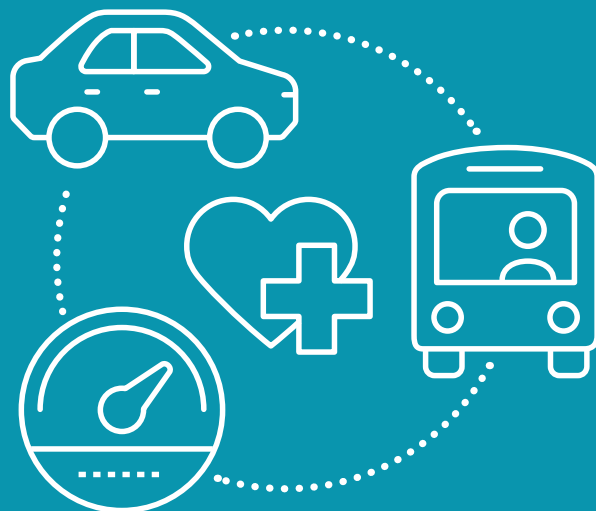


RIDE to CARE

Справочник пассажира

1 января 2024 г.



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

8:00 - 17:00, с понедельника по пятницу

ridetocare.com





Содержание

Контактная информация и время работы	1
Доступные языки и форматы	2
Конфиденциальность участников	2
Заявление о недопущении дискриминации	3
Обзор программы	4
Сопровождающие лицо (РСА).....	6
Общественный транспорт.....	7
Компенсация за километраж.....	9
Поездки с предоставлением транспорта	10
Остановки у аптек.....	15
За пределами зоны	16
Экстренные ситуации	18
Проверка водителей	18
Неблагоприятные погодные условия	18
Ваши права и обязанности.	19
Переплаты.....	21
Претензии, отзывы, опровержения и апелляции.....	21





Контактная информация и время работы

Контактная информация Ride to Care

Телефон: 503-416-3955

Бесплатный номер: 855-321-4899

Телетайп: 711

Сайт: ridetocare.com

Ride to Care предоставляет все виды неэкстренных медицинских перевозок (NEMT) от лица вашей организации координированного обслуживания, Health Share of Oregon.

Рабочие дни и праздники Ride to Care

Стандартные рабочие часы: 8:00-17:00, с понедельника по пятницу, за исключением праздников. В указанное время вы можете пройти регистрацию, подать жалобу или запланировать транспортные услуги. Все остальное время считается нерабочим.

Наша основная команда клиентской поддержки не работает в следующие дни: Новый год, День президентов, День памяти, Четвертое июля, День труда, День благодарения, Сочельник и Рождество.

Контактная информация Health Share of Oregon

Наша основная команда клиентской поддержки доступна в стандартные рабочие часы, 8:00-17:00 в рабочие дни. Вы можете позвонить и заказать поездку или другие транспортные услуги. В нерабочее время можно воспользоваться нашими внеурочными услугами. Наши колл-центры, доступные в нерабочее время, предоставляют ограниченное количество услуг. Вам могут помочь:



- Запланировать экстренные медицинские поездки. Например, поездка домой из больницы или поездка для оказания экстренных медицинских услуг.
- Проверить статус запланированной поездки, которая задерживается более чем на 10 минут.
- Проверить будущие поездки, которые вы уже назначили.

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

Телефон: 503-416-8090

Бесплатный номер: 888-519-3845 или TTY 711

Факс: 503-416-4981

Сайт: healthshareoregon.org

Рабочие часы: 8:00-16:45, с понедельника по пятницу, за исключением праздников.

Услуги доступны 24 часа в сутки 365 дней в году. Вы можете запланировать транспортные услуги (поездки) на любой нужный вам день и время. Для планирования поездок просьба звонить в стандартное рабочее время. В нерабочее время можно спланировать поездки исключительно для экстренной медицинской помощи.

Наше рабочее время и праздничные дни не влияют на поездки, которые были спланированы ранее.

Когда вы звоните нам, вы можете запланировать как одну, так и сразу несколько поездок до 90 дней заранее, при этом поездки могут быть как для единоразовых, так и для последующих (повторных) визитов к врачу.

Колл-центры, доступные в нерабочее время, работают в любой день, время или праздник.



Доступные языки и форматы

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。



Конфиденциальность участников

Ваша конфиденциальность важна для нас. Мы будем говорить о вас или предоставлять вашу информацию исключительно в целях работы. Категорически воспрещается (запрещается) поступать иначе. Мы обеспечим конфиденциальность вашей информации, как того требует закон.





Заявление о недопущении дискриминации

Health Share of Oregon не допускает дискриминации

Health Share of Oregon обязана соблюдать законы правительства США и правительства штата о гражданских правах. Мы не можем несправедливо обращаться с участниками каких-либо наших программ или активности на основании:

- Возраста
- Семейного положения
- Цвета кожи
- Национального происхождения
- Недееспособности
- Расы
- Гендерной идентичности
- Религии
- Состояния здоровья и потребности в обслуживании
- Пола
- Сексуальной ориентации

Любой человек имеет право заходить в наши здания, выходить из них и пользоваться ими и нашими услугами. У вас также право получать информацию понятным вам образом. В Ride to Care есть квалифицированный персонал клиентской поддержки, владеющий иностранными языками. При необходимости мы также предоставим вам, членам вашей семьи, опекунам или представителям услуги переводчика во время звонка. Такие услуги включают получение печатных материалов в подходящем формате (крупный шрифт, аудио-формат, шрифт Брайля и т.д.).

Вы или ваш представитель можете заказать этот справочник в печатном виде без дополнительной оплаты. Health Share отправит его вам в течение пяти рабочих дней.

Если вы не говорите на английском языке, для вас также доступны бесплатные услуги устного перевода, предоставление печатных материалов/ информации на вашем языке. Мы внесем разумные изменения в правила, практические

методы и процедуры, обсудив с вами ваши потребности.

Чтобы сообщить о беспокоящих Вас вопросах или получить дополнительную информацию просьба связаться с координатором по вопросам жалоб любым из перечисленных ниже способов:

Health Share of Oregon

Телефон: бесплатный номер 888-519-3845 или TTY 711

Подайте жалобу в электронном виде:

Сайт: Используйте форму Oregon Health Authority, доступную на шести языках: oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx

Эл.почта: civilrights@healthshareoregon.org

Факс: 503-416-1459

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

Oregon Health Authority (ОНА) Civil Rights

Сайт: oregon.gov/ОНА/OEI

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

Телефон: 844-882-7889, 711 TTY

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

Continued on next page ►

Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

Телефон: 971-673-0764

Сайт: oregon.gov/boli/civil-rights/Pages/default.aspx

Эл. почта: crdemail@boli.state.or.us

Почта: Bureau of Labor and Industries
421 SW Oak St, Suite 750
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: link.careoregon.org/ocr-portal

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

Эл. почта: OCRComplaint@hhs.gov

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



Обзор программы

Ride to Care предоставляет бесплатные неэкстренные (не для экстренных случаев) медицинские перевозки или NEMT. NEMT – это льгота, доступная для соответствующих требованиям участников Health Share of Oregon. NEMT обеспечивает вам проезд на медицинские визиты, за которые платит Health Share. Это могут быть визиты к врачу, стоматологу, специалисту по психическому здоровью и другим поставщикам.

Зоной нашего обслуживания являются округа Clackamas, Multnomah и Washington.

