

# RIDE to CARE

## 搭车指南

2022年1月1日



503-416-3955 或免费电话 855-321-4899

周一至周五上午 8 点至下午 5 点

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



# 目录

|                    |    |
|--------------------|----|
| 联系方式和办公时间 .....    | 1  |
| 语言和格式支持 .....      | 2  |
| 会员保密 .....         | 3  |
| 非歧视声明 .....        | 3  |
| 计划概述 .....         | 5  |
| 个人护理人员 (PCA) ..... | 7  |
| 公共交通 .....         | 8  |
| 里程报销 .....         | 10 |
| 提供车辆搭乘 .....       | 12 |
| 药房站 .....          | 17 |
| 区域外 .....          | 18 |
| 紧急情况 .....         | 20 |
| 司机筛选 .....         | 20 |
| 恶劣天气计划 .....       | 20 |
| 您的权利和责任 .....      | 21 |
| 超额付款 .....         | 22 |
| 投诉、反馈、拒绝和上诉 .....  | 22 |
| 服务您的需求 .....       | 25 |



# 联系方式和办公时间

## Ride to Care 联系方式

电话: 503-416-3955

免费电话: 855-321-4899

TTY: 711

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

Ride to Care 代表您的协调护理组织, Health Share of Oregon, 管理此福利。

## Ride to Care 营业时间和假期

正常营业时间: 周一至周五上午 8 点至下午 5 点, 节假日除外。

在这个时间, 您可以办理入院手续、提出投诉并安排您的交通需求。超出该时间的任何事情则被当作是办公时间以外。

我们的主要客户服务团队在正常营业时间, 工作日的上午 8 点至下午 5 点提供服务。

在正常营业时间以外, 您可以联系我们的下班后服务。下班后呼叫中心提供有限的服务。可以帮您:

- 安排紧急医疗。比如: 从医院回家或去紧急护理
- 检查已预定迟到超过 10 分钟的行程。
- 检查您已经安排的未来行程。



我们的主要客户服务团队在以下日期

不提供服务: 元旦、阵亡将士纪念日、7 月 4 日、劳动节、感恩节和圣诞节。

## Health Share of Oregon 联系方式

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

电话: 503-416-8090

免费电话: 888-519-3845 or TTY 711

传真: 503-416-4981

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

办公时间: 周一至周五上午 8 点至下午 5 点, 节假日除外。

全年 365 天, 每天 24 小时提供服务。

您可以安排您需要的任何日期或时间的交通(行程)。请在我们正常营业时间致电以安排行程。只有紧急医疗行程才能安排在下班后。

之前安排的交通将不受我们的办公时间或节假日的影响。

当您致电我们时, 您可以一次安排一次或多次行程, 最多提前 90 天, 用于单次和重复(反复)预约。

我们的下班后呼叫中心无论时间、日期、节假日皆提供服务。



## 语言和格式支持

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。



## 会员保密

您的隐私对我们很重要。我们只会在出于商业目的需要时谈论您或提供您的信息。严禁使用您的信息为他用。我们将根据法律要求将您的信息保密。



## 非歧视声明

### Health Share of Oregon 不会发生歧视

Health Share 必须遵守州和联邦民权法。我们不能因为一个人的以下情况而在我们的任何计划或活动中不公平地对待他人：

- 年龄
- 国籍
- 肤色
- 种族
- 残疾
- 宗教
- 性别认同
- 性别
- 婚姻状况
- 性取向

人人有权进出和使用建筑物和服务。您有权以您理解的方式获取信息。Ride to Care拥有合格的客户服务人员，他们会说英语以外的语言。如果需要，我们还将在您致电时为您提供口译员。

这包括接受适合您的其他格式的书面材料(大字版、音频、盲文等)。

**您或您的代表可以免费索取纸质版的指南。Health Share会在五个工作日内寄出。**

如果您不会说英语,这也包括免费口译服务和您所说的语言的书面信息/材料。我们将通过与您讨论您的需求,对政策、条例和程序进行合理的更改。

**若有任何问题或想获取更多信息,请通过以下方式联系我们的投诉协调员:**

### Health Share of Oregon

**邮箱:** [civilrights@healthshareoregon.org](mailto:civilrights@healthshareoregon.org)

**电话:** 免费电话:888-519-3845 或听障专线 711

**以电子方式提出投诉:** 使用 Oregon Health Authority 表格,在此获取六种语言:

[oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx](http://oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx)

