

RIDE to CARE

Руководство пользователя 1 января 2022 г.



503-416-3955 или бесплатный звонок **855-321-4899**

8:00-17:00 с понедельника по пятницу

ridetocare.com



Оглавление

Контактная информация и часы работы.....	1
Языковое и текстовое сопровождение	2
Конфиденциальность участия	3
Декларация о недопустимости дискриминации.....	3
Обзор программы.....	5
Персональный помощник по уходу (РСА).....	7
Общественный транспорт.....	8
Компенсация пробега	10
Поездки на предоставленном транспорте.....	12
Поездки в аптеку.....	17
За пределами района.....	18
Экстренные ситуации	20
Проверка водителей.....	20
Инструкции на случай неблагоприятных погодных условий	20
Ваши права и обязанности.....	21
Переплаты	22
Жалобы, отзывы, отказы и апелляции.....	22
Обеспечение потребностей.....	25



Контактная информация и часы работы

Ride to Care контакты

Телефон: 503-416-3955

Бесплатный звонок: 855-321-4899

TTY: 711

Веб-страница: ridetocare.com

Ride to Care предоставляет эту услугу от лица вашей организации комплексного обслуживания, Health Share of Oregon.

Режим работы и выходные Ride to Care

Обычные часы работы: 8:00-17:00 с понедельника по пятницу (кроме выходных и праздничных дней). В эти часы вы можете пройти прием, подать жалобу и договориться о транспортировке. Все, что происходит за пределами этого времени, считается сверхурочным временем.

Наша основная служба поддержки клиентов доступна в обычное рабочее время с 8:00 до 17:00 в будние дни.

Вне этих часов вы можете обратиться в нашу службу, работающую во внеурочное время. Колл-центр, работающий во внеурочное время, предлагает ограниченное количество услуг. Он может помочь вам:



- Запланировать срочные поездки, связанные с медицинскими показаниями. Например, возвращение домой из больницы или посещение отделения неотложной помощи.
- Проверить запланированную поездку, осуществление которой задерживается более чем на 10 минут.
- Проверить будущие поездки, которые вы уже запланировали.

Наша основная Служба поддержки клиентов не работает в эти праздничные дни: Новый год, День памяти, Четвертое июля, День труда, День благодарения и Рождество.

Health Share of Oregon контакты

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

Телефон: 503-416-8090

Бесплатный звонок: 888-519-3845 or TTY 711

Факс: 503-416-4981

Веб-страница: healthshareoregon.org

Часы работы: 8:00-17:00 с понедельника по пятницу (кроме выходных и праздничных дней).

Услуги предоставляются 24 часа в сутки,

365 дней в году. Вы можете запланировать транспортировку (поездки) на любой день или время, которое вам необходимо. Пожалуйста, звоните в обычные рабочие часы, чтобы запланировать поездки. Во внеурочное время могут быть запланированы только срочные поездки по медицинским показаниям.

На ранее запланированные поездки часы работы нашего офиса или праздничные дни не влияют.

Вы можете запланировать одну или несколько поездок сразу, позвонив нам, на срок до 90 дней вперед, как для разовых, так и для повторных поездок.

Наш колл-центр, работающий сверхурочно, доступен независимо от времени, дня или праздников.



Языковое и текстовое сопровождение

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. 855-722-8208 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。



Конфиденциальность участия

Для нас важна ваша конфиденциальность. Мы предоставим вашу персональную информацию только в тех случаях, когда это необходимо для деловых целей. Строго запрещено поступать иначе. Мы сохраним вашу информацию в конфиденциальности, как того требует закон.



Декларация о недопустимости дискриминации

Health Share of Oregon không не допускает дискриминации

Health Share соблюдает законы штата и федеральные законы о гражданских правах. Мы не можем несправедливо относиться к людям в рамках каких-либо наших программ или мероприятий по причине их:

- Возраста
- Цвета кожи
- Нетрудоспособности
- Гендерной идентичности
- Семейного положения
- Национальности
- Расы
- Религии
- Пола
- Ориентации

Каждый человек имеет право входить, выходить и пользоваться зданиями и услугами. Вы имеете право получать информацию на понятном вам языке. В Ride to Care работают квалифицированные сотрудники службы поддержки клиентов, говорящие не только на английском языке. При необходимости мы также предоставим вам переводчика, когда вы позвоните.

Это включает в себя получение письменных материалов в других удобных для вас форматах (крупный шрифт, аудио, шрифт Брайля и т.д.).

Вы или ваш представитель можете запросить это руководство в бумажном виде, бесплатно. Health Share вышлет его в течение пяти рабочих дней.

Если вы не говорите по-английски, вам также предоставляются бесплатные услуги устного перевода и письменная информация/материалы на языке, которым вы владеете. Мы внесем разумные изменения в политику, практику и процедуры, обсудив с вами ваши потребности.

Чтобы сообщить о проблемах или получить дополнительную информацию, свяжитесь с нашим координатором по рассмотрению жалоб любым из перечисленных способов:

Health Share of Oregon

Эл. почта: civilrights@healthshareoregon.org

Телефон: Toll-free 888-519-3845 or TTY 711

Подать жалобу в электронном виде: Используйте форму Oregon Health Authority, доступную на 6 языках тут: oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx

Факс: 503-416-1459

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

[Продолжение на следующей странице ►](#)

Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights

Сайт: oregon.gov/OHA/OEI

Эл. почта: OHA.PublicCivilRights@state.or.us

Телефон: 844-882-7889, 711 TTY

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

Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

Телефон: 971-673-0764

Эл. почта: crdemail@boli.state.or.us

Почтовый адрес: 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)

Сайт: ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf

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

Эл. почта: OCRComplaint@hhs.gov

Почтовый адрес: Office for Civil Rights
200 Independence Ave SW
Room 509F, HHH Bldg
Washington, DC 2020



Обзор программы

Ride to Care предоставляет бесплатный не экстренный (не для чрезвычайных ситуаций) медицинский транспорт, или NEMT. NEMT - это услуга для правомочных участников программы Health Share of Oregon. NEMT доставляет вас на медицинские приемы, которые оплачивает Health Share. Это может быть посещение врача, стоматолога, консультанта по психическому здоровью или другого поставщика услуг.

К зоне обслуживания относятся округа Clackamas, Multnomah и Washington.

Ride to Care предлагает три способа помочь вам добраться до медицинского учреждения. Мы называем эти способы “поездками.”

- 1. Общественный транспорт:** Мы предлагаем ежедневные или ежемесячные Hop Fastpasses. Вы можете ездить на автобусах TriMet, MAX и Portland Streetcar. Вы также можете воспользоваться другими видами транспорта в трех округах. При использовании этого варианта вам нужно будет найти маршрут автобуса или поезда, который доставит вас туда, куда вам нужно. Если вам нужна помощь в обучении пользованию общественным транспортом, обращайтесь к нам.
- 2. Компенсация пробега:** Мы платим по ставке за километры, пройденные в целях медицинского обслуживания. Вы можете водить машину сами. Или вас может подвезти кто-то другой. Иногда мы выплачиваем компенсацию (фиксированную сумму) на питание и проживание (комната на ночь), если вам приходится покидать территорию нашего обслуживания. В этом случае вам нужно будет найти человека, который сможет доставить вас на прием.
- 3. Поездки на предоставленном транспорте:** Мы можем запланировать частные и совместные поездки. Мы высылаем автомобиль, который соответствует вашим потребностям. Сюда входит и ваше средство индивидуальной мобильности (приспособление для передвижения).

Вы ничего не платите за пользование Ride to Care.