Ride to Care предлагает вам три способа добраться на медицинский визит. Мы называем их “поездками”

- 1. Общественный транспорт:** Мы предлагаем дневной или месячный Hop Fastpasses. Вы можете воспользоваться автобусами TriMet, MAX и Portland Streetcar. Вы также можете воспользоваться другим транспортом в зоне трех округов. В этом случае вам нужно будет найти маршрут автобуса или поезда, который доставит вас туда, куда вам нужно. Если вам нужна помощь, чтобы понять, как пользоваться общественным транспортом, обратитесь к нам.
- 2. Компенсация за километраж:** Мы платим компенсацию за километры, которые вы проехали для получения медицинского обслуживания. Вы можете управлять транспортным средством самостоятельно. Или кто-то другой может отвезти вас. Иногда мы

выплачиваем компенсацию (фиксированную сумму) на питание и проживание (комнату на ночь), если вам пришлось покинуть нашу зону обслуживания. В этом случае вам нужно найти кого-то, кто сможет доставить вас на визит к врачу.

- 3. Поездки с предоставлением транспорта:** индивидуальные и совместные. Мы можем спланировать индивидуальные и совместные поездки. Мы отправим транспортное средство, соответствующее вашим потребностям. Сюда входят устройства для вашего передвижения (вспомогательные средства для передвижения).

Вы ничего не платите, пользуясь Ride to Care.

Служба клиентской поддержки работает с 8:00 до 17:00, с понедельника по пятницу, за исключением праздников, чтобы помочь вам спланировать ваши поездки.

Чего следует ожидать во время звонка в Ride to Care

Вы будете говорить с командой клиентской поддержки. Мы узнаем о ваших потребностях. Затем мы поможем вам добраться в место оказания услуг, покрываемых (оплачиваемых) Health Share через Oregon Health Plan (ОHP). Это могут быть услуги физического здоровья, стоматология, услуги психического здоровья или лечение наркотической зависимости.

Мы проверим (убедимся), что у вас есть право (вы подходите) для поездки. Вместе с вами мы подберем самый правильный и наименее затратный вариант поездки. Мы проверим, чтобы поездка соответствовала вашим потребностям.

Служба клиентской поддержки задаст Вам следующие вопросы:

- Как нам лучше связаться с вами? В какое время суток? (Мы хотим сообщить вам о вашей поездке, как только мы ее назначим. До дня вашей поездки мы можем позвонить, отправить текстовое сообщение, электронное письмо или факс).
- Как вы обычно добираетесь на медицинские визиты (время, установленное для медицинского обслуживания)?
- Живете ли вы рядом с общественным транспортом?
- Есть ли у вас доступ к транспортному средству?
- Используете ли вы устройства для передвижения?
- Вам понадобится дополнительная помощь?
- Какие особые модификации (изменения) мы должны внести при планировании поездки? Это может быть связано с вашими потребностями, прошлым опытом или ситуацией.

Ваш уполномоченный представитель (кто-то, кому вы разрешаете действовать от вашего имени) может позвонить нам. Они могут попросить нас о поездке для вас. Это может быть работник общественного здравоохранения, приемный родитель, опекун или поставщик услуг. Это также может быть другой взрослый человек, которого вы назначите (выберите).

Вы являетесь участником обеих программ – Health Share и Medicare? Мы проверим, действительно ли вам требуется (нужна) помощь с транспортом для визитов к врачу, покрываемых Medicaid или Medicare. Такие визиты должны быть в пределах нашей зоны обслуживания (округи Clackamas, Multnomah и Washington). Они также могут быть и за пределами нашей зоны обслуживания.

Health Share несет ответственность (организовывает и оплачивает) неэкстренные поездки даже за пределами зоны обслуживания.

Жизнь полна изменений! Ваше состояние здоровья изменилось? Изменился ваш доступ к транспорту? В случае любых таких изменений, краткосрочных или долгосрочных, позвоните нам. Вместе с вами мы найдем наилучший вариант в соответствии с вашими новыми потребностями.

Запрос на планирование поездки

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

- Ваше имя и фамилия.
- Дата вашего рождения.
- Ваш идентификационный номер участника.
- Подтверждение вашего почтового адреса.
- Дата и время приема.
- Полный начальный и конечный (место высадки) адрес.
- Название учреждения, имя и номер телефона врача.
- Медицинская причина визита к врачу
- Это поездка туда и обратно или в один конец.
- Нужен ли Вам сопровождающий (РСА). (См. [Страницу 6](#) с дополнительной информацией о РСА).
- Можете ли вы ходить без посторонней помощи или у вас есть устройство для передвижения. Мы можем спросить, нужна ли вам помощь водителя. (См. [Страницу 13](#) с информацией об устройствах для передвижения.)
- Если вы используете устройство для передвижения, мы можем спросить:
 - Какой это тип (например, инвалидная коляска, скутер, костыли или ходунки).
 - Его размеры.
 - Изменился ли тип вашего мобильного устройства с тех пор, как мы в последний раз перевозили вас.

Мы также можем спрашивать у вас другую информацию. Мы проверим, являетесь ли вы участником программы Health Share и касается ли ваш запрос покрываемой сервиса или услуги, связанной со здоровьем. Обратите внимание: подтверждение того, что вы являетесь участником программы Health Share, не гарантирует, что ваш запрос будет одобрен.

Мы одобрим или отклоним ваш запрос на поездку в течение 24 часов после вашего обращения к нам. Если ваш прием у врача назначен в течение 24 часов, мы сообщим вам о своем решении до этого. Мы хотим, чтобы вы прибыли на назначенный прием вовремя.

Если мы разрешаем (одобряем) вашу поездку во время вашего запроса по телефону, мы по возможности сообщим вам о подготовке (планах). Если нет, мы спросим, как с вами лучше всего связаться (электронная почта, телефон, смс, факс и т. д.) и сообщим вам о подготовке (планах) поездки, как только они нам станут известны. Это произойдет до вашего визита к врачу.

Health Share или Ride to Care по возможности предоставят вам информацию о вашей поездке не позднее чем за два дня до вашего визита к врачу. Информация относительно подготовки поездки включает помимо прочего:

- Имя и номер телефона водителя или поставщика транспортных услуг. Их можно использовать исключительно для связи с водителем по поводу заранее запланированной поездки, а не для планирования будущей поездки. Если вы просите о поездке менее, чем за два дня до вашего визита, возможно, мы не сможем предоставить вам такую информацию.
- Запланированное время и адрес, по которому вас заберут.
- Имя и адрес поставщика медицинских услуг, к

которому вы едете. Как участник Health Share, вы не несете ответственности за определение того, был ли составлен план поездки.

Имейте в виду, что водители не могут менять назначенное вам время отправления без предварительного задокументированного разрешения от Health Share или Ride to Care.

Хотите изменить время отправления или другую информацию? Пожалуйста, позвоните нам. Мы проинформируем об этом поставщика транспортных услуг.

Дополнительная информация содержится на **Страницах 7-15**, под тремя предложенными типами перевозок (поездок): общественный транспорт, компенсация километража или поездки с предоставлением транспорта.

Участники стоматологической программы для ветеранов и Договора о свободной ассоциации (COFA)

Если Вы являетесь участником стоматологической программы для ветеранов или Договора о свободной ассоциации (COFA), ("ONP Dental"), Ride to Care предоставляет вам поездки только на визиты к стоматологу. Ride to Care не предоставляет вам поездки для получения других видов медицинской помощи, если вы являетесь участником этих программ. Если у вас есть вопросы относительно покрытия и доступных льгот, обратитесь в отдел обслуживания клиентов Health Share Customer Service по телефону 888-519-3845 или телетайпу 711.



Сопровождающее лицо (РСА)

Сопровождающее лицо (РСА) – это помощник, путешествующий вместе с участником программы на покрываемые медицинские визиты. РСА оказывает помощь до, во время или после вашего визита. Они оказывают помощь с такими моментами:

- Stairs
- Your mobility device
- Language interpretation
- Medical monitoring (keeping an eye on devices)

В качестве PCA может выступать мать, отец, отчим, мачеха, бабушка, дедушка или опекун участника. Это также может быть любой взрослый в возрасте 18 лет и старше. Родитель или опекун участника должен авторизовать (подтвердить) их.

