



Guía sobre reembolsos

Actualizada el 1 de enero de 2024

503-416-3955 o línea gratuita 855-321-4899

de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes

ridetocare.com

Índice

Asistencia en otros formatos e idiomas	2
Información de contacto y horario de atención	4
Descripción del programa	5
Reembolsos	5
Ride Connection	5
Información sobre el reembolso de millas	8
Información sobre el reembolso de comidas	8
Información sobre el reembolso del alojamiento	9
Información los viajes fuera de la zona	11
Lista de control para los reembolsos	11
Fondos para los reembolsos	11
Padres de acogida y niños	12
Preguntas frecuentes	12

Asistencia en otros formatos e idiomas

English

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 855-321-4899 or TTY 711. We accept relay calls. You can get help from a certified and qualified health care interpreter.

Spanish

Puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, braille o en un formato que usted prefiera. También puede recibir los servicios de un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al servicio de atención al cliente 855-321-4899 o TTY 711. Aceptamos todas las llamadas de retransmisión. Usted puede obtener ayuda de un intérprete certificado y calificado en atención de salud.

Arabic

يمكنكم الحصول على هذا وثيقة بلغات أخرى، أو مطبوعة بخط كبير، أو مطبوعة على طريقة برايل أو حسب الصيغة المفضلة لديكم. كما يمكنكم طلب مترجم شفهي. إن هذه المساعدة مجانية. اتصلو على 855-321-4899 أو المبرقة الكاتبة 711. نستقبل المكالمات المحولة. يمكنكم الحصول على المساعدة من مترجم معتمد ومؤهل في مجال الرعاية الصحية.

Simplified Chinese

您可获取本文件的其他语言版、大字版、盲文版或您偏好的格式版本。您还可要求提供口译员服务。本帮助免费。致电 855-321-4899

或 TTY 711。我们会接听所有的转接来电。您可以从经过认证且合格的医疗口语翻译人员那里获得帮助。

Traditional Chinese

您可獲得本信息函的其他語言版本、大字版、盲文版或您偏好的格式。您也可申請口譯員。以上協助均為免費。請致電 855-321-4899 或聽障專線 711。我們接受所有傳譯電話。您可透過經認證的合格醫療保健口譯員取得協助。

Russian

Вы можете получить это документ на другом языке, напечатанное крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в предпочитаемом вами формате. Вы также можете запросить услуги переводчика. Эта помощь предоставляется бесплатно. Звоните по тел. 855-321-4899 или TTY 711. Мы принимаем звонки по линии трансляционной связи. Вы можете получить помощь от аккредитованного и квалифицированного медицинского переводчика.

Somali

Waxaad heli kartaa warqadan oo ku qoran luqaddo kale, far waaweyn, farta dadka indhaha aan qabin wax ku akhriyaan ee Braille ama qaabka aad doorbidayso. Waxaad sidoo kale codsan kartaa turjubaan. Taageeradani waa lacag la'aan. Wac 855-321-4899 ama TTY 711. Waa aqbalnaa wicitaanada gudbinta. Waxaad caawimaad ka heli kartaa turjubaanka daryeelka caafimaadka oo xirfad leh isla markaana la aqoonsan yahay.

Vietnamese

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 được thông dịch viên hỗ trợ. Sự trợ giúp này là miễn phí. Gọi 855-321-4899 hoặc TTY (Đường dây Dành cho Người Khiếm thính hoặc Khuyết tật về Phát âm) 711. Chúng tôi chấp nhận các cuộc gọi chuyển tiếp. Quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ từ một thông dịch viên có chứng nhận và đủ tiêu chuẩn chuyên về chăm sóc sức khỏe.

Información de contacto y horario de atención

Teléfonos

Área metropolitana de Portland: 503-416-3955

Línea gratuita: 855-321-4899

TTY: 711

Fax (para uso de proveedores): 503-296-2681

Horario de atención

De 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes

Sitio web

ridetocare.com

Dirección postal

Ride to Care

PO Box 301339

Portland, OR 97294

Descripción del programa

Health Share de Oregón les proporciona a los miembros del Oregon Health Plan (OHP, Plan de Salud de Oregón) el beneficio de transporte médico para transporte médico para casos que no son de emergencia (NEMT). ¿Necesita ayuda para asistir a consultas médicas, odontológicas y de salud mental que no son de emergencia? Este beneficio le resultará útil para ello.