**传真:**503-416-1459

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

## Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights

网站: [oregon.gov/OHA/OEI](https://oregon.gov/OHA/OEI)

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

电话: 844-882-7889, 711 TTY

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

## Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

电话: 971-673-0764

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

邮寄: 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)

网站: [ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf)

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

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

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



## 计划概述

Ride to Care 提供免费的非紧急(非急诊)医疗运输或 NEMT。NEMT 是符合条件的 Health Share of Oregon 会员的福利。NEMT 让您获得 Health Share 支付的健康护理就诊。就诊可以是医生、牙医、心理健康顾问或其他提供者。我们的服务区域是 Clackamas、Multnomah 和 Washington 县城。

**Ride to Care 提供三种方式帮助您获得健康护理。我们称之为“行程”。**

- 1. 公共交通：** 我们提供每日或每月 Hop Fastpasses。您可以乘坐 TriMet 巴士、MAX 和 Portland Streetcar。您也可以乘坐这三个县城中的其他交通工具。使用这个方案，您将需要查找您需要到达的地方的巴士或火车路线。如果您需要有关如何使用公共交通的帮助，请咨询我们。
- 2. 里程补贴：** 我们为健康护理驾驶里程支付每英里费率。您可以自己开车。或者其他人可以开车送您。有时，如果您必须离开我们的服务区域，我们会支付津贴(固定金额)用于膳食和住宿(过夜)。使用此选项，您将需要找到可以带您前往预约的人。
- 3. 提供车辆的出行：** 我们可以安排私人和共享乘车。我们会安排适合您需求的车辆。这包括移动设备(辅助移动)。

**您无需支付任何费用即可使用 Ride to Care。**

客户服务时间为周一至周五上午 8 点至下午 5 点，节假日除外，以帮助您安排行程。

### 当您致电 Ride to Care 时会发生什么

您将与我们的客户服务团队交谈。我们将了解您的需求。然后，我们可以帮助您通过 Oregon Health Plan (OHP) 获得 Health Share 涵盖(付费)的任何服务。可以是身体，牙科或精神保健，或药物滥用治疗。我们将验证(确保)您有资格获得行程。我们将与您一起寻找合适且成本最低的行程类型。我们将确保行程符合您的需求。

### 客户服务会询问诸如此类的问题：

- 您希望我们如何与您联系？一天中的什么时间？(一旦我们设置好，我们会尽快告诉您您的行程。在您的行程前一天，我们可以打电话、发短信、发电子邮件或传真给您。
- 通常您如何前往健康护理预约？  
(为健康服务设定时间)
- 您住在公共交通附近吗？
- 您是否可以使用(能够使用)车辆？
- 您使用助行设备吗？
- 您需要任何额外的帮助吗？
- 我们应该对行程进行哪些特殊的修改(更改)？这可能是因为您的需求、或任何情况。

您的授权代表(您觉得可以代表您行事的人)可以致电我们。他们可以向我们询问您的行程。这可以是社区健康工作者,养父母或领养父母。或者可能是您委派(选择)的另一个成年人。您是 Health Share 和 Medicare 的双重会员吗?我们将确认您是否需要帮助才能获得 Medicaid 或 Medicare 涵盖的预约。可以预约在我们的服务区域内(Clackamas、Multnomah 和 Washington 县城),或者可能预约在我们的服务区域之外。Health Share 负责(处理和支付)非紧急行程,即使他们不在我们的服务区域内。生活充满了变化!您的健康改变了吗?您的交通方式是否发生了变化?如果发生短期或长期变化,请致电我们。我们将与您合作,为您的新需求找到最佳选择。

## 安排请求

**每次您致电,我们都需要您提供以下信息:**

- 您的名字和姓氏。
- 您的出生日期。
- 您的会员 ID 号。
- 确认您的邮寄地址。
- 预约的日期和时间。
- 完整的出发地和目的地(下车地址)。
- 机构名称、医生名称和医生电话号码。
- 预约的医疗原因。
- 往返还是单程。
- 您是否需要个人护理人员或 PCA。(有关