Мы или Health Share можем потребовать, чтобы родитель или опекун предоставили письменное согласие. Мы определим, нуждается ли участник в помощи, и определим, соответствует ли ваш сопровождающий нашим требованиям.

Если вам нужно, чтобы PCA поехал с вами на прием к врачу, сообщите нам об этом во время звонка, чтобы попросить о помощи в поездке. Мы проверим, соответствует ли данное лицо требованиям штата Орегон к персоналу для

перевозки детей и лиц с особыми потребностями, изложенным на сайте link.careoregon.org/oard-transportation-attendants.

Дети до 12 лет должны ехать в сопровождении взрослых. Сопровождающим может быть мать, отец, отчим, мачеха, бабушка или опекун участника. Правило о наличии сопровождающего также применяется к участникам Health Share всех возрастов, если у них есть особые физические потребности или потребности в области развития.

PCA должен сопровождать участника во время поездки туда и обратно. Мы не будем выставлять вам счет за транспортировку (сопровождение) вашего сопровождающего.



Общественный транспорт

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

Во время вашего звонка мы обсудим ваши визиты к врачу. Пожалуйста, будьте готовы сообщить нам о будущих визитах к специалистам по физическому здоровью, стоматологии, услугам психического здоровья или лечения наркотической зависимости.

Для планирования поездки мы спросим о деталях вашего визита по телефону. См “Чего следует ожидать во время звонка в Ride to Care” на [Странице 4](#).

Мы также спросим:

- Нужна ли вам плата за проезд сопровождающего (PCA).
- Ваш полный номер карты Hop Fastpass, если у вас есть карта, которой не управляет другая организация, и вы звоните нам впервые.
- Ваш почтовый адрес.

Варианты местных поездок

Есть несколько вариантов общественного транспорта, проезд в котором мы можем оплатить. Сообщите нам, какой из них вы хотите использовать для своего визита к врачу.

Мы можем внести оплату на карту Hop Fastpass за:

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

Мы также можем отправить вам оплату за:

- Общественный транспорт в Canby
- Метро в Sandy
- Проезд в метро по южному региону
- Общественный транспорт по югу Clackamas

Проездные на день и на месяц

Мы определим (решим) подойдет ли вам проездной на день или на месяц.

Мы внесем оплату за день или за месяц на вашу карту **TriMet Hop Fastpass**.

Если у вас запланировано пять или более визитов к врачу в течение одного календарного месяца, вы будете иметь право (на получение) проездного билета TriMet на месяц.

У вас запланирован только один визит к врачу? Спросите нас, имеете ли вы право на проездной на месяц. Если у вас есть карта Почетного гражданина TriMet, Вам достаточно всего одного приема у врача для получения проездного на месяц.

Помните о сроках

- **Вы просите о проездном на месяц?** Позвоните нам между 15-м числом месяца, предшествующего (до) ваших визитов к врачу, и 10-м числом месяца, в котором ваши визиты запланированы (будут проходить).
- **Вы звоните после 10-го числа того месяца, в котором назначен ваш визит?** Мы предоставим вам проездные на день, даже если у вас назначено 5 и более визитов (за исключением владельцев карты Почетного гражданина)

Пример 1:

Вам нужен месячный проездной TriMet на апрель. Вы звоните нам после 15 марта и до 10 апреля. Вы сообщаете нам, что у вас в апреле назначено 5 визитов к врачу. (Или, если у вас есть карта Почетного гражданина, вы сообщаете нам хотя бы об одном визите в апреле). Вы имеете право на месячный проездной на апрель.

Пример 2:

У вас назначено пять визитов в конце апреля. Вы звоните нам 11 апреля и просите оплатить транспорт за эти визиты.



У вас есть право на пять проездных TriMet на день. Да, у вас назначено пять визитов в течение месяца. Но у вас **нет права** на проездной на месяц. Это потому, что вы не позвонили нам **до 10 апреля**. В следующий раз просьба звонить вовремя, чтобы получить право на проездной на месяц.

Карточки Hop

У вас уже есть Hop Fastpass (карточка для оплаты проезда Hop)? Мы можем зачислить оплату за проездной TriMet на день или на месяц на эту карту. (Но мы не можем зачислять деньги на карту Hop, если этой картой для вас управляет другая организация. Вместо этого мы можем выслать вам по почте новую карту Hop).

Мы отправим вам по почте новую карту Hop, если у вас ее нет.

Ride to Care использует исключительно карты Hop для оплаты вам проезда в зоне обслуживания TriMet. По состоянию на 1 января 2020 года TriMet больше не принимает бумажные проездные и билеты, приобретенные через билетное приложение.

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

Сроки почтовых отправок и зачислений

Нам нужно время, чтобы оплатить вам стоимость проезда. Мы хотим, чтобы вы получили оплату до дня вашего визита к врачу. Так что звоните нам заранее!

- **Если вам нужна карта Hop Fastpass для взрослых и молодежи:** позвоните нам за пять-семь дней до вашего визита к врачу. Проездной будет отправлен по почте.
- **Если Вам нужна оплата проезда помимо TriMe:** позвоните нам за пять-семь дней до вашего визита к врачу. Проездной будет отправлен по почте.
- **Если вам нужно, чтобы оплата была зачислена на вашу карту Hop:** позвоните нам не позднее чем за 48 часов до вашего визита к врачу. Мы пополним вашу карту Hop.



Почетный гражданин и оплата проезда для малообеспеченных

Если для поездки на прием к врачу вы пользуетесь TriMet или C-Tran, пожалуйста, подайте заявку на карточку Hop Fastpass Почетного гражданина или оплату проезда для малообеспеченных (карточка Hop). Все участники, пользующиеся Ride to Care, имеют право на получение таких бюджетных проездных. Подайте заявку в офисе TriMet: Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave, Portland.

Для получения дополнительной информации посетите сайт TriMet: trimet.org/lowincome

Сопровождающее лицо (РСА) едет на визит к врачу вместе с вами? При подаче заявки на карточку Hop Fastpass Почетного гражданина или оплату проезда для малообеспеченных сообщите TriMet о вашем РСА. (См. дополнительную информацию ниже)

После того, как вы заполните заявку, TriMet сделает вашу фотографию. TriMet выдаст вам карточку TriMet Hop с вашей фотографией. Затем вы можете запросить у нас оплату проездного Почетного гражданина или проезда для малообеспеченных для TriMet и C-Tran.



Компенсация за километраж

Если вы или кто-то из ваших знакомых может отвезти вас на прием к врачу, мы можем компенсировать вам (выплатить деньги) за километры, которые вы проехали.

Когда кто-то другой возит вас на приемы к врачу и обратно, мы выплачиваем компенсацию вам. Вы же несете ответственность за передачу денег человеку, который вас возит.

Вам следует предпринять следующие шаги.

1. Позвоните нам в Ride to Care, чтобы спланировать вашу поездку. По возможности звоните как минимум за два полных рабочих дня до назначенного визита. Это дает нам время, чтобы подтвердить информацию

Если вам нужно, чтобы ваше сопровождающее лицо путешествовало в общественном транспорте вместе с вами:

1. Скажите об этом нашей команде по клиентскому обслуживанию во время вашего звонка по поводу оплаты проезда.
2. Скажите об этом персоналу TriMet при подаче заявки на карточку Почетного гражданина Hop. (Да, у вас есть право на получение карточки Почетного гражданина)
 - TriMet добавит букву "A" — для сопровождающего лица на вашу карточку Почетного гражданина Hop.
 - С карточкой Почетного гражданина Hop с отметкой "A" TriMet разрешит вашему сопровождающему лицу бесплатно путешествовать вместе с вами.
 - У вас есть карточка Почетного гражданина Hop без отметки "A"? Пожалуйста, подайте заявку на обновленную карточку Почетного гражданина Hop в офис TriMet как можно скорее. Сообщите в TriMet, что вам требуются поездки с сопровождением.