Служба поддержки клиентов работает с 8:00 до 17:00 с понедельника по пятницу, кроме праздников, и поможет вам составить график поездок.

Что нужно знать, когда вы звоните в Ride to Care

Вы будете разговаривать с нашей службой поддержки клиентов. Мы узнаем о ваших потребностях. Затем мы поможем вам получить любую услугу, которую покрывает (оплачивает) Health Share в рамках плана Oregon Health Plan (OHP). Это может быть физическая, стоматологическая или психиатрическая помощь, а также лечение от наркотической зависимости.

Мы проверим (убедимся), что вы имеете право (имеете правомочия) на поездку. Мы вместе с вами подберем подходящий и наименее затратный тип поездки. Мы убедимся, что поездка соответствует вашим потребностям.

Служба поддержки клиентов задаст такие вопросы, как:

- Как вы хотите, чтобы мы с вами связались? В какое время дня? (Мы постараемся оповестить вас о вашей поездке сразу после ее организации. До дня вашей поездки мы можем позвонить, отправить смс, электронное письмо или факс.)
- Как вы обычно добираетесь на прием к врачу (время, назначенное для получения медицинской услуги)?
- Живете ли вы рядом с остановками общественного транспорта?
- Есть ли у вас доступ к автомобилю (можете ли вы им пользоваться)?
- Пользуетесь ли вы специальным приспособлением для передвижения?
- Потребуется ли вам дополнительная помощь?
- Какие специальные поправки (изменения) мы должны внести в поездку? Это может быть связано с вашими потребностями, прошлым или обстоятельствами.

Ваш уполномоченный представитель (человек, которого вы уполномочили действовать от вашего имени) может позвонить нам. Они могут попросить нас о вашей поездке. Это может быть работник здравоохранения, приемный родитель или усыновитель. Или это может быть другой взрослый, которому вы делегируете (выбираете).

Являетесь ли вы одновременно участником программ Health Share and Medicare? Мы проверим, нужна ли вам помощь в посещении приема, покрываемого Medicaid или Medicare. Прием может быть в пределах нашей зоны обслуживания (Clackamas, Multnomah и Washington). Или может находиться за пределами нашей зоны обслуживания.

Health Share несет ответственность (обрабатывает и оплачивает) за неэкстренные поездки, даже если они находятся за пределами нашей зоны обслуживания.

Жизнь полна перемен! Изменилось ли ваше здоровье?

Изменился ли ваш способ передвижения? Если что-то из этого изменилось, краткосрочно или долгосрочно, пожалуйста, позвоните нам. Мы вместе с вами подберем оптимальный вариант для ваших новых потребностей.

Запросы на составление расписания

Каждый раз, когда вы звоните, нам потребуется следующая информация от вас:

- Ваше имя и фамилия.
- Дата вашего рождения.
- Ваш идентификационный номер участника.
- Подтверждение вашего почтового адреса.
- Дата и время встречи.
- Полный адрес отправления и назначения (высадки).
- Название учреждения, имя и номер телефона врача.
- Медицинская причина приема.
- Будет ли это поездка в оба конца или в одну сторону.

- Если вам нужен персональный помощник по уходу, или PCA. (Более подробную информацию о PCA см. на [стр. 7.](#))
- Если вы можете ходить без посторонней помощи или если у вас есть приспособление для передвижения. Мы можем спросить, нужна ли вам помощь водителя. (Более подробную информацию об приспособлениях для передвижения см. на [стр. 14.](#))
- Если вы пользуетесь приспособлением для передвижения, мы можем спросить:
 - Какого оно типа (например, инвалидное кресло, скутер, костыли или ходунки).
 - Его размеры.
 - Изменилось ли ваше приспособление для передвижения с тех пор, как мы в последний раз перевозили вас.

Мы можем попросить вас предоставить и другую информацию. Мы проверим, являетесь ли вы участником плана Health Share и что ваш запрос касается покрываемой услуги или услуги, связанной со здоровьем. Обратите внимание: проверка того, что вы являетесь членом плана Health Share, не гарантирует, что ваш запрос будет одобрен.

Мы одобрим или отклоним ваш запрос на поездку в течение 24 часов с момента вашего обращения к нам. Если ваша встреча назначена в течение 24 часов, мы сообщим вам о нашем решении до этого. Мы хотим, чтобы вы вовремя пришли на прием.

Если мы одобрим (ОК) вашу поездку во время вашего запроса по телефону, мы, по возможности, сообщим вам о договоренностях (планах). Если нет, мы попросим выбрать лучший способ связаться с вами (электронная почта, телефон, текстовое сообщение, факс и т. д.) и сообщим вам о договоренностях (планах) по поездке, как только они станут нам известны. Это произойдет до назначенного приема.

Health Share или Ride to Care предоставят вам информацию о поездке, по возможности, не позднее чем за два дня до приема. Информация об организации поездки включает:

- Имя и номер телефона водителя. Эта информация может быть использована только для связи с водителем по поводу заранее запланированной поездки, но не для планирования будущей поездки.
- Запланированное время и адрес забора.
- Имя и адрес медицинского работника, к которому вы обращаетесь.

Как участник программы Health Share, вы не несете ответственности за уточнение того, была ли

запланирована поездка.

Имейте в виду, что водители не могут изменить назначенное время забора без предварительного документального разрешения Health Share или Ride to Care.

Вам нужно изменить время забора или другую информацию о поездке? Пожалуйста, позвоните нам. Мы сообщим об этом поставщику транспортных услуг.

Более подробную информацию вы найдете на **стр. 8-17** в разделе о трех видах предлагаемого транспорта (поездок): общественный транспорт, возмещение пробега и поездки на предоставленном транспорте.



Персональный помощник по уходу (РСА)

Персональный помощник по уходу (РСА) — это помощник, который сопровождает участника плана при посещении оплачиваемого медицинского учреждения. РСА помогает до, во время или после посещения. Они помогают в таких вопросах, как:

- Передвижение по лестницам
- Помощь с приспособлением для передвижения
- Услуги переводчика
- Медицинский мониторинг (присмотр за приборами).

РСА может быть мать, отец, отчим, бабушка, бабушка или опекун члена программы. Также это может быть любой взрослый человек в возрасте 18 лет и старше. Родитель или опекун участника должен дать разрешение (ОК).

Мы или Health Share можем потребовать, чтобы родитель или опекун оформил это разрешение в письменном виде.

Если вам нужен РСА для поездок с вами на медицинские визиты, сообщите нам об этом, когда будете звонить, чтобы попросить о помощи в поездке. Мы проверим, соответствует ли этот человек требованиям, изложенным правилами перевозки детей и людей с особыми потребностями Oregon на сайте [secure.sos.state.or.us/oard/viewSingleRule.action\\$ruleVrsnRsn=265572](https://secure.sos.state.or.us/oard/viewSingleRule.action$ruleVrsnRsn=265572)

Дети в возрасте 12 лет и младше должны ездить со взрослым сопровождающим. Сопровождающим может быть мать, отец, мачеха, отчим, бабушка, бабушка или опекун. Правило о сопровождающем также распространяется на участников программы Health Share всех возрастов, если у них есть особые физические потребности или особенности развития.

РСА должен ехать с участником как на встречу, так и обратно. Мы не будем выставять вам счет за провоз вашего сопровождающего.



Общественный транспорт

Если вы можете воспользоваться общественным транспортом, мы можем предоставить вам проездной билет. Возможно, нам потребуется подтвердить (уточнить) в клинике, что у вас на это время запланирован прием.