Ofrecemos tres tipos de ayuda para el transporte: transporte público, reembolso y viajes en un vehículo asignado por nosotros. En esta guía se explica cómo se otorgan los reembolsos.

Reembolsos

Le reembolsamos o le pagamos una tarifa por milla cuando conduce para asistir a una consulta de atención médica que aprobamos previamente. También pagamos esta tarifa si lo lleva un amigo o un familiar.

Es posible que también le reembolsemos los gastos de viaje para recibir servicios médicos fuera de los condados de Multnomah, Clackamas y Washington. Esto se denomina “fuera de la zona”.

Debemos aprobar un viaje fuera de la zona antes de que asista a la consulta. En algunos casos, es posible que reúna los requisitos para obtener ayuda con las millas, las comidas y el alojamiento.

Ride Connection

Trabajamos con un socio, Ride Connection, para gestionar las aprobaciones de viaje y los reembolsos para nuestros miembros.

En esta guía se explican algunas de las normas y pasos que debe cumplir para participar en el programa de reembolsos. Puede encontrar todas las

normas en “Reembolso de millas, comidas y alojamiento para los miembros” en las Oregon Administrative Rules (Normas Administrativas de Oregón: link.careoregon.org/reimbursement-oar (solo en inglés).

Puede consultar todas las normas sobre “Servicios de transporte médico” en la oficina del Department of Human Services (DHS, Departamento de Servicios Humanos) o en el sitio web del Secretary of State (Secretario de estado): link.careoregon.org/transportation-oar (solo en inglés).

Las normas relacionadas con los servicios de transporte médico para casos que no son de emergencia corresponden a la OAR 410-141-3920 a 410-141-3965.

Paso 1: Obtenga una tarjeta Focus

Cuando solicite un reembolso por primera vez, crearemos una cuenta para que pueda obtener su tarjeta Focus. La U.S. Bank Focus Card® es una tarjeta de débito prepagada emitida por U.S. Bank. Puede usarla en cualquier lugar en el que acepten Visa®. Le enviaremos la tarjeta por correo. Puede tardar de siete a diez días hábiles en llegar.

Recibirá la tarjeta Focus en un sobre anónimo del U.S. Bank. Puede parecer correo basura, por lo que le pedimos que preste atención.

Mantenga su tarjeta Focus segura. Recargaremos la misma tarjeta para próximos reembolsos.

Deberá activar (poner en funcionamiento) la tarjeta antes de usarla.

Recibirá instrucciones junto con la tarjeta.

Para obtener más información sobre la tarjeta Focus, consulte la página 11.

La tarjeta Focus es emitida por la U.S. Bank National Association de conformidad con la licencia otorgada por Visa U.S.A. Inc. ©2022 U.S. Bank. Member FDIC.

Paso 2: Llame a Ride to Care para programar su viaje

Si usted o algún conocido suyo puede conducir hasta las consultas de atención médica, Ride to Care puede reembolsarle esas millas.

Es importante que planifique con anticipación para obtener el reembolso. Siempre que sea posible, llame al menos dos días hábiles antes de la consulta. Puede llamar hasta 90 días antes de la consulta. Debemos aprobar el viaje antes de que pueda asistir a la consulta.

Cuando nos llame por teléfono, tenga preparada esta información:

- Fecha y hora de la consulta.
- Nombre, dirección y número de teléfono del proveedor que lo atenderá.
- Motivo de la consulta.
- Tipo de fondos que solicita: millas, comidas, alojamiento. Debe solicitar ayuda para las comidas y el alojamiento, en caso de ser necesario, cuando llame para programar el viaje.
- Datos de su asistente personal, si necesita uno.

Nota: Tiene derecho a solicitar un viaje para el mismo día o para el día siguiente.

Paso 3: Obtenga el reembolso

Cargaremos los fondos del reembolso en la tarjeta Focus. Llevaremos esto a cabo dentro de los 14 días hábiles después de su cita.

Información sobre el reembolso de millas

Cuando otra persona lo lleva y lo recoge de las consultas, le reembolsamos los fondos a **usted**. Tiene la responsabilidad de entregarle el dinero a la persona que lo trasladó.