Мы можем обеспечить временную оплату проезда, пока вы подаете заявку на обновленную карточку Почетного гражданина Hop с включением сопровождающего лица.

до вашего визита. Нам нужно сделать это, прежде чем мы сможем одобрить ваш запрос. Вы можете позвонить за 90 дней до визита. Если вы звоните в тот же день, когда назначен визит, средства все равно могут быть одобрены. (См. раздел "Карта Focus" на [Странице 10.](#))

2. Получите компенсацию. После подтверждения информации о вашем визите к врачу мы зачислим компенсацию километража на карту U.S. Bank Focus Card®. Карта Focus – предоплаченная дебетовая карта Visa®, выпускаемая U.S. Bank. Мы перечислим средства в течение 14 рабочих дней после получения вашей заполненной формы.

Карты Focus

Во время вашего первого обращения за компенсацией мы создадим для вас учетную запись prepaid дебетовой карты Focus. Мы отправим вам карту по почте. Доставка может занять от семи до 10 рабочих дней. Карта Focus поставляется в немаркированном конверте. Это может выглядеть как нежелательная почта, поэтому отслеживайте ее.

Храните вашу карту Focus в надежном месте. Мы будем использовать эту же карту для будущих компенсаций.

Прежде чем использовать карту, ее необходимо активировать (запустить). Инструкция прилагается к карте. Вы можете использовать карту в любом месте, где принимается Visa.

Размер компенсации и баланс по карте

Ваша компенсация километража будет зачислена на карту Focus по ставке 0,67 доллара за милю.

Мы внесем компенсацию на вашу карту Focus после того, как причитающаяся сумма достигнет \$10 или более. Баланс на карте переносится из месяца в месяц.

Если ваша карта не используется в течение шести месяцев, она становится неактивной.

Вам нужно будет попросить нас повторно активировать вашу карту Focus, прежде чем вы сможете получить доступ к средствам.

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

Если вы хотите использовать другой метод компенсации вместо карты Focus, пожалуйста, свяжитесь с нами. Попросите нас об изменении (замене или исключении).

Карты Focus выпускает U.S. Bank National Association по лицензии от Visa U.S.A. Inc. ©2022 U.S. Bank. Участник FDIC.



Поездки с предоставлением транспорта

Основная информация

Когда вы позвоните, чтобы заказать поездку, мы зададим вам несколько вопросов. Мы хотим убедиться в том, что вам будет предоставлен правильный тип перевозки.

При планировании поездки мы зададим такие вопросы:

- Полный начальный адрес и адрес назначения. Сюда входит номер квартиры, комнаты, здания, этажа или номера.
- Полезная информация для водителя о месте посадки. Есть ли лестница? Закрытый ли это жилой комплекс?
- Будет ли с вами путешествовать сопровождающее лицо или служебное животное.

- Используете ли вы устройство для передвижения. Если да, мы можем спросить:
 - Тип устройства.
 - Размеры устройства.
- Необходимый уровень поддержки (см. [Страницу 12](#)).
- Если вам нужна обратная поездка, каково ее ориентировочное время.

По возможности, пожалуйста, позвоните нам по крайней мере за 48 рабочих часов до визита к врачу. Предварительное уведомление помогает нам с планированием. Вы можете позвонить нам за 90 дней до визита.

У вас есть право запросить поездку день в день или на следующий день. Но, в случае высокой загруженности, приоритетными являются

поездки для оказания экстренной медицинской помощи. См. [Страницу 12](#) для получения более детальной информации о поездках день в день или на следующий день.

Мы можем запланировать для вас поездку с предоставлением транспорта, если:

- У вас нет доступа к транспортному средству.
- Вы не можете воспользоваться общественным транспортом.

Мы можем отправить седан, фургон для инвалидов колясок, автомобиль с носилками или неэкстренную скорую помощь. Мы примем решение, исходя из ваших медицинских потребностей. При необходимости вам может быть назначено сопровождающее лицо (РСА).

Водители должны сообщить вам о своем присутствии, когда они придут. Они должны ожидать вас не менее 15 минут после запланированного времени посадки. Если вы не появитесь в течение этих 15 минут, водители должны проинформировать диспетчера прежде, чем покинут место посадки.

По возможности, пожалуйста, информируйте нас о необходимой поездке не позднее чем за два рабочих дня.

Мы спланируем вашу поездку таким образом, чтобы вы вовремя прибыли на прием к врачу. Мы спланируем вашу обратную поездку так, чтобы забрать вас без промедления после приема у врача.

Пожалуйста, будьте готовы ехать, когда приедет водитель. Ваш водитель приехал раньше, а вы не готовы? Вы не должны уезжать до вашего запланированного времени отъезда или окна.

Дополнительные инструкции относительно сроков:

- Ваш водитель должен прибыть не более чем через 15 минут после запланированного времени или окна посадки.
- Вас не должны высаживать более чем за час до назначенного времени.
- Водитель должен высадить вас как минимум за 15 минут до назначенного времени.

- У нас есть планы на случай непредвиденных случаев и резервные варианты для различных обстоятельств, которые могут повлиять на доступность поездок. К ним относятся интенсивное движение, дорожно-транспортные происшествия, ненастная (плохая) погода и другие участники, опаздывающие на посадку. Резервные планы включают в себя поиск другого поставщика, который подвезет вас, или возмещение ваших расходов, если кто-то другой сможет вас подвезти.
- При необходимости мы будем работать вместе с вами и вашим поставщиком медицинских услуг, чтобы обеспечить вашу поездку на прием к врачу. Возможно, нам понадобится поручить вашу поездку другому поставщику транспортных услуг. **Немедленно сообщите нам, если ваш водитель не прибыл в течение 10 минут с момента посадки или окна.**
- Водители не должны привозить вас к месту назначения раньше, чем за 15 минут до открытия клиники или другого учреждения для работы с клиентами (если только вы или ваш представитель не запросили более раннюю высадку).
- Водителям не разрешается привозить вас на прием менее чем за 15 минут до закрытия офиса или другого объекта для работы с клиентами (если только вы или ваш представитель не запросите более раннюю высадку).
- Если ваш прием назначен последним на этот день, водители заберут вас не более чем через 15 минут после закрытия клиники для работы с клиентами. Это произойдет за исключением случаев, когда ожидается, что визит продлится более 15 минут после закрытия, или если вы или (если применимо) ваш родитель, опекун или представитель не попросили о другом.

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

Если вы не знаете, в какое время вам нужно вернуться домой после приема у врача, вы можете запланировать вызов по звонку или перезвонить. Когда закончится ваш прием, позвоните по телефону 503-416-3955 (бесплатный номер 855-321-4899). Водитель приедет в течение 60 минут после вашего звонка.

Чтобы избежать задержек, мы рекомендуем вам по возможности планировать время возвращения.

Если вам нужно отменить или изменить поездку после того, как вы ее запланировали, сообщите нам об этом как можно скорее. Нам нужно уведомление как минимум за два часа до запланированного времени посадки. Возможно, мы не сможем учесть изменения в последнюю минуту, но мы всегда будем делать все возможное.

Задержки и переназначения поездок

Иногда поставщик транспортных услуг может опаздывать или не иметь возможности забрать вас из-за ситуации на дороге или по другим причинам. Если ваша поездка задерживается или возникла другая проблема, позвоните нам. Мы переназначим вашу поездку другому поставщику как можно скорее. Мы работаем с поставщиками транспортных услуг, чтобы обеспечить наличие дополнительных транспортных средств.

