 있다면 그것을 예약할 것이다.

Health Share와 귀하의 건강플랜은 약국 제공업체와 협력하여 처방약을 문 앞까지 직접 배달할 수 있는 옵션을 제공합니다. 배달 옵션에 대해 자세히 알아보려면 귀하의 건강플랜이나 진료소에 문의하십시오. 아니면 Health Share 고객센터 503-416-8090, 무료 전화 888-519-3845 또는 TTY 711로 전화하십시오.



## 영역 외

Clackamas, Multnomah 또는 Washington 카운티 내에서 이용할 수 없는 Health Share 대상 예약으로 이동해야 합니까? 우리는 당신과 함께 그 약속에 교통수단을 제공할 수 있는지 알아보겠습니다. 경우에 따라 지역 외 교통수단에는 보상금과 차량이 제공하는 놀이기구가 포함됩니다.

자세한 내용은 OAR 410-141-3515(7)(a) 및 (b), 410-141-3930에 있습니다. 식사 및 숙박 수당과 여행 경비에 대한 자세한 내용은 여기의 Ride to Care 상환 가이드에서 확인할 수 있습니다.

[careoregon.org/docs/default-source/nemt/hso-nemt-reimburse-guide-web.pdf](http://careoregon.org/docs/default-source/nemt/hso-nemt-reimburse-guide-web.pdf)

경우에 따라 귀하와 수행원(아래 참조)에게 식사 및 숙박비(고정 금액)를 제공할 수도 있습니다. 지역 외 의료 서비스를 이용할 경우 식사 수당을 제공할 수 있습니다.

- 30분 이상 또는 30마일 이상의 이동이 포함됩니다 (도시 지역에 거주하는 경우).
- 60분 이상 또는 60마일 이상의 이동이 포함됩니다 (농촌 지역에 거주하는 경우).
- 전체 왕복 이동 시간은 4시간 이상 소요됩니다.

숙박비 상환 대상자:

- 오전 5시 이전에 여행을 시작해야 약속을 잡을 수 있고, 그렇지 않으면 오후 9시 이후에 약속에서 집으로 돌아올 수 있다.

### 혹은

- 당신의 공급자는 우리에게 당신이 의료상의 필요가 있다는 것을 서면으로 알려주어야 한다.
- 두 경우 모두 숙박할 장소의 이름과 주소를 제공해야 합니다.

다음과 같은 경우에도 식사를 제공할 수 있습니다.:

- 지역 외 진료 예약으로 이동할 수 있습니다.
- 가족이나 친구가 외부 진료 예약에 데려다 줄 수 있습니다.
- 지역 외 진료 예약을 위해 차량이 제공된 차량을 제공받고 있습니다.

고객님의 외지 사정으로 식사를 하실 수 있는지 문의해 주십시오.

식사 및 숙박비는 회원(및 해당되는 경우 참석자)에게 다음과 같은 요율로 환불됩니다.

- 조식(\$11): 여행은 오전 6시 전에 시작된다.
- 점심(\$11): 여행은 오전 11시 30분부터 오후 1시 30분까지이다.
- 저녁 식사(\$11): 여행은 오후 6시 30분 이후에 끝납니다.
- 숙박료: 1박에 80달러입니다. 우리는 당신과 다른 방이 있는

경우에만 수행원들의 숙박비를 환불해 드립니다.

식비는 정해진 양이다. 당신은 우리에게 식사 영수증을 줄 필요가 없다.

회원들은 승인된 식사와 숙박비보다 더 큰 비용을 지불해야 한다. 식사비와 숙박비가 승인되면 그에 맞게 계획을 세워주세요. 귀하 또는 귀하의 대리인이 나머지 비용을 부담할 수 없는 경우 Health Share에 전화하여 귀하의 옵션에 대해 문의하십시오.

## Ride to Care가 당신을 그곳에 데려다 줄 것입니다.



우리는 서비스 지역 외의 진료에 대한 출장비 요청을 검토하는 과정이 있습니다. 사전 승인 시 일정한 여행 경비를 상환하거나 여행 수당을 제공할 수 있습니다.