La tarifa de reembolso de millas es de 67 centavos por milla. Determinamos las millas calculando la distancia desde la dirección de partida hacia la consulta y de regreso hasta el lugar de partida.

Después de la consulta, es posible que tenga que ir a otro sitio que no sea la dirección de partida. Informe al representante telefónico. Es posible que podamos cumplir con su solicitud.

Se le reembolsará la ruta más corta y más adecuada hacia la cita y de regreso. Es posible que no sea el mismo trayecto que recorrió.

Información sobre el reembolso de comidas

Es posible que en algún momento necesite un servicio cubierto por Health Share que no está disponible dentro de los condados de Multnomah, Clackamas o Washington. Esto se denomina “fuera de la zona”.

En algunos casos, podemos ofrecer un estipendio para comidas para los servicios de atención médica fuera de la zona. Un estipendio o una asignación es un monto determinado en dólares que le ayudará a cubrir sus gastos.

Podemos ofrecer estipendios para comidas si la atención médica fuera de la zona cumple con los siguientes requisitos:

- Implica viajar más de 30 minutos o 30 millas (48 km) si vive en una zona urbana.

- Implica viajar más de 60 minutos o 60 millas (97 km) si vive en una zona rural.
- El viaje completo de ida y vuelta dura cuatro horas o más.

Las comidas se reembolsarán a los miembros (y asistentes, si corresponde) según las siguientes tarifas:

- Desayuno (\$11): el viaje comienza antes de las 6:00 a. m.
- Almuerzo (\$11): el viaje abarca todo el periodo comprendido entre las 11:30 a. m. y la 1:30 p. m.
- Cena (\$11): el viaje termina después de las 6:30 p. m.

El estipendio para comidas es un monto fijo. No tiene que presentar ningún recibo de comidas.

Nota: Cuando llame para solicitar un traslado o un reembolso de millas, debe informarnos que le gustaría recibir ayuda con los gastos de las comidas. Si va a un establecimiento en el que le proporcionan las comidas, no reúne los requisitos para recibir un estipendio para comidas.

Información sobre el reembolso del alojamiento

Es posible que podamos ayudar con los costos del alojamiento cuando necesite servicios de atención médica fuera de la zona.

La asignación para alojamiento es de \$98 por noche. Reembolsamos el alojamiento para asistentes únicamente si se hospedan en una habitación diferente a la suya. Usted es responsable de todo gasto que supere los \$98. Planifique con anticipación si le han aprobado el reembolso del alojamiento.

Para poder recibir el reembolso del alojamiento:

- Debe comenzar a viajar antes de las 5:00 a. m. para poder asistir a la consulta o bien regresaría a casa tras la consulta después de las 9:00 p. m.

O

- El proveedor debe informarnos, por escrito, que tiene una necesidad médica.
- En cualquiera de los dos casos, debe proporcionar el nombre y la dirección del establecimiento en el que se hospedará.

Para calcular el tiempo de viaje y las millas entre su hogar y el sitio donde tendrá lugar la consulta, usamos mapas en línea como Google Maps y MapQuest.

Para recibir el reembolso del alojamiento:

- Debe enviar por correo una copia del recibo del alojamiento. Conserve el recibo original.
- Debemos recibir el recibo dentro de los 45 días hábiles después de la consulta.
- El nombre del miembro que asiste a la consulta debe figurar en el recibo.

Si se queda con un amigo o un familiar que vive cerca del sitio donde tendrá lugar la consulta fuera de la zona:

- Es posible que le reembolsemos hasta 20 millas (32 km), en cada sentido, desde la vivienda de dicha persona hasta la consulta.
- No le reembolsaremos el alojamiento.
- Cuando llame para solicitar este tipo de reembolso de millas, deberá proporcionarnos la dirección del lugar donde se hospedará.

Información sobre los viajes fuera de la zona

Contamos con un proceso para revisar las solicitudes de reembolso de gastos de viaje para consultas de atención médica fuera de los condados de Clackamas, Multnomah y Washington.

Para que tengamos más tiempo para revisar su solicitud, llame a Ride to Care tan pronto como programe una consulta de atención médica fuera de la zona. En primer lugar, controlaremos si viajar fuera de la zona de servicio para recibir atención es adecuado desde el punto de vista médico.