Запросы день в день или на следующий день

Мы просим вас звонить нам за два или более рабочих дня до визита к врачу. Уведомление за два дня поможет нам обеспечить для вас лучшее обслуживание в периоды повышенной загруженности.

У вас есть право запросить поездку день в день или на следующий день.

Мы можем проверить необходимость поездки день в день у вашего поставщика.

Мы выполняем запросы на поездки день в день в таком приоритете:

- Вас выписывают из больницы.
- Ваш поставщик медицинских услуг просит вас прийти в тот же день по причине серьезного состояния здоровья. Сюда входят поездки для лабораторных исследований или других анализов.
- Вы обращаетесь за неотложной медицинской помощью, потому что вы больны, а ваш основной поставщик медицинских услуг недоступен.
- Вы беременны, и вам необходимо посетить своего врача (по ведению беременности) или отделение неотложной помощи.
- Ваш поставщик медицинских услуг направляет вас к специалисту.
- Вам нужно немедленно забрать необходимое лекарство.

По всем другим причинам, пожалуйста, делайте запрос на поездку не менее чем за два рабочих дня до назначенного приема у врача. Вы или ваш представитель можете запланировать несколько поездок во время одного телефонного звонка не позднее, чем за 90 дней до назначенных приемов. Услуги доступны 24 часа в сутки, 365 дней в году.

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

Уровень поддержки

Наши водители могут предоставить поддержку различного уровня для наилучшего удовлетворения ваших потребностей.

- **От подъезда до подъезда:** Наш водитель встретит вас у подъезда к месту посадки.
- **От двери до двери:** Наш водитель встретит вас у двери или на стойке регистрации места посадки. Водитель также проведет вас к двери или стойке регистрации места назначения.
- **Из рук в руки:** Наш водитель встретит вас

и представителя вашей команды по уходу в месте посадки. Наш водитель проведет вас внутрь вашего места назначения. Водитель будет оставаться с вами, пока кто-то из вашей команды по уходу не заберет вас. По возможности этим будет заниматься ваше сопровождающее лицо.

Когда вы звоните нам, чтобы спланировать поездку, пожалуйста, сообщите, какой уровень поддержки вам необходим.

Устройства для передвижения

Устройство для передвижения — это то, что помогает вам передвигаться. Важно, чтобы мы знали, используете ли вы его, какого оно размера и нужна ли вам помощь его при погрузке и разгрузке в транспортное средство. Не зависимо от того, пользуетесь ли вы тростью, ходунками, инвалидной коляской или скутером, или же вам нужны носилки, мы доставим вас на прием к врачу.

Мы можем организовать поездку, которая подходит для вашего устройства для передвижения, но не каждое транспортное средство подходит для всех типов устройств. Мы хотим предоставить автомобиль, который наилучшим образом соответствует вашим потребностям. Если же приедет автомобиль, который не соответствует вашим потребностям, немедленно позвоните нам.

Во время звонка, пожалуйста, сообщите нам тип и размер вашего устройства для передвижения, а также любые специальные характеристики.

К важным характеристикам вашего устройства для передвижения относятся:

- Складывается ли оно.
- Ширина и длина устройства.
- Общий вес устройства, когда оно занято.
- Имеет ли оно высокую спинку или откидывается.



Для перевозки на носилках или если вам нужно предоставить инвалидную коляску для поездки, нам нужно будет знать ваш рост и вес, чтобы мы

могли подготовить соответствующий размер.

Мы также можем организовать кислород для поездки по запросу. При планировании поездки сообщите нам количество литров кислорода, которое вам потребуется. Если мы предоставим вам устройство для передвижения или кислород, мы не сможем оставить их для вас в пункте назначения. Их можно использовать только во время поездки. Не забудьте организовать необходимые вам приспособления по домашнему адресу и во время приема у врача.

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

Устройства для передвижения, такие как ходунки или трости, должны быть надежно закреплены в транспортном средстве после того, как вы сядете. Поставщик поможет вам закрепить ваше устройство, если это необходимо.

Переносные кислородные баллоны должны быть закреплены во время транспортировки.

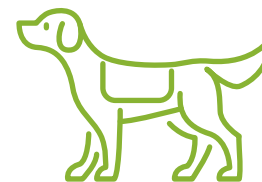
Пожалуйста, возьмите с собой только то количество кислорода, которое вам необходимо по медицинским показаниям.

Если ваши потребности или какое-либо устройство для передвижения изменятся, пожалуйста, сообщите нам об этом.

Служебные животные

Во время поездки вы можете взять с собой служебное животное.

Служебное животное — это собака или миниатюрная лошадь, которая необходима вам по причине ограниченных возможностей. Животное обучено выполнять работу или задачи в интересах человека с ограниченными возможностями. Ознакомьтесь с дополнительной информацией о служебных животных и Законом о гражданах США с ограниченными возможностями (ADA) на сайте link.careoregon.org/ada-service-animals



Животные для эмоциональной поддержки, животные-компаньоны и домашние животные не допускаются к перевозке в наших транспортных средствах кроме как в закрытых переносках.

Если в поездке вас будет сопровождать служебное животное, пожалуйста, сообщите нам об этом во время звонка для планирования поездки. Наша команда клиентской поддержки и водители могут задать вам такие вопросы о служебных животных:

- Какое это животное?
- Требуется ли вам это животное по причине ограниченных возможностей?
- Какие задачи натренировано выполнять это животное?

Команда клиентской поддержки и водители могут задавать вам только эти вопросы. Вы имеете право хранить конфиденциальность своих медицинских данных. Вы не обязаны раскрывать (давать) какую-либо информацию, кроме этих трех вопросов.

Ремни безопасности

Все пассажиры должны соблюдать правила использования ремней безопасности. Во время звонка для планирования поездки сообщите нам, нужен ли вам удлинитель ремня безопасности.

Если у вас есть свидетельство об освобождении от необходимости использовать ремни безопасности, позвоните нам, чтобы обсудить, как мы можем вам помочь. Пассажиры, использующие инвалидные коляски, должны использовать поясной и плечевой ремни.

Совместные поездки

Не гарантируется, что поездки будут индивидуальными, они также могут быть совместными. Других пассажиров NEMT могут забирать или высаживать по пути к месту назначения. Мы просим вас всегда относиться к другим пассажирам с уважением. Запрещено создавать угрозу безопасности для всех, кто находится в автомобиле.

Безопасный транспорт

Когда участник находится в критическом состоянии психического здоровья, наиболее подходящим видом транспортировки может быть безопасная медицинская перевозка в специальном транспортном средстве. Это означает, что врач или должностное лицо установили, что участник рискует причинить вред себе и другим или нуждается в немедленной помощи, опеке или лечении.

Если это целесообразно с медицинской точки зрения, еще один человек может поехать с участником, чтобы дать лекарство в пути или выполнить требования закона. К примерам таких сопровождающих относятся, помимо прочего, родители, законные опекуны или конвой.

Мы авторизуем безопасный медицинский транспорт для медицинских услуг, покрываемых ОНР, по решению суда. Исключениями являются случаи, когда участник направляется в суд или на слушания по делу (если нет другого оплачиваемого варианта перевозки) или если участник находится под стражей.

Неявка

Неявка означает, что вы не совершили 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 посадки.
- Вы не были готовы в течение 15 минут до назначенного времени или окна.
- Вы отказали ехать с водителем, когда он уже приехал, потому что вам больше не нужна поездка. Или вы не захотели, чтобы вас вез этот водитель или поставщик.

После определенного количества неявок мы можем установить модификацию услуги (изменение) в вашем профиле.