Когда вы позвоните нам, мы уточним ваши назначения по медицинскому обслуживанию. Пожалуйста, будьте готовы рассказать нам о будущих встречах для получения медицинской, стоматологической и психиатрической помощи, или для лечения от наркотической зависимости.

По телефону мы запросим информацию, чтобы запланировать вашу поездку. См. раздел “Что нужно знать, когда вы звоните в Ride to Care” на [стр. 5](#), где приведена необходимая нам информация.

Мы также должны спросить:

- Нужны ли вам услуги персонального помощника по уходу (PCA).
- Ваш полный номер карты Hop Fastpass, если у вас есть карта, которая не находится в ведении другой организации, и вы звоните нам впервые.
- Ваш почтовый адрес.

Варианты проезда на общественном транспорте

Существует несколько вариантов общественного транспорта, проезд в котором мы можем оплатить. Сообщите нам, на каком из них вы поедете на прием к врачу.

Мы можем внести плату за проезд на карту Hop Fastpass для:

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

Мы также можем оплатить проезд на:

- Canby Area Transit
- Sandy Area Metro

- South Metro Area Regional Transit
- South Clackamas Transportation District

Месячные и дневные проездные

Мы определим (решим), подходит ли вам дневной или месячный проездной.

Мы будем пополнять вашу карту TriMet Hop Fastpass ежедневно или ежемесячно.

Если у вас пять или более встреч в один календарный месяц, вы имеете право (можете претендовать) на получение месячного проездного TriMet.

У вас только одна встреча? Все равно спросите нас, имеете ли вы право на ежемесячный проездной. Если у вас есть карточка почетного гражданина TriMet, вам достаточно иметь только одну встречу.

Сроки, о которых следует помнить

- **Вы хотите приобрести месячный проездной?** Позвоните нам в период с 15 числа месяца, предшествующего (до) вашим визитам к врачу, до 10 числа месяца, в котором ваши визиты запланированы (состоится).
- **Вы звоните после 10 числа того же месяца, в котором назначены ваши встречи?** Мы выдадим вам ежедневные проездные, даже если у вас пять или более приемов. (Если только у вас нет карточки “Почетный гражданин”).

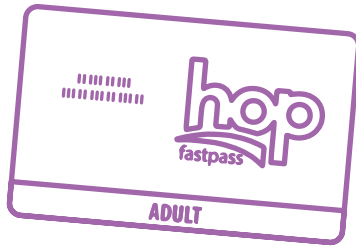
Пример 1:

Вы хотите получить месячный проездной TriMet на апрель. Вы звоните нам после 15 марта и до 10 апреля. Вы сообщаете нам о своих пяти встречах в апреле. (Или, если у вас есть карточка “Почетный гражданин”, вы сообщаете нам хотя бы об одной апрельской встрече).

Вы имеете право на апрельский месячный проездной.

Пример 2:

У вас запланировано 5 приемов в апреле. Вы звоните нам 11 апреля и просите оплатить проезд на эти приемы.



Вы имеете право на пять дневных проездных TriMet. Да, у вас пять приемов за один месяц. Но вы не имеете права на месячный проездной. Это потому, что вы не позвонили нам до **10 апреля**. В следующий раз, пожалуйста, позвоните раньше, чтобы успеть получить месячный проездной.

Нор карты

У вас уже есть Нор Fastpass (карта оплаты проезда Нор)? Мы можем пополнять эту карту ежедневными и ежемесячными проездными тарифами TriMet. (Но мы не можем пополнять стоимость проезда на вашу карту Нор, если другая группа распоряжается этой картой для вас. Вместо этого мы вышлем вам по почте новую карту Нор).

Мы вышлем вам новую карту Нор, если у вас ее еще нет.

Ride to Care использует **только** карты Нор для оплаты проезда на транспорте в зоне обслуживания TriMet. С 1 января 2020 года TriMet больше не принимает бумажные проездные билеты или билеты, купленные через приложение для покупки билетов.

Вы едете за пределы зоны обслуживания TriMet? Мы выдадим вам местную форму оплаты проезда.



Время отправки и пополнения

Нам нужно время, чтобы доставить вам ваш транзитный проездной. Мы хотим, чтобы вы получили нужный вам проездной до назначенного дня. Поэтому, пожалуйста, позвоните нам заблаговременно!

- **Если вам нужна карта Fastpass для взрослых или подростков:** Позвоните нам за пять-семь рабочих дней до назначенного дня. Проездной придет по почте.
- **Если вам нужен проездной на поездку, не связанную с TriMet:** позвоните нам за пять-семь рабочих дней до назначенного дня. Проездной придет по почте.
- **Если вам нужно загрузить проездной на карту Нор:** позвоните нам не позднее чем за 48 рабочих часов до назначенного дня. Мы обновим баланс вашей карты Нор.

Проезд для почетных граждан и малообеспеченных лиц

Если вы пользуетесь услугами TriMet или C-Trans для поездок на прием к врачу, пожалуйста, подайте заявление на получение карты Hop Fastpass. Все участники программы Ride to Care имеют право на получение этого дешевого проездного. Подайте заявление в офисе TriMet на Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave, Portland.

Больше информации на сайте TriMet:
trimet.org/lowincome

Ездит ли с вами на прием к врачу персональный помощник по уходу (PCA)? Когда вы подаете заявление на получение тарифа “Почетный гражданин” или “Малообеспеченное лицо”, обязательно сообщите TriMet о наличии у вас PCA. **(Подробнее об этом читайте на следующей странице.)**

После того как вы заполните заявление, TriMet сфотографирует вас. TriMet выдаст вам карточку TriMet Hop с вашей фотографией. Затем вы можете попросить у нас проезд для малообеспеченных лиц или почетных граждан на TriMet и C-Trans.

Если вам нужен персональный помощник по уходу, чтобы ездить с вами в общественном транспорте:

1. Сообщите об этом при звонке в нашу Службу поддержки клиентов при расспросе о стоимости проезда.
2. Сообщите об этом сотрудникам TriMet, когда будете подавать заявление на получение карты Hop “Почетный гражданин”. (Да, вы имеете право на получение карты “Почетный гражданин”).

- TriMet добавит букву “А” - attendant - к вашей карте Hop “Почетного гражданина”.
- С картой Hop “А” для почетных граждан TriMet разрешает вашему персональному помощнику по уходу ездить с вами бесплатно.
- **У вас есть карта почетного гражданина без А?** Пожалуйста, как можно скорее подайте заявление на получение обновленной карты Hop для почетных граждан в офисе TriMet. Сообщите TriMet, что вам нужно ехать с сопровождающим.

Мы можем временно оплатить проезд, пока вы оформляете или обновляете карту HOP “Почетный гражданин”, чтобы включить в нее вашего сопровождающего.



Компенсация пробега

Если вы или кто-то из ваших знакомых может отвезти вас на прием к врачу, мы можем возместить вам (выплатить вам деньги) за мили пробега.

Если кто-то другой возит вас на прием и обратно, мы выплачиваем вам средства на возмещение. Вы обязаны передать деньги человеку, который вас подвез.

Вот шаги, которые вы должны предпринять.

Обратите внимание на установленный 45-дневный срок в Шаге 3.

1. **Позвоните нам в Ride to Care, чтобы запланировать поездку.** По возможности звоните не позднее чем за два полных рабочих дня до назначенной встречи. Это даст нам время подтвердить информацию до вашей встречи. Нам необходимо сделать это, прежде чем мы сможем одобрить ваш запрос.

Вы можете звонить за 90 дней до назначенной встречи.