Si aprobamos la consulta fuera de la zona, necesitaremos tiempo para programar los detalles necesarios de su viaje.

Lista de control para los reembolsos

- Obtenga nuestra aprobación antes de viajar. Llame al menos dos días hábiles antes de la consulta de atención médica para solicitar fondos para millas, comidas o alojamiento. Puede programar el viaje con hasta 90 días de anticipación.
- Si le aprobamos el alojamiento con anticipación, asegúrese de enviarnos una copia del recibo del alojamiento dentro de los 45 días hábiles después de la consulta. Conserve los recibos originales.

Fondos para los reembolsos

Como mencionamos en el Paso 1, usamos la tarjeta Focus, que ofrece el U.S. Bank, para otorgar reembolsos a los miembros después de las consultas.

Cargaremos los fondos en su tarjeta Focus dentro de los 14 días calendario después de su cita. Añadiremos los reembolsos a su tarjeta Focus una vez que el importe adeudado haya alcanzado los \$10 o más.

¿Quiere conocer el monto en dólares disponible en su tarjeta Focus? Hay dos formas:

- Llame a la línea gratuita de Servicio de Atención al Cliente de la tarjeta Focus al 877-474-0010.
- Visite el sitio web de la tarjeta Focus: usbankfocus.com

Si necesita un método de reembolso diferente a la tarjeta Focus, comuníquese con Ride to Care y solicite una modificación.

Padres de acogida y niños

Como es posible que los niños en cuidado de acogida se trasladen con frecuencia de un hogar de acogida a otro, los padres de acogida pueden recibir los fondos de reembolso de millas mediante un cheque en lugar de recibirlos en la tarjeta Focus. Siga el mismo proceso para solicitar el reembolso de millas.

El cheque se emitirá a nombre del padre de acogida o a nombre de otra persona designada que proporcione el transporte.

Preguntas frecuentes

P: Soy padre/madre o tutor/a de un/a menor (0 a 17 años). ¿Reúno los requisitos para recibir el reembolso de millas, comidas y alojamiento cuando viajo con él/ella para que reciba servicios médicos cubiertos?

R: Sí. Como padre/madre o tutor/a de un/a menor, puede recibir fondos para millas, comidas y alojamiento si acompaña a su hijo/a a una consulta.

P: ¿Con qué frecuencia se procesan los pagos?

R: Las solicitudes de reembolsos de millas, comidas y alojamiento se procesan todas las semanas. Los pagos se realizan después de que confirmamos la consulta y recibimos los recibos necesarios.

P: ¿Cuándo recibiré el pago?

R: Recibirá los fondos a más tardar 14 días calendario después de su cita. Sin embargo, si el reembolso es menor que \$10, es posible que esperemos a que el monto adeudado sea de al menos \$10.

P: ¿Tengo que presentar los recibos de las comidas aprobadas?

R: No. Después de que hayamos verificado las consultas, el estipendio para comidas se procesará y cargará en su tarjeta Focus.

P: ¿Qué ocurre si pierdo mi tarjeta Focus?

R: Llámenos y solicite una tarjeta nueva si pierde su tarjeta, si se daña o si se la roban. Pediremos una tarjeta nueva para usted.

P: ¿Qué puedo hacer si tengo más preguntas?

R: ¡Acuda a Ride to Care! Llámenos al 503-416-3955 o a la línea gratuita al 855-321-4899. TTY 711. Nuestro horario de atención es de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes.

P: ¿Qué pasa si tengo una cita urgente y no puedo llamar a Ride to Care antes de irme?

R: Ride to Care sabe que las citas pueden surgir con poca antelación. Si no puede programar su viaje con anticipación, es posible que podamos reembolsarlo posteriormente. Llame a Ride to Care dentro de los 45 días

posteriores a su cita para que podamos reembolsarle el viaje. Ride to Care evalúa estas solicitudes caso por caso. Es posible que no podamos aprobar su solicitud. Programar viajes a posteriori también retrasará el proceso de reembolso. Programe sus viajes con anticipación para poder obtener el reembolso.



503-416-3955 o línea gratuita 855-321-4899

de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes

ridetocare.com

OHP-HSO-23-1596

HSO-23643595-1226-SP-LP