PCAs 的详细信息,请参阅第7页。)

- 您是否可以在没有帮助的情况下行走,或者您是否有助行设备。我们可能会询问您是否需要司机的帮助。(有关助行设备的更多信息,请参阅第 14 页。)
- 如果您使用助行设备,我们可能会问:
  - 它是什么类型(例如:轮椅,踏板车,拐杖或助行器)。
  - 它的尺寸。
  - 您的助行设备类型自我们上次送您以来是否更换过。

我们也可能会要求您提供其他信息。我们将验证您是 Health Share 会员,并且您的请求是针对承保服务或健康相关服务。请注意:验证您是 Health Share 会员并不能保证您的请求会获得批准。

我们将在您联系我们后的 24 小时内批准或拒绝您的行程请求。如果您的预约是在 24 小时内,我们会在此之前通知您我们的决定。我们希望您准时到达预约。

如果我们在您通过电话提出请求时授权(确定)您的行程,我们将尽可能告诉您安排(计划)。如果没有,我们将要求您提供与您联系的最佳方式(电子邮件、电话、短信、传真等),并在我们知道后和您的预约之前立即告诉您行程的安排(计划)。



如果可能的话, Health Share 或 Ride to Care 将在您预约日期前至少两天为您提供有关您的行程的信息。有关行程安排的信息包括但不限于:

- 司机的名字和电话号码。这只能用于联系司机关于预先安排的行程,而不是用于安排未来的行程。
- 预约上车时间和地址。
- 您预约的健康护理提供者的姓名和地址。

作为 Health Share 会员,您无需负责确定行程计划是否已制定。

请注意,未事先获得 Health Share 或 Ride to Care 的书面批准,司机不能更改您的接送时间。

**您需要更改接送时间或其他行程信息吗?请致电我们。**我们会通知司机。

有关详细信息,请参阅 [第 8-17 页](#),了解提供的三种交通工具(行程):公共交通、里程报销和提供车辆的出行。



## 个人护理人员 (PCA)

个人护理人员 (PCA) 是与会员一起前往承保范围内的健康护理就诊的助手。PCA 在您就诊之前,期间或之后提供帮助。他们帮助做以下事情:

- 上下楼梯
- 您的助行设备
- 语言翻译
- 医疗监控(密切关注设备)。

PCA 可以是会员的母亲、父亲、继父母、祖父母或监护人。或者可以是任何18岁或以上的成年人。会员的父母或监护人必须经过授权(确定)。

我们或 Health Share 可能要求父母或监护人以书面形式提出同意

如果您需要 PCA 与您一起前往健康护理就诊,请在致电寻求行程帮助时告诉我们。

我们将按照 Oregon 儿童和特殊需求交通服务人员阐述的检查该人是否符合要求:

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

12 岁及以下的儿童必须与成人随同搭乘。

随同可以是会员的母亲、父亲、继母、继父、祖父母或监护人。随同规则也适用于所有年龄段的 Health Share 会员,如果他们有特殊的身体或发育需求。

PCA 必须与会员一起往返。我们不会向您收取任何费用,以接送您的随同人员。



# 公共交通

如果您能够乘坐公共交通工具,我们可以为您提供交通费。我们可能需要与您当时安排了预约的诊所确认。

当您致电我们时,我们将检查您的健康护理预约。请准备好告诉我们有关身体、牙齿和心理健康护理或药物滥用治疗的未来预约。

我们会通过电话询问有关您行程安排的信息。请参阅第 5 页上的”当您致电 Ride to Care 时会发生什么”,了解我们需要的信息。

### 我们也会询问:

- 您是否需要给个人护理人员车票
- 您的完整 Hop Fastpass 卡号,如果您有一张不是由其他组织管理的,并且这是您首次致电给我们。
- 您的邮寄地址。

### 本地交通选择

我们可以提供多种公共交通。让我们知道您会选择哪种交通方式用于健康护理预约。

我们可以将车费充入 Hop Fastpass 卡中,用于:

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

我们还可以向您发送以下车票:

- Canby Area Transit
- Sandy Area Metro
- South Metro Area Regional Transit
- South Clackamas Transportation District

### 月票和日票

我们将确定(决定)日票还是月票适合您。

我们会将每日或每月车费充入您的 TriMet Hop Fastpass 卡中。

如果您在一个日历月内有五次或以上的预约,您将有资格(有资格获得) TriMet 月票。

只有一次预约?仍询问我们您是否有资格获得月票。如果您拥有带有 TriMet 的荣誉公民卡,您只需要预约一次。

### 要记住的时间

#### ● 您是否要求一张交通月票?

在您的医疗护理预约前的当月15日和预约安排的当月 10 日之间致电我们。

#### ● 您是否在预约的当月10日之后致电?

我们会为您提供交通日票,即使您有五次或以上预约。(除非您拥有荣誉公民卡。)

### 示例 1:

您想要四月份的 TriMet 月票。您在 3 月 15 日之后和 4 月10日之前致电我们。您告诉我们您四月份的五次预约。(或者,如果您有荣誉公民卡,您告诉我们至少有一次四月预约。)

您将有资格获得 4 月月票。

## 示例 2:

您在四月下旬有五次预约。您于 4 月 11 日致电我们, 询问这些预约的交通费。



您有资格获得五张 TriMet 月票。是的, 您在一个月内有五次预约。但您**没有**但您没有资格获得月票。那是因为您在**4 月 10 日之前**没有致电我们。下次, 请提前致电, 以满足月票的截止日期。

## Hop 卡

### 您是否已有一张 Hop Fastpass (Hop 公交

卡)? 我们可以将 TriMet 月票和月票充值到该卡上。(但是, 如果其他团体为您管理该卡, 则我们无法将车费冲入您的 Hop 卡上。相反, 我们将邮寄给您一张新的 Hop 卡。)

如果您没有 Hop 卡, 我们会邮寄给您一张新卡。

Ride to Care **仅**使用 Hop 卡, 为您提供 TriMet 服务区域的交通费。自 2020 年 1 月 1 日起, TriMet 不再接受通过其票务程序购买的纸质通票或车票。

您是否搭乘到 TriMet 服务区域之外? 我们将分发当地接受的车票。



## 邮寄和充值时间

我们需要时间将您的交通费给您。我们希望您在预约日之前收到所需的车票。因此, 请提前致电我们!

- **如果您需要成人或青年 Hop Fastpass 卡:**  
请在预约日前五到七个工作日致电我们。车票通过邮件发送。
- **如果您需要非 TriMet 公交乘车的车票:** 请在预约日前五到七个工作日致电我们。车票通过邮件发送。
- **如果您需要将车费充值到您的 Hop 卡上:** 请在预约日前至少 48 个工作小时致电我们。我们将更新您的 Hop 卡余额。

## 荣誉公民和低收入车票

如果您使用 TriMet 或 C-Tran 进行预约, 请申请荣誉公民或低收入票价的 Hop Fastpass (Hop 卡)。所有使用 Ride to Care 的会员都有资格获得此低成本通行证。在 TriMet 办公室申请: Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave, Portland。

更多信息, 请访问 TriMet 网站:  
[trimet.org/lowincome](https://trimet.org/lowincome)

**个人护理人员 (PCA) 是否与您一起前往预约?**  
当您申请荣誉公民或低收入票价时, 请务必告知 TriMet 您的 PCA。 (**有关详细信息, 请参阅下一页。**)

在您完成申请后, TriMet 将拍摄您的照片。TriMet 会给您一张带有您照片的 TriMet Hop 卡。然后,您可以向我们询问 TriMet 和 C-Tran 的低收入或荣誉公民票价。

**如果您需要个人护理人员与您一起乘坐公共交通工具:**

1. 当您致电询问交通费时,告知我们的客户服务团队。
2. 当您申请荣誉公民 Hop 卡时,告知 TriMet 工作人员。(是的,您有资格获得荣誉公民卡。)
  - TriMet 将在您的荣誉公民 Hop 卡上添加