Если вы позвоните в тот же день, когда назначена встреча, средства все равно могут быть одобрены. Однако мы должны получить от вас форму подтверждения приема, прежде чем вам будет выплачена компенсация (возмещение). (См. раздел карта Focus на [стр.11](#)).

2. **Возьмите с собой на прием форму верификации приема.** Попросите сотрудников офиса поставщика услуг подписать ее.

Вы можете получить форму верификации (подтверждения) любым из этих способов:

- Распечатать его с веб-сайта Ride to Care по адресу ridetocare.com
- Позвоните 855-321-4899 или TTY 711 и попросите нас выслать форму.
- Попросите нас отправить форму по факсу в офис вашего поставщика услуг.

3. Отправьте нам исходную, полностью заполненную форму до установленного срока. Мы должны получить форму и любые запрашиваемые (обязательные) квитанции в течение 45 дней после вашего визита. Мы не возместим вам расходы, если получим форму подтверждения и все необходимые квитанции более чем через 45 дней после вашего визита.

Вы можете отправить форму по почте или обратиться в офис вашего поставщика услуг с просьбой отправить ее по факсу. Если ваш врач отправляет форму по факсу, он должен приложить к ней титульный лист с бланком своего учреждения и информацией о вашем визите.

Почтовый адрес:

Ride to Care, PO Box 301339
Portland OR 97294

Ride to Care факс: 503-296-2681

Мы убедимся, что вы были обследованы и получили лечение.

4. Или попросите своего врача написать письмо. Вместо того чтобы отправлять по факсу форму подтверждения приема, ваш врач может отправить нам по факсу письмо на своем профессиональном бланке.

В письме должны быть указаны:

- Ваше имя и фамилия.
- Ваш текущий почтовый адрес.
- Ваш ID участника Health Share (Medicaid).
- Дату и время вашего визита.
- Цель вашего визита.
- Подпись и номер телефона поставщика услуг или сотрудника, где вас принимали.

5. Получите компенсацию. После того как мы подтвердим вашу встречу, мы перечислим компенсацию за пробег на карту Focus. Карта Focus - это предоплаченная дебетовая карта Visa, предлагаемая

через U.S. Bank. Мы перечислим средства в течение 14 рабочих дней после получения вашей заполненной формы.

Карты Focus

Когда вы впервые обратитесь за возмещением, мы создадим ваш счет для предоплаченной дебетовой карты Focus. Мы вышлем вам карту по почте. Доставка может занять от семи до десяти рабочих дней. Карта Focus придет в конверте без маркировки. Может показаться, что это спам, поэтому будьте внимательны.

Храните свою карту Focus в безопасности. Мы будем пополнять эту карту для получения компенсаций в будущем.

Перед использованием карты вам нужно будет активировать ее (запустить). Инструкции прилагаются к карте. Вы можете использовать карту в любом месте, где принимают Visa.

Тарифы возмещения и баланс карты

Компенсация пробега будет начисляться на карту Focus по ставке 0,25 доллара за милю. Мы будем добавлять суммы возмещения на вашу карту Focus после того, как сумма к оплате достигнет \$10 или более. Баланс на карте переходит из месяца в месяц.

Если ваша карта не используется в течение шести месяцев, она становится неактивной. Вам придется попросить нас снова активировать вашу карту Focus, прежде чем вы сможете получить доступ к средствам.

По вопросам, касающимся баланса карты, снятия средств или повторной активации, звоните в службу поддержки клиентов карты Focus по бесплатному телефону 877-474-0010.

Если вам нужен другой способ возмещения, кроме карты Focus, свяжитесь с нами. Обратитесь к нам за получением услуги (изменение или исключение).



Поездки на предоставленном транспорте

Принципы организации поездок на предоставленном транспорте

Когда вы звоните, чтобы заказать поездку, мы должны задать несколько вопросов. Мы хотим убедиться, что вы получите подходящий вид транспорта.

Если мы планируем поездку, мы попросим вас предоставить информацию:

- Полный начальный адрес и адрес назначения. Это включает в себя номер квартиры, комнаты, здания, этаж.
- Подсказки для водителя о месте, где вы будете его ждать. Есть ли лестницы? Закрытый ли это район?
- Будет ли с вами персональный помощник по уходу или служебное животное.
- Используете ли вы приспособление для передвижения. Если да, мы можем спросить:
 - Тип приспособления.
 - Размеры приспособления.
- Необходимые услуги (см. [стр. 14](#)).
- Нужна ли вам обратная поездка и в какое время вы ожидаете ее получить.

Если есть возможность, позвоните нам не позднее чем за 48 часов до приема. Предварительное уведомление поможет нам составить расписание. Вы можете позвонить нам за 90 дней до приема.

Вы имеете право заказать поездку в тот же день или на следующий. Но если спрос на поездки высок, мы отдаем приоритет срочным медицинским запросам. Дополнительную

информацию о запросах на поездку в тот же день или на следующий день см. на [стр. 13](#).

Мы можем организовать поездку на автомобиле, если вы:

- Не имеете доступа к автомобилю.
- Не можете воспользоваться общественным транспортом.

Мы можем прислать седан, фургон для инвалидов колясок, машину, оснащенную носилками, или машину неэкстренной скорой помощи. Мы примем решение, исходя из ваших медицинских потребностей. При необходимости с вами может поехать персональный помощник по уходу (РСА).

Водители должны сообщить вам о своем присутствии, когда они приедут. Они должны ждать вас не менее 15 минут после назначенного времени забора. Если вы не приедете в течение этих 15 минут, водители должны сообщить об этом диспетчеру до того, как отправятся с места забора.

По возможности звоните нам не позднее чем за два рабочих дня до того, как вам понадобится поездка.

Мы составим график вашей поездки так, чтобы вы вовремя прибыли на прием. Мы составим график обратной поездки так, чтобы забрать вас без задержек после приема.

Пожалуйста, будьте готовы к приезду водителя. Водитель приехал раньше, а вы не готовы? Вы не обязаны ехать раньше назначенного времени.

Другие рекомендации по выбору времени

- Ваш водитель должен прибыть не более чем 15 мин после назначенного времени.
- Высаживать вас следует не более чем за час до назначенного времени.
- Водитель должен высадить вас по крайней мере 15 мин до назначенного времени.
- У нас есть запасные планы на случай непредвиденных обстоятельств, которые могут повлиять на доступность поездки. Это такие обстоятельства, как интенсивное движение, автомобильные аварии, ненастная (плохая) погода и опоздание других участников программы на прием. Резервные планы включают в себя такие вещи, как поиск другого поставщика услуг или возмещение расходов, если кто-то другой сможет вас подвезти.

Мы сделаем все возможное, чтобы обеспечить запасные варианты доставки участников на прием и обратно.

Мы будем работать с вами и вашим поставщиком медицинских услуг, если это необходимо, чтобы гарантировать, что вы попадете на прием. Возможно, нам придется перепоручить вашу поездку другому поставщику транспортных услуг. **Сразу же сообщите нам, если водитель не приехал в течение 10 минут после назначенного времени забора.**

- Водители не должны подвозить вас к месту назначения более чем за 15 минут до того, как клиника или другое учреждение откроет свои двери.
- Водителям не разрешается подвозить вас к месту приема менее чем за 15 минут до закрытия клиники или другого учреждения.
- Если ваш прием - последний в этот день, водители заберут вас не более чем через 15 минут после закрытия клиники. Это произойдет, если не ожидается, что прием продлится

дольше 15 минут после закрытия, или если вы или (в зависимости от ситуации) ваш родитель, опекун или представитель не попросите об этом.