진료 구역 외의 진료 예약을 잡으시는 대로 저희에게 전화해 주십시오. 우리는 당신의 요청을 검토할 시간이 필요합니다. 진료를 위해 휴게소 밖으로 나가는 것이 의학적으로 적절한지 먼저 확인하겠습니다. 지역 외 약속을 승인할 경우, 여행에 필요한 일정을 잡을 수 있는 시간이 필요합니다.

최대 90일 전에 전화를 걸어 지역 외 여행을 요청할 수 있습니다. 예약 후 최대 45일 이내에 완료된 상환 양식을 받으실 수 있습니다.

서비스 지역 외의 약속 장소로 전화를 걸어 출장을 요청할 경우, 고객 서비스 담당자는 몇 가지 정보를 필요로 합니다. **이 정보는 우리가 여행이 오리건 보건 당국이 정한 지역 외 여행 범위 가이드라인에 포함되는지 여부를 결정하는 데 도움이 될 것이다. 저희는 다음과 같이 물어볼 것입니다. :**

- 아파트 및 스위트룸 번호를 포함한 전체 출발 및 하차 주소(해당되는 경우).
- 시설 이름, 공급자 이름 및 공급자의 전화 번호.
- 약속의 이유.
- 약속 날짜 및 시간입니다.
- 당신이 도착해야 할 때. 예약된 약속 전날이 될 수 있습니다.
- 얼마나 있어야 하는지.
- 만약 당신이 이동 장치나 개인 간호사를 가지고 있다면.

- 요청하신 교통수단의 종류입니다. (예: 차량 운송, 항공 여행 또는 마일리지 상환)
- 당신에게 다시 전화하기에 좋은 번호입니다.

우리가 여행 정보를 검토하고 확인한 후에 당신에게 연락하겠습니다. 여행 승인 여부를 알려드리겠습니다.

당신의 여행이 승인되었다면, 우리는 당신에게 당신의 교통수단에 대한 세부사항을 알려줄 것이다. 그리고 우리는 당신에게 상환을 위한 Focus 카드를 제공할 것이다.

### 수행원과 함께 지역 외 이동

한 명의 수행원(동행자)에 대한 식사 또는 숙박비를 환불해 드립니다. 여기에는 부모님이나 다른 사람들이 회원들을 돕는 것이 포함될 수 있다. 우리는 다음과 같은 경우에 동반자를 위해 회원에게 보상합니다. :

- 그 멤버는 다른 사람 없이는 여행할 수 없는 미성년자입니다.
- 회원은 제공자로부터 왜 승무원이 함께 여행해야 하는지 설명하는 서명된 메모를 가지고 있다.
- 정신적 또는 신체적인 이유로, 그 멤버는 도움 없이 약속 장소에 갈 수 없습니다.
- 그 회원은 예약, 치료, 봉사 후 도움 없이는 집에 갈 수 없었다.

특정 상황에서는 두 명 이상의 수행자에 대한 식사 또는 숙박 비용을 변제하거나 위에 제시된 이유 이외의 이유로 변제하기로 결정할 수 있습니다.

귀하 및/또는 담당 직원이 식사 및 숙박 비용을 선불로 지불할 수 없는 경우, 저희에게 알려주십시오. 우리는

당신에게 가장 좋은 선택지를 찾을 것이다.



## 비상사태

응급 상황이 발생한 경우 911에 전화하거나 가까운  
응급실로 안내해 주십시오.

승차 중에 긴급 상황이 발생하면 운전자에게  
알려주십시오. 당신의 운전사는 911에 전화할 수 있다.

Ride to Care는 응급  
교통수단을  
제공하지 않습니다.



## 운전자 심사

우리는 운전자를 선별한다. 그들은 연방 프로그램에  
참여하는 것에서 배제되지 않도록 하기 위해 범죄  
경력 조사와 심사를 포함한 사전 고용 활동을  
거친다. 그들은 필요한 경우 정확한 보증서가 있는  
운전면허증을 소지하는 것을 포함하여 구체적인 고용  
요건을 따릅니다. 교통 서비스는 특정 안전 및 쾌적  
기준을 충족하는 차량에서만 제공됩니다. 그들은  
안전벨트, 소화기, 응급처치 키트와 같은 기능을  
제공한다. 차량은 금연, 소독, 청소, 이물질이 없으며  
모든 현지 면허 및 허가 요건을 충족합니다.