Модификация услуги устанавливает особые условия и разумные ограничения (обоснованные лимиты) на будущие поездки. Это может означать, что вы должны использовать определенного поставщика транспортных услуг. Или пользоваться общественным транспортом, когда он доступен. Или звонить нам заранее, чтобы подтвердить каждую поездку. Или вам, возможно, нужно будет путешествовать с персональным сопровождающим (РСА). (Дополнительная информация о РСА на [Странице 6.](#))

Вы считаете, что ваша поездка была отмечена как неявка по ошибке? Вы можете связаться с нашей службой поддержки клиентов, чтобы оспорить (задать вопрос) неявку. Мы рассмотрим этот вопрос. В соответствующих случаях мы удалим неявку.

Дети в возрасте 12 лет и младше

Детей до 12 лет должен сопровождать (ехать вместе) взрослый человек. Таким взрослым человеком должен быть их родитель, отчим, мачеха, бабушка и дедушка, законный опекун, сотрудник или волонтер Department of Human Services (DHS) или же сотрудник Oregon Health Authority (ОНА). Или это может быть взрослый (18 лет и старше), которого родитель или законный опекун указал в письменной форме в качестве личного сопровождающего или РСА.

Взрослый сопровождающий должен предоставить и установить автокресла или дополнительные сиденья для детей младше 8 лет. (Дополнительная информация о РСА на [Странице 6.](#))

Мы не можем предоставить вам автокресло. Водители не могут помочь установить или снять автокресло. Вы должны забрать автокресло с собой, когда покидаете автомобиль. Водитель не может оставить автокресло для вас в автомобиле.

Согласно законодательству штата Орегон:

- Ребенок младше 2 лет должен сидеть в автокресле, развернутом назад.
- Ребенок в возрасте 2 лет и старше, который весит менее 40 фунтов, должен сидеть в автокресле.
- Ребенок, который весит более 40 фунтов, должен сидеть в детском кресле до тех пор, пока он не достигнет 4 футов, 9 дюймов или 8 лет, и не сможет правильно использовать ремень безопасности для взрослых.
- Водитель может перевозить ребенка только при наличии соответствующего автокресла и в присутствии сопровождающего лица.



Pharmacy stops

Мы можем помочь вам добраться до аптеки, чтобы забрать лекарства по рецепту в качестве дополнения к существующей поездке. Остановку можно добавить до или после приема у врача. Мы можем оплатить проезд на автобусе, компенсацию километража или поездку на автомобиле.

Для поездок на автомобиле у вас есть выбор: водитель может подождать 15 минут. Или вы можете позвонить, когда будете готовы, чтобы вас забрали.

Мы не планируем поездки только в аптеку. Мы можем запланировать такую поездку только при наличии медицинской необходимости.

Health Share и ваш план медицинского

обслуживания сотрудничают с поставщиками аптек, чтобы обеспечить для вас возможность доставки рецептурных лекарств прямо к вашей двери. Чтобы узнать больше о вариантах доставки, обратитесь в свой план медицинского обслуживания или в клинику. Вы также можете позвонить в клиентскую поддержку Health Share по номеру 503-416-8090, бесплатному номеру 888-519-3845 или ТТУ 711.





За пределами зоны

Вам нужно поехать на прием к врачу, который покрывается Health Share, но не доступен в пределах округов Clackamas, Multnomah или Washington? Мы будем работать с вами, чтобы узнать, сможем ли мы предоставить транспорт для поездки к этому врачу. Иногда поездки за пределы зоны обслуживания включают компенсацию расходов и поездки на автомобиле, в зависимости от вашей ситуации.

Детальная информация изложена в OAR 410-141-3515(7)(a) и (b), 410-141-3930. Дополнительную информацию о компенсации питания и проживания, а также о возмещении транспортных расходов можно найти в Руководстве по возмещению расходов Ride to Care:

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

В некоторых случаях мы также можем предоставить компенсацию за питание и проживание (фиксированная сумма денег) для вас и сопровождающего – человека, который идет с вами (подробнее см. ниже). Мы можем предложить компенсацию за питание, если вам требуется медицинское обслуживание за пределами зоны:

- Включает проезд более 30 минут или 30 миль (если вы живете в городской местности).
- Включает проезд более 60 минут или 60 миль (если вы живете в сельской местности).
- Полное время в пути туда и обратно занимает четыре или более часов.

У вас есть право на компенсацию проживания, если:

- Вам нужно начать поездку до 5 утра, чтобы записаться на прием, иначе вы вернетесь домой с приема позже 9 вечера.

ИЛИ

- Ваш поставщик должен письменно проинформировать нас о вашей медицинской потребности.

- В любом случае, вы должны сообщить название и адрес места, где вы остановились.

Компенсация за питание может быть предоставлена в таких случаях:

- Вы можете самостоятельно приехать на прием к врачу за пределами зоны обслуживания.
- Член семьи или друг может отвезти вас на прием к врачу за пределами зоны обслуживания.
- Для вас организована поездка с предоставлением транспорта за пределами зоны обслуживания.

Пожалуйста, уточните предусматривает ли ваша поездка за пределы зоны обслуживания компенсацию за питание.

Стоимость питания и проживания компенсируется по следующим ставкам для участников (и сопровождающих лиц, если применимо):

- Завтрак (\$11): поездка начинается до 6 утра.
- Обед (\$11): поездка охватывает весь период с 11:30 до 13:30.
- Ужин (\$11): поездка заканчивается после 18:30.
- Проживание: \$98 в сутки. Мы возмещаем расходы на проживание сопровождающих только, если они проживают в отдельной от вас комнате.

Компенсация за питание – фиксированная сумма. Вам не нужно передавать нам чеки.

Участники должны оплачивать любые расходы, превышающие утвержденную компенсацию за питание и проживание. Пожалуйста, планируйте поездку соответствующим образом, если у вас есть право на компенсацию за питание и проживание. Если вы или участник, от имени которого вы звоните, не можете оплатить остальные расходы, позвоните в Health Share и узнайте о доступных вариантах.

У нас есть процедура рассмотрения запросов

на оплату дорожных расходов на лечение за пределами нашей зоны обслуживания area. При предварительном одобрении мы можем оплатить определенные дорожные расходы или предоставить компенсацию за поездку.

Как только вы записались на прием к врачу, который находится за пределами вашей зоны, пожалуйста, позвоните нам. Нам нужно время, чтобы рассмотреть ваш запрос. Сначала мы проверим, есть ли медицинская необходимость поездки за пределы зоны обслуживания для оказания вам медицинской помощи. Если мы утвердим ваш прием у врача за пределами зоны обслуживания, нам потребуется время, чтобы запланировать необходимые составляющие вашей поездки.

Вы можете позвонить до 90 дней заранее, чтобы запросить поездку за пределы зоны обслуживания. У вас есть до 45 дней после визита к врачу, чтобы мы получили заполненный бланк на компенсацию.

Во время вашего звонка для заказа поездки к врачу за пределами зоны обслуживания, нашим представителям команды клиентской поддержки потребуется определенная информация. **Эта информация поможет нам определить, соответствует ли поездка правилам покрытия обслуживания за пределами региона, установленным Oregon Health Authority. Мы спросим:**

- Полный начальный адрес и адрес назначения, включая номера квартир и апартаментов (если применимо).
- Название учреждения, имя и номер телефона поставщика.
- Причина визита к врачу.
- Дата и время приема.
- Когда нужно приехать. Это может быть за день до назначенного визита.
- Как долго вам нужно будет там оставаться.
- Пользуетесь ли вы средствами передвижения и услугами сопровождающего.

- Тип транспорта, который вы запрашиваете. (Например, автомобильный транспорт, авиаперелет или компенсация километража)
- Надежный номер, по которому вам можно перезвонить.