- Водителю не разрешается делать незапланированные остановки, в том числе для еды и питья, по дороге на прием к врачу или после него в местной зоне обслуживания.

Если вы не уверены, в какое время вам нужно вернуться домой с приема, вы можете запланировать обратный звонок. Когда вы закончите прием, позвоните по номеру 503-416-3955 (бесплатный звонок 855-321-4899). Водитель прибудет в течение 60 минут после вашего звонка.

Чтобы избежать задержек, мы рекомендуем вам по возможности назначать время заезда.

Если вам нужно отменить или изменить поездку после того, как вы ее запланировали, пожалуйста, сообщите нам об этом как можно скорее. Пожалуйста, предупредите нас не менее чем за два часа до назначенного времени заезда. Возможно, мы не сможем принять изменения в последнюю минуту, но мы всегда постараемся сделать все возможное.

Задержки и перераспределение поездок

Иногда поставщик транспортных услуг может опоздать или не успеть забрать вас из-за пробок или по другим причинам. Если ваша поездка задерживается или возникает другая проблема, пожалуйста, позвоните нам. Мы переназначим вашу поездку на другого поставщика как можно скорее. Мы работаем с поставщиками транспортных услуг, чтобы обеспечить наличие дополнительных автомобилей.

Заявки в тот же день и на следующий день

Мы просим вас звонить нам за два или более рабочих дня до посещения врача. Двухдневное уведомление поможет нам лучше обслужить вас в периоды повышенного спроса.

Вы имеете право запросить поездку в тот же день или на следующий день.

Мы можем уточнить информацию о поездке в тот же день у вашего поставщика медицинских услуг.

Правила приоритетности заявок на поездку в тот же день:

- Вы выписываетесь из больницы.
- Ваш поставщик медицинских услуг просит вас приехать в тот же день в связи с серьезным заболеванием. Это может включать поездки для сдачи анализов.
- Вы обращаетесь в службу неотложной помощи, потому что заболели, а ваш лечащий врач недоступен.
- Вы беременны, и вам необходимо посетить врача, ведущего беременность, или обратиться в службу неотложной помощи.
- Ваш поставщик медицинских услуг направляет вас к специалисту.
- Вам нужно срочно получить необходимое лекарство.

По всем остальным причинам просьба сделать запрос на поездку не позднее чем за 2 дня до назначенного приема. Вы или ваш представитель можете запланировать несколько поездок за звонок, не более чем за 90 дней до назначенного приема. Услуги доступны 24 часа в сутки, 365 дней в году.

Если друг или член семьи может отвезти вас на прием, мы можем одобрить компенсацию пробега в тот же день. Если вы можете воспользоваться общественным транспортом, мы можем одобрить оплату проезда.

Уровень обслуживания

Наши водители могут предоставить различные уровни обслуживания, чтобы наилучшим образом удовлетворить ваши медицинские потребности.

- **От входа до выхода:** Водитель встретит вас на улице у места забора
- **От дома до дома:** Водитель встретит вас у двери или у стойки регистрации в пункте приема. Водитель сопроводит вас до двери или стойки регистрации места высадки.
- **“Из рук в руки”:** Ваш водитель встретит вас и одного из членов вашей команды по уходу в месте сбора. Водитель довезет вас до места высадки. Ваш водитель останется с вами до тех пор, пока кто-то из вашей группы по уходу не отвезет вас на оставшуюся часть пути. Персональный помощник по уходу, если таковой имеется, может вместо этого оказать эту услугу.

Когда вы позвоните нам, чтобы запланировать поездку, пожалуйста, сообщите нам, какой вид помощи вам требуется.

Приспособления для передвижения

Это то, что помогает вам передвигаться. Важно, чтобы мы знали, пользуетесь ли вы таким средством, какого оно размера и нужна ли вам помощь при погрузке и выгрузке в автомобиль. Если вы пользуетесь тростью, ходунками, инвалидной коляской или скутером, или вам нужна транспортировка на носилках, мы можем доставить вас на прием.

Мы можем обеспечить поездку с учетом вашего приспособления для передвижения, но не каждый автомобиль может вместить все типы устройств. Мы хотим прислать автомобиль, который наилучшим образом соответствует вашим потребностям. Если к вам придет автомобиль, который не соответствует вашим потребностям, пожалуйста, немедленно позвоните нам.

Когда вы позвоните, пожалуйста, сообщите нам тип и размер вашего устройства для передвижения, а также любые особые детали.



Важные сведения о вашем приспособлении для передвижения могут включать:

- Складывается ли оно.
- Ширина и длина устройства.
- Общий вес устройства.
- Имеет ли оно высокую спинку или регулируется по наклону.

Для транспортировки на носилках или если вам требуется инвалидное кресло, нам необходимо знать ваш рост и вес, чтобы мы могли прислать кресло соответствующего размера.

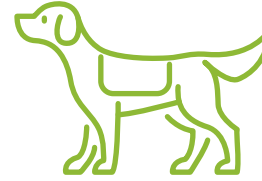
По желанию клиента на время поездки может быть предоставлен кислород. Когда вы планируете поездку, пожалуйста, сообщите нам количество литров кислорода, которое вам понадобится. Если мы предоставим вам устройство для передвижения или кислород, мы не сможем оставить их у вас в пункте назначения. Их можно использовать только во время поездки. Убедитесь, что вы спланировали свои потребности на домашнем адресе и во время поездки.

Если вы пользуетесь скутером, водитель может спросить, не хотите ли вы пересесть на сиденье автомобиля для вашей же безопасности. Но вы не обязаны это делать.

Средства передвижения, такие как ходунки или трости, должны быть надежно убраны в автомобиль после того, как вы сели. При необходимости поставщик поможет вам закрепить оборудование.

Переносные кислородные баллоны должны быть закреплены во время транспортировки. Пожалуйста, возьмите с собой только то количество кислорода, которое вам необходимо по медицинским показаниям.

Если ваши требования или средство передвижения изменились, пожалуйста, сообщите нам об этом.



Служебные животные

Вы можете взять с собой на прогулку служебное животное. Служебное животное - это собака или миниатюрная лошадь, которая требуется вам по причине инвалидности. Животное обучено выполнять работу или задачи в ваших интересах как человека с ограниченными возможностями. Подробнее о служебных животных и Законе о гражданах США с ограниченными возможностями (ADA) читайте на сайте ada.gov/service_animals_2010.htm

Животные для эмоциональной поддержки, животные-компаньоны и домашние животные не допускаются в наши автомобили, за исключением закрытых переносок.

Если с вами будет служебное животное, пожалуйста, сообщите нам об этом, когда будете звонить, чтобы запланировать поездку.

Сотрудники нашей службы поддержки клиентов и водители могут задать вам следующие вопросы о вашем служебном животном:

- Что это за животное?
- Требуется ли животное из-за инвалидности?
- Для выполнения какой задачи животное было обучено?

Служба поддержки клиентов и водители могут задавать только эти вопросы. Вы имеете право не разглашать подробности своей медицинской информации. Вы не обязаны раскрывать (сообщать) какую-либо информацию помимо этих трех вопросов.

Ремни безопасности

Все водители должны соблюдать правила пользования ремнями безопасности. Когда вы звоните, чтобы запланировать поездку, пожалуйста, сообщите нам, нужен ли вам дополнительный ремень безопасности. Если у вас есть карточка об освобождении от ремней безопасности, пожалуйста, позвоните нам, чтобы обсудить, как мы можем вам помочь. Водители, пользующиеся инвалидными колясками, должны использовать поясной и плечевой ремни.