## 악천후 계획

극단적인 날씨에 중요한 의료 서비스가 필요하시면  
서비스를 제공할 계획입니다.

중요한 의료 서비스에는 신장 투석, 화학 요법 주입  
등이 포함됩니다.

악천후에는 폭염, 혹한, 홍수, 토네이도 경보, 폭설,  
빙판길 등이 포함된다.





# 귀하의 권리 및 책임

## Ride to Care 승객은 다음을 수행할 권리가 있습니다.

- 여러분의 요구를 충족시키는 안전하고 신뢰할 수 있는 교통수단을 받으십시오.
- 통역 서비스를 받습니다.
- 필요에 맞는 언어 또는 형식의 자료를 얻으십시오.
- Ride to Care 운전자, 직원 또는 기타 승객으로부터 차별을 받지 마십시오.
- 필요에 따라 서비스 동물이나 개인 간병인을 데려오십시오. 콜센터에 안내원이나 서비스 동물을 데려올 계획이라고 말씀해주세요.
- 필요한 경우 몇 가지 품목을 가져오되 너무 많지는 않습니다. 예를 들어, 다음을 수행할 수 있습니다.:
  - 식료품 봉지 세 개, 또는
  - 음식 한 박스, 또는
  - 휴대품 2개
- 스쿠터와 같이 원하는 이동성 장치로 이동할 수 있습니다.
- 안전 벨트 또는 안전 벨트 익스텐더에 대한 도움을 요청합니다.
- 적시에 서비스를 받으십시오.
- 서비스에 대한 칭찬 또는 불만 사항을 공유합니다.
- 서비스가 부당하게 거부되었다고 생각되는 경우 항소를 제출하거나 청문회 (또는 둘 다)를 요청하십시오.
- 여행이 거부되었을 때 서면 통지를 받습니다.

## Ride to Care 승객의 기대 사항:

- 모든 Ride to Care 직원, 운전자 및 기타 승객에게 경의를 표합니다. 욕설이나 위협적인 언어 또는 행동은 허용되지 않습니다.
- 차에서 내릴 때 같은 차가 당신을 데리러 올 것이라고 생각하더라도 모든 소지품을 가지고 가세요. 개인 물품은 주변 좌석과 바닥을 확인하세요.
- 서비스 동물들을 항상 통제하는 것에 동의합니다. 조수석에는 보조 동물이 탑승할 수 없습니다.
- 감정적인 지지를 받는 동물이나 애완동물을 밀폐된 캐리어에 보관하세요.
- 여행을 변경하거나 취소해야 할 경우 미리 전화하십시오. 가능한 한 사전에 503-416-3955 또는 855-321-4899 로 Ride to Care에 전화하십시오.
- 약국처럼 추가 정류장이 필요하면 콜센터에 말씀하세요. 당신은 미리 정차를 요청해야 합니다. 운전자는 사전 승인된 정차만 할 수 있습니다.
- Ride to Care가 제공하는 시간에 픽업을 준비하십시오. 제시 시간에 도착하는 것은 여러분, 운전자, 그리고 다른 승객들과 같은 모든 사람들이 정상 궤도에 오를 수 있도록 도와줍니다.
- Ride to Care 차량에서 약물이나 알코올의 영향을 받거나 복용하지 않는 것에 동의합니다.
- Ride to Care 차량 또는 운전자 근처에서 담배를 피우거나 베이핑하지 않는 것에 동의합니다. 차량에서 최소 25피트 이상 떨어져 있어야 합니다.
- Ride to Care 차량, 운전자 또는 다른 구성원 근처에서 불법 행위를 하지 않는 것에 동의합니다.
- 오리건 주 법을 준수하여 안전벨트를 착용하십시오.

귀하는 의료 혜택의 일환으로 신뢰할 수 있는 교통수단을 이용할 권리가 있습니다.