После того, как мы просмотрим и проверим информацию о поездке, мы свяжемся с вами. Мы сообщим вам, одобрена ли ваша поездка или отклонена.

Если ваша поездка была одобрена, мы предоставим вам детали вашего проезда. И мы подготовим для вас карту Focus для компенсации.

Поездка за пределы зоны обслуживания с сопровождающим лицом

Мы возместим расходы на питание или проживание одного сопровождающего (того, кто идет с вами). Это могут быть родители или другие люди, помогающие участникам. Мы возмещаем участникам расходы на сопровождающих их лиц, если:

- Участник является несовершеннолетним, который не может путешествовать один.
- У участника есть подписанное извещение от его поставщика, объясняющая, почему сопровождающий должен путешествовать с ним.
- По психическим или физическим причинам участник не может попасть на прием к врачу без посторонней помощи.
- Участник не может вернуться домой после приема, лечения или обслуживания без посторонней помощи.

В определенных ситуациях мы можем принять решение о возмещении расходов на питание или проживание более чем одному сопровождающему или по причинам, отличным от указанных выше.

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



Экстренные ситуации

Если вам требуется неотложная медицинская помощь, позвоните по номеру 911 или попросите кого-нибудь отвезти вас в ближайшее отделение неотложной помощи.

Если вам требуется неотложная медицинская помощь во время поездки, сообщите вашему водителю. Водитель позвонит 911.

Ride to Care не предоставляет услуги экстренных перевозок.



Проверка водителей

Мы проверяем наших водителей. Они проходят проверку перед наймом на работу, включая проверку судимости и исключений из участия в федеральных программах. К водителям предъявляются особые требования при приеме на работу, включая наличие водительских прав с надлежащими подтверждениями, если это необходимо. Услуги перевозок предоставляются только на транспортных средствах, отвечающих определенным стандартам безопасности и комфорта. Они соответствуют таким требованиям как наличие ремней безопасности, огнетушителей и аптечки. В наших транспортных средствах не курят, они продезинфицированы и очищены, не содержат мусора и соответствуют всем требованиям местных лицензий и разрешений.



Неблагоприятные погодные условия

У нас есть план вашего обслуживания в случае необходимости оказания критической медицинской помощи в экстремальных погодных условиях. Критическая медицинская помощь включает диализ почек, инфузии химиотерапии и многое другое. К неблагоприятным (очень плохим) погодным условиям относятся экстремальная жара, экстремальный холод, наводнения, предупреждения о торнадо, сильный снегопад, обледенелые дороги и многое другое.





Ваши права и обязанности

Пассажиры Ride to Care имеют право:

- На безопасные и надежные перевозки, соответствующие вашим потребностям.
- Воспользоваться услугами устного перевода.
- Получить материалы на том языке или в формате, который соответствует вашим потребностям.
- Не подвергаться дискриминации со стороны водителей, персонала или других пассажиров Ride to Care.
- При необходимости взять с собой служебное животное или сопровождающее лицо. Сообщите в колл-центр, что вы планируете взять с собой сопровождающего или служебное животное.
- При необходимости взять с собой небольшое количество вещей. Например, вы можете взять:
 - Три продуктовых пакета, или
 - Одну коробку еды, или
 - Две ручные клади
- Во время поездки находиться в выбранном вами средстве передвижения (например, на скутере).
- Попросить о помощи с ремнями безопасности или удлинителем ремня безопасности.
- Получить услугу своевременно.
- Выразить благодарность или пожаловаться на ваше обслуживание.
- Подать апелляцию или запросить слушание (или и то, и другое), если вы считаете, что в обслуживании было отказано несправедливо.
- Получить письменное уведомление об отказе в поездке.

Мы ожидаем, что пассажиры Ride to Care будут:

- Проявлять уважение ко всему персоналу Ride to Care, водителям и другим пассажирам. Оскорбительная или запугивающая речь или поведение не допустимы.
- Забирать все свои вещи при выходе из автомобиля, даже если вы думаете, что вы поедете в нем обратно. Проверьте сиденье и пол вокруг себя на наличие личных вещей.
- Всегда держать служебных животных под контролем. Служебные животные не допускаются на пассажирские сиденья.
- Перевозить любых животных для эмоциональной поддержки или домашних животных в закрытой переноске.
- Звонить заранее, если нужно изменить или отменить поездку. Пожалуйста, позвоните в Ride to Care по телефону 503-416-3955 или 855-321-4899 как можно раньше.
- Сообщать в колл-центр, если вам нужна дополнительная остановка, например аптека. Вы должны попросить об остановке заранее. Водители могут совершать только предварительно утвержденные остановки.
- Быть готовыми к тому времени, когда вас заберут в Ride to Care. Своевременность помогает всем не сбиться с графика: вам, водителю и другим пассажирам.
- Не находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения в автомобилях Ride to Care.
- Не курить и не использовать вейп в автомобилях Ride to Care, а также рядом с ними и водителями. Пожалуйста, соблюдайте расстояние не менее 25 футов от автомобиля.
- Не заниматься незаконной деятельностью в автомобилях Ride to Care, а также рядом с ними, водителями или другими участниками.

- Пристегиваться ремнем безопасности в соответствии с законодательством штата Орегон.
- Соглашаться соблюдать дополнительные правила в случае чрезвычайной ситуации в области здравоохранения, например, носить маску.
- Не предпринимать действия, дискриминирующие водителей, персонал Ride to Care или других пассажиров.
- Брать с собой автокресло правильного размера для ребенка, путешествующего с вами. Вы должны установить сиденье и закрепить ребенка в кресле. Пожалуйста, убирайте детское автокресло в конце каждой поездки. Не оставляйте личные вещи в автомобиле.
- Хранить еду и напитки в закрытых контейнерах и не употреблять их в автомобиле. Вам может быть разрешен небольшой перекус, если он необходим для контроля состояния здоровья.
- Планировать заранее и брать с собой еду (чтобы поесть во время остановок) и лекарства на случай длительных поездок или неожиданных задержек.
- Предоставлять точную информацию Ride to Care и нашим поставщикам транспортных услуг. Это улучшит получаемое вами обслуживание.

Если вам нужно сделать остановку в аптеке или другом месте, мы должны ее согласовать. Водителям разрешено делать только согласованные нами остановки.

Изменения услуг

Некоторые участники имеют особые условия или потребности. Они могут включать физические или поведенческие нарушения здоровья. Мы изменим (настроим) услуги NEMT, чтобы они соответствовали правилам OAR 410-141-3955. Мы также изменим услуги для пассажиров, у которых есть проблемы со здоровьем или поведение которых представляет прямую угрозу или риск для безопасности водителя или других лиц в поездке.

К угрозе безопасности относятся такие виды поведения:

- Угрозы водителю.
- Угрозы другим пассажирам в автомобиле.
- Создание ситуации, в которой кто-либо в транспортном средстве подвергается риску причинения вреда.

Пассажиры, злоупотребляющие услугой, также могут получить изменение услуг. Услуги также могут быть изменены, когда вследствие поведения пассажира поставщики медицинских услуг отказываются от обслуживания из-за проблем с транспортировкой.

Если вы получите изменение услуг, вам сообщат об этом в письменной форме, и мы будем работать с вами. Мы найдем другие варианты, чтобы помочь вам добраться до вашего медицинского обслуживания.

Счета

Ни мы, ни Health Share не можем выставлять вам счета за поездки на покрываемый прием у врача или возвращение после такого приема, даже если Oregon Healthcare Authority (OHA) не возмещает нам расходы на эти услуги. Если вы получили счет, немедленно позвоните нам или в Health Share.