Совместные поездки

Не гарантируется, что поездки будут частными, они также могут быть совместными. По пути к месту назначения вас могут подбирать или высаживать другие пассажиры NEMT. Мы просим вас всегда относиться к другим пассажирам с уважением. Не ведите себя так, чтобы это создавало угрозу безопасности для всех, кто находится в транспортном средстве.

Безопасный транспорт

Если психическое здоровье участника программы находится в кризисном состоянии, наиболее подходящим видом транспортировки может быть безопасная медицинская транспортировка в специальном автомобиле. Это означает, что врач или сотрудник полиции определил, что участник программы находится в опасности причинения вреда себе или окружающим, или нуждается в немедленном уходе, опеке или лечении.

Если это целесообразно с медицинской точки зрения, с участником программы может ехать еще один человек, чтобы передать лекарства в пути или выполнить юридические требования. В качестве примера можно привести родителя, законного опекуна или сопровождающего, но не ограничиваясь ими.

Мы разрешим безопасную медицинскую транспортировку для получения покрываемых ОНР медицинских услуг по решению суда. Исключение составляют случаи, когда участник направляется в суд или на слушания по обязательствам (если нет другого финансируемого варианта транспортировки), или если участник находится под стражей.

Неявки

Неявка означает, что вы не поехали на запланированную поездку. И вы не сообщили нам достаточно быстро, чтобы отменить поездку.

Это может означать:

- Вы отменили поездку менее чем за два часа до назначенного времени, когда мы должны были вас забрать.
- Вы не были готовы в течение 15 минут после назначенного времени заезда или окна.
- Вы отказали водителю у двери, потому что вам больше не нужна поездка. Или вы не хотели, чтобы вас подвозил этот водитель или поставщик услуг.
- После определенного количества неявок мы можем внести в ваш профиль модификацию (изменение) услуги.

Модификация услуги устанавливает особые условия и разумные ограничения (справедливые лимиты) на будущие поездки. Это может означать, что вы должны пользоваться услугами определенного поставщика транспортных услуг. Или пользоваться общественным транспортом, когда он доступен. Или звонить нам заранее, чтобы подтвердить каждую поездку. Или вам может потребоваться поездка с персональным помощником по уходу (РСА). (Более подробную информацию о РСА см. на [стр. 7](#)).

Вы считаете, что ваша поездка была отмечена как неявка по ошибке? Вы можете связаться с нашей службой поддержки клиентов, чтобы оспорить (поставить под сомнение) факт неявки. Мы рассмотрим этот вопрос. В случае необходимости мы удалим отметку о неявке.



Дети в возрасте 12 лет и младше

Детей в возрасте 12 лет и младше должен сопровождать взрослый. Взрослый должен быть их родителем, отчимом, бабушкой или дедушкой, законным опекуном, сотрудником или волонтером Department of Human Services (DHS) или сотрудником Управления здравоохранения штата Oregon Health Authority (ОНА). Или это может быть взрослый (18 лет и старше), которого родитель или законный опекун в письменном виде назначил персональным помощником по уходу (РСА).

Взрослый сопровождающий должен предоставить и установить автокресла или бустеры для детей младше 8 лет. (Более подробную информацию о РСА см. [стр. 7](#))

Мы не можем предоставить вам автокресла. Водители не имеют права помогать устанавливать или снимать автокресло. Вы должны забрать автокресло с собой, когда покидаете автомобиль. Водитель не может оставить автокресло в автомобиле для вас.

Согласно закону штата Орегон:

- Ребенок до 2 лет должен сидеть в автокресле против движения.
- Ребенок в возрасте 2 лет и старше, который весит менее 40 фунтов, должен сидеть в автокресле.
- Ребенок весом более 40 фунтов, должен сидеть в сиденье-бустере, пока его рост не достигнет 4 футов 9 дюймов или 8 лет и пока взрослый ремень не будет правильно пристегиваться.
- Водитель может перевозить ребенка только при наличии соответствующего автокресла и сопровождающего лица



Поездка в аптеку

Мы можем помочь вам добраться до аптеки за рецептурными препаратами в качестве дополнения к уже существующей поездке. Остановка может быть добавлена до или после вашего приема. Мы можем оплатить проезд на автобусе, компенсировать пробег или предоставить автомобиль.

При поездке на предоставленном транспорте у вас есть выбор: водитель может подождать 15 минут. Или вы можете позвонить, когда будете готовы, чтобы вас забрали.

Мы не планируем обычные поездки только в аптеку. Однако, если есть медицинская необходимость, мы назначим такую поездку.

Health Share и ваш медицинский страховой план координируют с поставщиками аптечных услуг, чтобы предложить вам возможность доставки рецептурных лекарств прямо к вашей двери. Чтобы узнать больше о вариантах доставки, обратитесь в свой медицинский страховой план или клинику. Или позвоните в службу поддержки клиентов Health Share по телефону 503-416-8090, бесплатному телефону 888-519-3845 или TTY 711.





За пределами района

Вам нужно попасть на прием к врачу, покрываемый программой Health Share, который не доступен в округах Clackamas, Multnomah или Washington? Мы вместе с вами постараемся выяснить, можем ли мы предоставить вам транспорт для поездки на прием. Иногда транспортировка за пределы района включает в себя сочетание возмещения расходов и поездки на автомобиле, в зависимости от вашей ситуации.

Подробности - OAR 410-141-3515(7)(a) и (b), 410-141-3930. Более подробную информацию о компенсациях на питание и проживание, а также о возмещении расходов на проезд, вы можете найти в Руководстве по возмещению расходов Ride to Care здесь careoregon.org/docs/default-source/nemt/hso-nemt-reimburse-guide-web.pdf

В некоторых случаях мы также можем предоставить компенсацию на питание и проживание (фиксированную сумму денег) для вас и сопровождающего - человека, который идет с вами (см. подробнее ниже). Мы можем предоставить стипендию на питание, если ваше медицинское обслуживание за пределами региона:

- Включает в себя поездку продолжительностью более 30 минут или 30 миль (если вы живете в городе).
- Дорога занимает более 60 минут или 60 миль (если вы живете в сельской местности).
- Занимает четыре и более часов на всю дорогу в оба конца.

Чтобы иметь право на возмещение расходов на проживание:

- Вы должны начать поездку до 5 утра, чтобы попасть на прием, или вернуться домой с приема позже 9 часов вечера.

ИЛИ

- Ваш поставщик услуг должен сообщить нам в письменном виде, что у вас есть медицинская

необходимость.

- В любом случае вы должны указать название и адрес места, где вы будете проживать.

Питание может быть предоставлено и в других случаях, например:

- Вы в состоянии самостоятельно добраться до медицинского приема за пределами региона.
- Член семьи или друг может отвезти вас на прием к врачу за пределами района.
- Вы добираетесь на прием к врачу за пределами района на предоставленном транспорте .

Пожалуйста, спросите нас, будет ли ваш случай за пределами района давать право на питание.

Питание и проживание компенсируется по следующим тарифам для членов (и сопровождающих, если это применимо):

- Завтрак (\$11,00): Поездка начинается до 5 утра.
- Обед (\$11,00): Поездка охватывает весь период с 11:30 до 13:30.
- Ужин (\$11,00): Поездка заканчивается после 21:00.
- Проживание: \$80 за ночь. Мы компенсируем проживание сопровождающих лиц только в том случае, если они проживают в отдельном от вас номере.

Компенсация за питание - это фиксированная сумма. Вам не нужно предоставлять нам чеки за питание.