- 코와 입에 마스크나 다른 커버를 씌우는 것에 동의하세요. 이것은 COVID-19로부터 자신과 다른 사람들을 보호하기 위해 공중 보건 비상사태가 있는 동안에도 유효하다.
- Ride to Care 운전자, 직원 또는 다른 승객을 차별하는 행동을 하지 마십시오.
- 함께 여행하는 어린이들에게 알맞은 크기의 안전 좌석을 가져오세요. 당신은 좌석을 설치하고 아이를 좌석에 고정시킬 것이다. 각 주행이 끝날 때마다 차량에서 어린이 안전 시트를 탈거하십시오. 차량에 개인 물품을 두지 마십시오.
- 음식이나 음료는 밀폐된 용기에 보관하고 차량 내에서 소비하지 마십시오. 건강 상태를 관리하기 위해 간식이 필요하다면 작은 간식이 허용될 수도 있다.
- 미리 계획을 세우고 장시간 여행이나 예상치 못한 지연에 대비해 음식(정류장에서 먹을 것)과 약을 준비한다.
- Ride to Care와 운송업체에 정확한 정보를 제공합니다. 이것은 당신이 받는 서비스를 향상시킬 것이다.

약국이나 다른 장소에 들러 필요가 있다면, 우리는 그것을 승인해야 한다. 운전자들은 우리가 승인한 정류장만 갈 수 있다.

## 서비스 수정

어떤 회원들은 특별한 조건이나 필요를 가지고 있다. 여기에는 신체적 또는 행동적 건강 장애가 포함될 수 있습니다. 우리는 OAR 410-141-3955의 규칙에 맞게 NEMT 서비스를 수정(조정)할 것입니다. 건강 상태가 양호하거나 여행 중 운전자들에게 직접적인 위협이나 안전 위험을 초래하는 행동을 보이는 라이더를 위한 서비스도 개선한다.

## 안전 위험에는 다음과 같은 행동이 포함됩니다. :

- 운전자를 협박하는 거야
- 차 안에서 다른 사람들을 위협하는 것.
- 차량에 탑승한 모든 사람이 위험에 처할 수 있는 상황을 만듭니다.

서비스를 오용하는 승객은 서비스 수정을 받을 수도 있습니다. 승객의 행동으로 인해 의료 제공자가 교통 문제에 근거하여 서비스를 거부하는 경우에도 서비스가 수정될 수 있다.

서비스 수정을 받으시면 서면으로 안내해 드리며, 협조해 드리겠습니다. 우리는 당신이 당신의 건강 관리에 도움이 되는 다른 옵션들을 찾을 것이다.

## 청구서

당사와 Health Share는 Oregon Health Authority(OHA)로부터 해당 서비스에 대한 보상을 받지 못하더라도 해당 의료 서비스를 이용하거나 이용할 때 귀하에게 운송비를 청구할 수 없습니다.

청구서를 받으면 즉시 당사 또는 Health Share에 전화하십시오.



## 초과지급

때때로, 우리는 당신에게 우리가 가져야 할 것보다 더 많은 돈을 지불할 수도 있습니다. 이것을 초과 지급이라고 합니다. 이 문제는 다음과 같은 경우에 발생할 수 있습니다. :

- 환불은 해드리지만, 다른 기관이나 담당자가 이미 환불해 드렸습니다.
- 차비, 식사비, 숙박비를 제공한 사람은 직접 지불했지만, 당신도 그에 대한 보상을 받았습니다.
- 우리는 당신의 예약된 여행에 대한 비용을 지불하지만, 당신은:

- 돈을 쓰지 마세요.
- 약속 장소에 가지 마세요.
- 환불을 받은 다른 회원과 함께 차를 공유합니다.
- 우리는 당신에게 대중교통 이용권을 주고 당신은 그것들을 다른 사람에게 팔거나 양도합니다.

만약 이러한 초과 지급 중 하나가 발생한다면, 우리는 당신으로부터 초과 지급된 돈을 회수할 수 있습니다.



## 불만, 피드백, 부인 및 항소

### 불만 및 피드백

Health Share의 의료 및 운송 업체는 가능한 한 최상의 치료를 제공하기를 원합니다. 교통(여행) 서비스에 불만이 있습니까? 전화하거나 편지를 써서 당사 또는 Health Share에 알려주시면 됩니다.

귀하는 당사의 서비스, 프로세스 또는 여행의 모든 측면에 대해 불만을 제기할 권리가 있습니다. 불만은 불만을 나타낸다. 우리 팀은 당신의 우려를 해결하기 위해 노력할 것입니다.