Переплаты

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

- Мы компенсируем ваши расходы, но другое агентство или источник уже компенсировали их.
- Тем, кто обеспечивал вашу поездку, питание или проживание, было оплачено напрямую, но вы также получали за это компенсацию.

- Мы заплатили за вашу поездку на прием, но вы:
 - Не воспользовались деньгами.
 - Не пошли на прием.
 - Поехали вместе с другим участником, который также получил компенсацию.
- Мы предоставили вам проездной, но вы передали или продали его кому-то другому.

В случае любой из вышеперечисленных переплат мы можем потребовать от вас возврата переплаченных денег.



Претензии, отзывы, опровержения и апелляции

Претензии и отзывы

Поставщики медицинских и транспортных услуг Health Share стремятся предоставить вам наилучшее обслуживание. У вас есть претензии относительно какой-либо составляющей ваших транспортных услуг (поездок)? Вы можете позвонить или написать, чтобы сообщить об этом нам или Health Share.

Вы имеете право подать жалобу в отношении любого аспекта наших услуг, процессов или поездок. Жалоба выражает неудовлетворенность. Наша команда будет работать над решением вашей проблемы.

Жалобы могут включать, но не ограничиваются:

- Отказ в услуге.
- Безопасность водителя или транспортного средства.
- Качество услуги, которую вы получили.
- Грубый водитель или сотрудник.

- Получение или неполучение соответствующего типа услуги.
- Ваш доступ к услугам.
- Ваши потребительские права.

Подача жалобы не отразится на предоставляемые вам услуги NEMT. Для нас важно получать жалобы, чтобы мы могли предоставлять качественные услуги.

Вы можете подать жалобу, позвонив в Ride to Care в стандартное рабочее время. Мы также приветствуем другие отзывы.

В течение пяти рабочих дней после того, как Ride to Care получит вашу жалобу, мы отправим вам: письменное постановление (решение) или письмо, объясняющее, что нам нужно больше времени для изучения вашей проблемы.

Мы предоставим вам окончательный ответ в течение 30 календарных дней.

Нужна помощь с заполнением бланков или координацией дальнейших шагов? Health Share может вам помочь. Позвоните в команду клиентской поддержки по телефону 503-416-8090, на бесплатный номер 888-519-3845 или TTY 711.

Вы также можете:

- Связаться напрямую с вашим поставщиком и рассказать, что вас беспокоит.
- Подать жалобу в ONP Client Services. Позвоните в ОНР на бесплатный номер 800-273-0557.
- Подать жалобу в Oregon Health Authority Ombudsman. Позвоните в ОНА на бесплатный номер 877-642-0450 или TTY 711.

Ваш уполномоченный представитель (тот, кому вы разрешили действовать от вашего имени) может подать жалобу от вашего имени. Возможно, вам придется сообщить Ride to Care (письменно или устно), что вы разрешаете уполномоченному представителю подать жалобу.

Ни мы, ни Health Share не будем запрещать (останавливать) вам подавать жалобы или претензии, которые вы подавали ранее (до этого). Мы также не будем мешать вам подавать или оформлять одну и ту же жалобу или претензию нам и в Health Share.

Опровержения и апелляции

Если вы считаете, что вам несправедливо отказали в обслуживании, вы имеете право на апелляцию, слушание или и то, и другое. Если вам будет отказано в услуге, мы устно сообщим вам, почему запрос был отклонен. Прежде чем отправить вам Notice of Adverse Benefit Determination (NOABD), Health Share должна провести вторичную проверку другим сотрудником, если первоначальный проверяющий отказывает в поездке.

В течение 72 часов с момента отказа Health Share отправит вам Notice of Adverse Benefit Determination (участнику отказали в поездке). Мы также отправим копию поставщику услуг,

к которому вы записаны на прием, если он запланировал поездку для вас.

Дополнительную информацию о своих правах можно найти в "Руководстве участника".

Вы всегда должны попытаться решать проблемы напрямую через нас. Однако, если мы не сможем решить вашу проблему, вы можете обратиться в службу поддержки клиентов Health Share по телефону 503-416-8090 или в службу поддержки участников Oregon Health Authority по телефону 800-273-0557.

Если мы откажем, остановим или сократим количество услуг NEMT, которые вы запросили или которые ваш поставщик медицинских услуг запросил от вашего имени, мы отправим вам 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 содержаться разъяснение процесса подачи апелляции на такое решение по вашему желанию. Следуйте инструкциям NOABD, чтобы начать процесс рассмотрения апелляции организацией Health Share. Вы должны подать апелляцию в течение 60 дней от даты NOABD.

Если вы подадите апелляцию, ее будут рассматривать медицинские специалисты, имеющие опыт лечения вашего состояния. Мы отправим вам Notice of Appeal Resolution (NOAR) в кратчайшие сроки с учетом вашего состояния, но не позднее чем через 16 дней от даты вашего запроса. Они можете запросить продление этого срока еще на 14 дней.

Если Health Share не рассмотрит вашу апелляцию в течение 16 дней или в течение продленного срока подачи апелляции, это означает, что процесс апелляции исчерпан, и вы можете подать заявку на административное слушание. Вам не обязательно подавать жалобу апелляцию самостоятельно. При желании авторизованный (утвержденный) представитель может подать претензию за Вас.

Вы можете продолжить пользоваться услугой, которую начали предоставлять до нашего решения отказать, прекратить или сократить ее.

Для получения дополнительной информации о системе, политиках и процедурах подачи жалоб и апелляций, пожалуйста, звоните в Health Share:

Телефон: 503-416-8090

Бесплатный номер: 888-519-3845 или ТТУ 711

Вы также можете получить бесплатную юридическую помощь через Legal Aid Services Oregon Law Center. Для получения дополнительной информации свяжитесь с горячей линией общественных пособий по номеру 800-520-5292 или ТТУ 711.

Обеспечение Ваших потребностей

Каким образом взаимосвязаны Ride to Care, Ваши поставщики и Oregon Health Authority



Oregon Health Authority (OHA) курирует по всему штату Орегон программу Medicaid, которая называется Oregon Health Plan (OHP). Неэкстренные медицинские перевозки (NEMT) являются льготой, покрываемой в рамках OHP.

Health Share of Oregon (HSO) – это то, что называют организацией по координации медицинской помощи (CCO). Health Share of Oregon работает под началом ОНА для обслуживания участников ОHP в зоне трех округов (округи Clackamas, Multnomah и WashingtonWashington).

CareOregon, Kaiser Permanente, Legacy Health/PacificSource, OHSU и Providence Health & Services являются поставщиками страховых услуг в трех округах, которые помогают организации Health Share CCO предоставлять услуги. Через свои группы обслуживания клиентов и координации ухода они помогают обеспечить вам доступ к физическому, стоматологическому и психическому здоровью и лечению от зависимости. Транспортные услуги покрываются этими планами медицинского страхования *bajo estos planes de salud*.

Ride to Care помогают вам добраться к месту предоставления медицинских услуги и назначений, которые покрывает Health Share. Ride to Care работает вместе с вами, чтобы обеспечить услугу NEMT, которая соответствует вашим потребностям. Это может быть оплата проезда в общественном транспорте, компенсация километража или поездка с предоставлением транспорта. Ride to Care может также обратиться к вашему поставщику медицинских услуг, чтобы убедиться, что вы получаете услуги, покрываемые Medicaid.

Ваш основной поставщик медицинских услуг (PCP) может быть врачом, практикующей медсестрой, ассистентом врача или натуропатом. Они координируют ваше лечение с CareOregon и другими членами медицинской команды, такими как стоматологи, поставщики психиатрических услуг, фармацевты и другие. Ваш PCP или другие поставщики медицинских услуг также могут помочь вам организовать транспорт.





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

OHP-HSO-24-3527-RUS

HSO-23643345-EN-0109

ridetocare.com