Участники должны оплачивать любые расходы, превышающие утвержденные расходы на питание и проживание. Пожалуйста, планируйте расходы соответствующим образом, если вам утверждена стипендия на питание и проживание. Если вы или участник, от имени которого вы звоните, не можете позволить себе остальные расходы, позвоните в Health Share и спросите о своих опциях.

Ride to Care доставит вас туда, куда необходимо



У нас есть процесс рассмотрения запросов на оплату проезда для получения медицинской помощи за пределами нашей зоны обслуживания. При предварительном согласовании мы можем возместить определенные расходы на проезд или предоставить компенсацию за проезд.

Как только вы запланируете прием у врача, который находится за пределами нашего региона, позвоните нам. Нам нужно время, чтобы рассмотреть ваш запрос. Сначала мы проверим, насколько целесообразно с медицинской точки зрения выезжать за пределы зоны обслуживания для получения медицинской помощи. Если мы одобрим вашу встречу за пределами региона, нам понадобится время, чтобы запланировать необходимые детали вашей поездки.

Вы можете позвонить за 90 дней до поездки за пределы региона. У вас есть до 45 дней после назначения, чтобы получить заполненную форму возмещения.

Когда вы звоните, чтобы запросить поездку на прием за пределы нашей зоны обслуживания, нашим сотрудникам отдела обслуживания клиентов потребуется некоторая информация. **Эта информация поможет нам решить, подпадает ли поездка под правила покрытия расходов за пределами нашего района, установленные Управлением здравоохранения штата Oregon Health Authority. Мы можем уточнить:**

- Полные адреса начала и окончания поездки, включая номера квартир и офисов (если это применимо).
- Название учреждения, имя врача и номер его телефона.
- Причина посещения.
- Дата и время приема.
- Когда вам нужно прибыть. Это может быть день до назначенного приема.
- Как долго вам нужно оставаться.

- Если у вас будет устройство для передвижения или персональный помощник по уходу.
- Тип транспорта, который вы запрашиваете. (Например, транспортное средство, авиаперелет или компенсация пробега.)
- Подходящий номер для обратного звонка.

После того как мы рассмотрим и проверим информацию о поездке, мы свяжемся с вами. Мы сообщим вам, одобрена ли ваша поездка или в ней отказано.

Если ваша поездка была одобрена, мы сообщим вам детали вашей перевозки. И мы оформим вам карту Focus для возмещения расходов.

Поездка за пределы региона с сопровождающим лицом

Мы компенсируем питание или проживание одного сопровождающего (человека, который едет с вами). Это могут быть родители или другие люди, помогающие участникам. Мы возмещаем расходы участников на сопровождающих, если:

- Участник является несовершеннолетним и не может путешествовать без сопровождения.
- У участника есть подписанная справка от врача, объясняющая, почему сопровождающий должен ехать с ним.
- По психическим или физическим причинам участник не может добраться до места назначения без посторонней помощи.
- Участник не может добраться домой после приема, лечения или обслуживания без посторонней помощи.

В некоторых ситуациях мы можем принять решение о возмещении расходов на питание или проживание для более чем одного сопровождающего или по причинам, не указанным выше.

Если вы и/или ваш сопровождающий не можете позволить себе оплатить питание и проживание заранее, пожалуйста, сообщите нам об этом. Мы подберем для вас оптимальный вариант.



Экстренные ситуации

Если у вас возникла неотложная медицинская ситуация, позвоните по телефону 911 или попросите кого-нибудь отвезти вас в ближайший пункт неотложной помощи.

Если во время поездки у вас возникла чрезвычайная ситуация, пожалуйста, сообщите об этом водителю. Ваш водитель может позвонить в службу 911.

Ride to Care не предоставляет экстренную транспортировку.



Проверка водителей

Мы проверяем наших водителей. Они проходят предварительную проверку перед приемом на работу мероприятия, включая проверку криминального прошлого и скрининг, чтобы убедиться, что они не лишены права участвовать в федеральных программах. К ним предъявляются особые требования при приеме на работу, включая наличие водительских прав с соответствующими подтверждениями, если необходимо. Транспортные услуги предоставляются только в транспортных средствах, отвечающих определенным стандартам безопасности и стандартам комфорта. Они оснащены такими элементами, как ремни безопасности, огнетушители и аптечки первой помощи. В автомобилях не курят, они проходят санитарную обработку, очищены от мусора и соответствуют всем местным требованиям закона.



Инструкции на случай неблагоприятных погодных условий

У нас есть план, который поможет вам, если вам понадобится критическая медицинская помощь во время экстремальных погодных условий. Критическая медицинская помощь включает диализ почек, инфузии химиотерапии и многое другое. Неблагоприятная (очень плохая) погода включает в себя экстремальную жару, сильный холод, наводнения, предупреждения о торнадо, сильный снег, обледенелые дороги и многое другое.





Ваши права и обязанности

Как пользователь Ride to Care, вы имеете право на:

- Получать безопасные и надежные транспортные услуги, соответствующие вашим потребностям.
- Просить об услугах переводчика при обращении в службу поддержки клиентов. Запрашивать материалы Ride to Care на языке или в формате, соответствующем вашим потребностям.
- Подавать жалобы на работу Ride to Care.
- Подать апелляцию, попросить о слушании или потребовать и того, и другого, если вы считаете, что вам несправедливо отказали в услуге.
- Получать письменное уведомление об отказе в поездке.

Вы имеете право на безопасный транспорт в рамках медицинского обслуживания.

В обязанности пассажира Ride to Care входит:

- Уважительное отношение к водителям и другим пассажирам.
- Заблаговременный заказ, изменение или отмена поездки.
- Использование ремней безопасности и других средств безопасности, как того требует закон штата Oregon.
- Запрос дополнительных остановок.

Если вам нужно сделать остановку у аптеки или в другом месте, мы должны это одобрить. Водителям разрешается делать только те остановки, которые мы одобрили.

Изменения в обслуживании

Некоторые члены плана имеют особые условия или потребности. К ним могут относиться физические или поведенческие расстройства. Мы изменим (скорректируем) услуги NEMT в соответствии с правилами, изложенными в OAR 410-141-3955. Мы также изменим услуги для пассажиров, которые имеют отклонения в состоянии здоровья или демонстрируют поведение, представляющее прямую угрозу или риск для безопасности водителя или других участников поездки.

Риски для безопасности включают такие виды поведения, как:

- Угроза водителю.
- Угроза другим людям в транспортном средстве.
- Создание ситуации, которая подвергает опасности всех, кто находится в транспортном средстве.

Участники поездки, которые злоупотребляют услугой, также могут получить изменение услуги. Услуги также могут быть изменены, если поведение пассажира приводит к тому, что медицинские учреждения отказываются от услуг из-за проблем с транспортировкой.

Если вы получите изменение услуги, мы будем работать с вами. Мы найдем другие варианты, чтобы помочь вам добраться до места получения медицинской помощи.

Выставление счетов

Ни мы, ни Health Share не имеем права выставять вам счет за транспортировку к покрываемым медицинским услугам или от них, даже если мы не получаем компенсацию за эти услуги от Oregon Health Authority (ОНА). Если вы получили счет, немедленно позвоните нам или в Health Share.



Переплаты

Иногда мы можем заплатить вам больше, чем должны были. Это называется переплатой. Это может произойти, когда:

- Мы возместили вам расходы, но другое агентство или ресурс уже возместил вам расходы.
- Тот, кто обеспечил ваш проезд, питание или проживание, заплатил вам напрямую, но вы получили возмещение и за это.

- Мы заплатили вам за проезд на прием, но вы:
 - Не воспользовались деньгами.
 - Не идете на прием.
 - Поехали вместе с другим участником, которому также возместили расходы.
- Мы выдаем вам проездные билеты на общественный транспорт, а вы продаете или передаете их кому-то другому.