**불만은 다음과 같은 것들에 관한 것일 수 있지만, 이에 국한되지 않는다. :**

- 서비스가 거부되었습니다.
- 운전자 또는 차량 안전.
- 제공받은 서비스 품질입니다.
- 무례한 운전자 또는 직원.
- 적절한 유형의 서비스를 받았는지 여부.
- 서비스에 대한 액세스.
- 소비자로서의 권리.

불만 사항을 제기해도 NEMT 서비스는 부정적인 영향을 받지 않습니다. 우리가 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 고충을 듣는 것이 중요하다.

정기적인 업무 시간에 Ride to Care 에 전화하여 불만을 제기할 수 있습니다. 우리는 또한 다른 피드백을 환영합니다.

Ride to Care는 귀하의 불만 사항을 접수한 후 영업일 기준 5일 이내에 서면 결의안(결정) 중 하나를 보내드립니다. 또는 당신의 문제를 조사하는데 시간이 더 필요하다는 것을 설명하는 편지.

30일 이내에 최종 답변을 드리겠습니다.

**귀하는 양식을 작성하거나 진행하는 방법을 아는 데 도움이 필요하십니까?**

Health Share가 도움이 될 수 있습니다. 503-416-8090, 무료 전화 888-519-3845 또는 TTY 711로 고객 서비스 팀에 전화하십시오.

## 귀하는 다음을 수행할 수도 있습니다. :

- 공급자에게 직접 문의하여 문제에 대해 이야기하십시오.
- OHP Client Services에 불만을 제기합니다. OHP로 무료 전화 전화 800-273-0557.
- Oregon Health Authority Ombudsman 에게 불만을 제기하세요. OHA 무료 전화 전화 877-642-0450 또는 TTY 711로 전화하십시오.

귀하의 권한 있는 대리인(당신이 대리할 수 있는 사람)이 귀하를 대신하여 불만을 제기할 수 있습니다. Ride to Care(문서 또는 음성으로)에게 권한을 부여받은 담당자가 불만 사항을 제기할 수 있음을 알려야 할 수도 있습니다.

당사와 HealthShare는 귀하가 이전에 제기한 불만 또는 불만을 제기하는 것을 방해(중지)하지 않습니다. 또한 당사는 귀하가 당사와 Health Share에 동일한 불만 또는 불만을 제기하거나 제출하는 것을 막지 않습니다.

## 부인 및 항소

만약 당신이 부당하게 서비스를 거부당했다고 느낀다면, 당신은 항소, 청문회 또는 둘 다 할 권리가 있다. 서비스가 거부된 경우 요청이 거부된 이유를 구두로 알려드립니다. 귀하에게 불리한 혜택 결정 통지서(NOABD)를 발송하기 전에, Health Share는 최초 선별자가 승차를 거부할 경우 다른 직원의 2차 검토를 제공해야 합니다.

거부 후 72시간 이내에 Health Share는 귀하에게 불리한 혜택 결정 통지서를 발송합니다(회원이 승차를 거부함). 또한 귀하의 여행 일정을 예약한 경우, 귀하와 약속을 잡은 제공자에게 사본을 보내드립니다. 회원 핸드북에서 귀하의 권리에 대한 자세한 정보를 찾을 수 있습니다.

당신은 항상 우리를 통해 직접적인 문제 해결을 시도해야 합니다. 그러나 귀하의 문제를 해결할 수 없는 경우 503-416-8090의 Health Share 고객 서비스 또는 Oregon Health Authority 회원 서비스 (800-273-0557)에 문의할 수 있습니다.

귀하가 요청한 NEMT 서비스 또는 귀하의 의료 서비스 제공자가 귀하를 대신하여 요청한 NEMT

서비스를 거부, 중지 또는 축소하는 경우 72시간 이내 또는 변경이 발생하기 전에 가능한 한 빨리 NOABD 서한을 발송합니다. 안내문을 통해 우리가 왜 그런 결정을 했는지 알 수 있을 것이다.

당신이 원한다면, 그 결정에 항소하는 방법을 편지에 설명할 것이다. NOABD 서신의 지침에 따라 Health Share를 통해 항소 절차를 시작합니다. 당신은 NOABD 편지의 날짜로부터 60일 이내에 항소장을 제출해야 한다.

항소를 선택하면 해당 상황에 대한 임상 또는 프로그램 전문성을 갖춘 의료 전문가가 검토합니다. Health Share는 귀하의 건강 상태가 필요한 만큼 신속하게 항소 해결 통지(NOAR)를 발송합니다. 그들은 당신이 요청한 날짜로부터 16일 이내에 그것을 우편으로 보낼 것이다. Health Share에 시간이 더 필요하다면 편지를 보낼 것입니다. 그들은 최대 14일을 더 가질 수 있습니다.

Health Share가 16일 이내에 또는 연장된 항소 기간까지 귀하의 항소를 처리하지 않을 경우, 이는 항소 절차가 모두 완료되었음을 의미합니다. 그런 다음 행정 청문회를 신청할 수 있습니다. 당신은 당신 자신의 불만이나 항소를 제기할 필요가 없다. 원하신다면, 공인된 (승인된) 대리인이 당신을 위해 서류를 제출할 수 있습니다.

거부, 중지 또는 축소하기로 결정하기 전에 이미 시작된 서비스를 계속 받을 수 있습니다.

**고충 처리 및 항소 시스템, 정책 및 절차에 대한 자세한 내용은 Health Share에 문의하십시오. :**

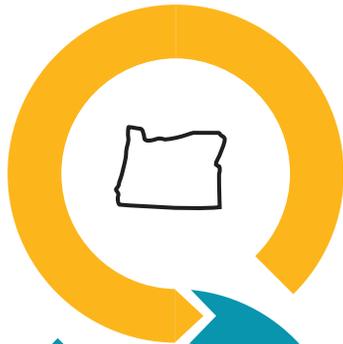
**전화:** 503-416-8090

**무료:** 888-519-3845 or TTY 711

또한 법률 지원 서비스 오리건 법률 센터를 통해 무료로 법률 도움을 받을 수 있습니다. 자세한 내용은 공익 핫라인 800-520-5292 또는 TTY 711로 문의하십시오.

# 귀하의 요구사항 충족

## providRide to Care, 제공자 및 오리건 보건 당국과의 연결 방법



**Oregon Health Authority (OHA)**는 오리건주 전체를 대상으로 Medicaid 프로그램을 운영하고 있으며, 이를 Oregon Health Plan (OHP)이라고 부른다. 비용급 의료 운송(NEMT)은 OHP 혜택이 적용됩니다.



**Health Share of Oregon (HSO)**는 소위 협동 치료 조직(CCO)이라고 한다. Health Share of Oregon 은 3 개 카운티 지역(Clackamas, Multnomah, Washington 카운티)의 OHP 회원들에게 서비스를 제공하기 위해 OHA 산하에서 일하고 있다.



**CareOregon, Kaiser Permanente, Legacy Health/PacificSource, OHSU 및 Providence Health & Services** 는 Health Share CCO 가 진료를 제공할 수 있도록 지원하는 3 개 카운티 지역의 보험 제공업체입니다. 고객 서비스 및 관리 조정 팀을 통해 물리적, 치과적 및 정신적 건강 관리 및 약물 사용 치료에 액세스할 수 있도록 지원합니다. 교통 서비스는 이러한 건강 계획에 포함된다.



**Ride to Care** 는 Health Share 에서 제공하는 의료 예약 및 서비스를 제공합니다. Ride to Care 는 귀하의 요구에 맞는 NEMT 서비스를 찾기 위해 귀하와 협력할 것입니다. 이것은 대중교통 요금, 마일리지 상환을 위한 자금 또는 차량이 제공하는 라이드가 될 수 있다. Ride to Care 는 의료 서비스 제공업체에 연락하여 Medicaid 지원 서비스에 참여하고 있는지 확인할 수도 있습니다.



귀하의 주치의 (PCP)는 의사, 간호사, 의사 보조자 또는 자연 경로일 수 있습니다. 그들은 Care Oregon 과 치과의사, 정신 건강 제공자, 약사 및 기타 의료진과 함께 여러분의 진료를 조정합니다. 당신의 PCP 나 다른 의료 서비스 제공자들도 당신이 교통수단을 마련하는 것을 도울 수 있다.







**503-416-3955 혹은 무료 전화855-321-4899**  
**오전 8시부터 오후 5시까지 월요일부터 금요일까지**

OHP-HSO-23-3527-KOR

[ridetocare.com](http://ridetocare.com)

HSO-22441533-EN-1219