Если произойдет одна из этих переплат, мы имеем право взыскать с вас переплаченные деньги.



Жалобы, отзывы, отказы и апелляции

Жалобы и отзывы

Поставщики медицинских и транспортных услуг Health Share хотят обеспечить вам наилучшее обслуживание. У вас есть жалоба на какую-либо часть услуг по транспортировке (поездке)? Вы можете позвонить или написать, чтобы сообщить об этом нам или Health Share.

У вас есть право подать жалобу по поводу любого аспекта наших услуг, процессов или поездок. Жалоба выражает неудовлетворенность. Наша команда будет работать над решением ваших проблем.

Жалобы могут быть связаны с такими вещами, как:

- Отказ в предоставлении услуги.
- Безопасность водителя или транспортного средства
- Качество полученной услуги.
- Грубый водитель или сотрудник.
- Получили ли вы соответствующий вид услуг.

- Ваш доступ к услугам.
- Ваши права как потребителя.

Если вы подадите жалобу, это не окажет негативного влияния на ваши услуги NEMT. Нам важно выслушивать жалобы, чтобы предоставлять качественные услуги.

Вы можете подать жалобу, позвонив в Ride to Care в обычные рабочие часы. Мы также приветствуем другие отзывы.

В течение пяти рабочих дней после того, как Ride to Care получит вашу жалобу, мы вышлем вам одно из двух: письменное решение (постановление). Или письмо с объяснением того, что нам нужно больше времени для изучения вашего вопроса.

Окончательный ответ мы предоставим вам в течение 30 календарных дней.

Вам нужна помощь в заполнении форм или в понимании того, как действовать дальше?

Health Share может помочь. Позвоните в отдел обслуживания клиентов по телефону 503-416-8090, бесплатному телефону 888-519-3845 или TTY 711.

Вы также можете:

- Обратиться непосредственно к своему поставщику услуг, чтобы рассказать о своих проблемах.
- Подать жалобу в OHP Client Services. Позвоните в OHP по бесплатному телефону 800-273-0557.
- Подать жалобу Oregon Health Authority Ombudsman. Позвоните в ОНА по бесплатному номеру 877-642-0450 или TTY 711.

Ваш уполномоченный представитель (лицо, которому вы разрешили действовать от вашего имени) может подать жалобу от вашего имени. Вам может понадобиться сообщить Ride to Care (письменно или голосом), что вы разрешаете уполномоченному представителю подать жалобу.

Ни мы, ни Health Share не будем препятствовать (останавливать) подачу вами жалоб или претензий, которые вы подавали ранее (раньше). Мы также не будем препятствовать вам подавать или направлять одну и ту же жалобу или претензию нам и в Health Share.

Отказы и апелляции

Если вы считаете, что вам несправедливо отказали в обслуживании, у вас есть право на апелляцию, слушание или на то и другое. Если вам отказано в обслуживании, мы в устной форме сообщим вам причину отказа. Прежде чем отправить вам по почте уведомление о неблагоприятном решении по услугам (NOABD), Health Share должна обеспечить вторичную проверку другим сотрудником, если специалист, проводивший первичную проверку, отказал в поездке.

В течение 72 часов после отказа Health Share направит вам (участнику, которому отказано в поездке) уведомление о неблагоприятном решении по льготам. Мы также отправим копию поставщику услуг, у которого вы были записаны на прием, если он запланировал для вас поездку. Более подробную информацию о своих правах вы можете найти в Справочнике участника.

Вы всегда должны пытаться решить проблемы напрямую через нас. Однако если мы не сможем решить вашу проблему, вы можете обратиться в службу Health Share Customer Service по тел. 503-416-8090 или Oregon Health Authority Member Services по телефону 800-273-0557.

Если мы отказываем, прекращаем или сокращаем услуги NEMT, которые вы запросили или которые ваш поставщик медицинских услуг запросил от вашего имени, мы отправим вам по почте письмо NOABD в течение 72 часов или как можно скорее до того, как произойдет изменение. В уведомлении будет сказано, почему мы приняли такое решение.

В письме будет объяснено, как обжаловать это решение, если вы хотите. Следуйте инструкциям в письме NOABD, чтобы начать процесс подачи апелляции через Health Share. Вы должны подать апелляцию в течение 60 дней с даты, указанной в письме NOABD.

Если вы решите подать апелляцию, ее рассмотрят специалисты здравоохранения, обладающие клиническим или программным опытом по данной ситуации. Health Share отправит вам по почте уведомление о разрешении апелляции (NOAR) так быстро, как того требует состояние вашего здоровья. Оно будет отправлено не позднее чем через 16 дней после даты вашего запроса. Если Health Share потребуется больше времени, то вы будете уведомлены в срок до 14 дней.

Если Health Share не рассмотрит вашу апелляцию в течение 16 дней или в продленные сроки, это означает, что процесс апелляции исчерпан. Тогда вы можете подать заявление на рассмотрение административного слушания. Вы не обязаны подавать свою жалобу или апелляцию самостоятельно. При желании уполномоченный (одобренный) представитель может подать ее за вас.

Вы можете продолжать получать услугу, которая уже была начата до нашего решения об отказе, прекращении или ограничении ее предоставления.

**Для получения дополнительной информации
о подаче жалоб, отзывов, рассмотрении
отказов и апелляций, звоните в службу
поддержки Health Share:**

Телефон: 503-416-8090

Бесплатный телефон: 888-519-3845 or TTY 711

Обеспечение ваших потребностей

Как связаны между собой Ride to Care, ваши поставщики услуг и Oregon Health Authority



Oregon
Health
Authority

Oregon Health Authority (OHA) управляет программой Medicaid для всего штата Oregon, которая называется Oregon Health Plan (OHP). Неэкстренная медицинская транспортировка (NEMT) является оплачиваемой услугой OHP.



health
share
Health Share of Oregon

Health Share of Oregon (HSO) это так называемая организация скоординированного обслуживания (CCO). Health Share of Oregon работает под руководством OHA и обслуживает членов OHP в трех округах (Clackamas, Multnomah и Washington).



CareOregon, Kaiser Permanente, Legacy Health/PacificSource, OHSU and Providence Health & Services это страховые компании в трех округах, которые помогают Health Share CCO предоставлять медицинское обслуживание. Благодаря своей службе поддержки клиентов и группам координации обслуживания они помогают обеспечить вам доступ к физическому, стоматологическому, психиатрическому и наркологическому лечению. Транспортные услуги покрываются этими медицинскими планами.



RIDE
to
CARE

Ride to Care помогает вам добираться на прием к врачу и получать услуги, которые покрывает Health Share. Ride to Care вместе с вами подберет службу NEMT, соответствующую вашим потребностям. Это может быть оплата проезда в общественном транспорте, средства на возмещение пробега или поездки на автомобиле. Ride to Care также может связаться с вашим поставщиком медицинских услуг, чтобы проверить, посещаете ли вы услуги, покрываемые Medicaid.



Your primary care provider (PCP) может быть врачом, практикующей медсестрой, помощником врача или натуропатом. Они координируют ваше обслуживание с CareOregon и другими членами медицинской команды, такими как стоматологи, психиатры, фармацевты и другие. Ваш PCP или другие поставщики медицинских услуг могут помочь вам организовать транспорт.



503-416-3955 или бесплатный звонок **855-321-4899**
8:00-17:00 с понедельника по пятницу

OHP-HSO-22-2836

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

HSO-21276350-RU-0113