“A”——代表随同人员。

- 拥有荣誉公民 ”A” Hop 卡, TriMet 可让您的个人护理人员免费与您一起。
- **您有一张不是A的荣誉公民 Hop 卡吗?** 请尽快在 TriMet 办公室申请更新的荣誉公民 Hop 卡。告诉 TriMet 您需要和随同一起出行的人员。

我们可以在您申请或更新您的荣誉公民 Hop 卡包含您的随同人员时提供临时车票。



## 里程报销

如果您或您认识的人可以开车送您去您的健康护理预约,我们可以报销您(偿还您)驾驶的里程。

当其他人开车送您往返预约时,我们会向您支付报销资金。您有责任将钱交给送您的人。

**以下是您必须采取的步骤。**

**请注意步骤 3 中的 45 天截止时间。**

1. **请致电 Ride to Care 与我们联系,以安排您的行程。** 只要有可能,请至少在预约日前两个工作日致电。这使我们有时间在您预约之前确认信息。我们需要先执行此操作,然后才能批准您的请求。

您可以在预约日前 90 天致电。

如果您在预约日当天致电,资金仍然可以获得批准。但是,在您获得报销(还款)之前,我们必须收到您的预约验证表。(请参阅第 11 页上的 Focus 卡部分。)

2. **带上预约验证表到您的预约地。** 要求提供办公室工作人员签名。

您可以通过以下任何方式获取验证(证明)表:

- 从 Ride to Care 网站打印:  
[ridetocare.com](http://ridetocare.com)
- 致电我们: 855-321-4899 或 TTY 711, 让我们将表单邮寄给您。
- 让我们将表单传真到您的服务商办公室

### 3. 在截止日期之前将完整的原始表格发送给

**我们。** 我们必须在您预约日后的 45 天内收到表格和任何必需 (需要) 的收据。如果我们在您就诊后45天内未收到您的验证表和任何所需的收据,我们将不予赔偿。

您可以邮寄表格或服务商的办公室传真。如果您的服务商提供传真表格,他们需要附上一张包含其机构抬头和您的预约信息的封面。

#### 邮寄地址:

Ride to Care, PO Box 301339  
Portland OR 97294

**Ride to Care 传真:** 503-296-2681

我们将核实您是否就诊治疗。

### 4. 或者,请您的服务商写一封信。

您的服务商无需传真预约验证表,而是可以传真给我们一封带有其抬头的信件。

这封信必须包含:

- 您的名字和姓氏
- 您当前的邮寄地址
- 您的 Health Share (Medicaid) 会员ID号
- 您就诊的日期和时间
- 看到您的服务商或工作人员的签名和电话号码。

### 5. 获得报销。

在我们核实您的预约后,我们会将您的里程报销充值到 Focus 卡中。Focus 卡是Visa 预付借记卡由

U.S. Bank 提供。我们将在收到您填写的表格后的14个工作日内充值资金。

### Focus 卡

首次申请报销时,我们将创建您的 Focus 预付借记卡帐户。我们会将您的卡邮寄给您。可能需要 7 到 10 个工作日才能到达。Focus 卡将装在未标记的信封中。它可能看起来像是垃圾邮件,所以请留意它。

将 Focus 卡安全保存。我们将用这同一张卡充值以后的报销款。

在使用卡之前,您需要激活它(启动它)。说明书与卡在一起。您可以在任何接受 Visa 的地方使用该卡。

### 报销费率和卡余额

您的里程报销将以每英里 0.25 美元的价格充值到 Focus 卡上。在到期金额达到 10 美元或以上后,我们将向您的 Focus 卡添加报销。卡上的余额按月滚计。

**如果您的卡在六个月内未被使用,它将变为非活动状态。** 您必须要求我们重新激活您的 Focus 卡,然后才能获得资金。

有关您的卡余额,提款或重新激活的问题,请致电Focus 卡客户服务免费电话 877-474-0010。

如果您需要使用 Focus 卡以外的报销方式,请与我们联系。请向我们询问住宿。



## 提供搭乘车辆

### 提供搭乘车辆基础

当您致电申请行程时，我们会询问一些问题。我们希望确保您获得正确的交通方式。

**如果我们要安排行程，我们会要求您提供以下信息：**

- 完整的出发地地址和目的地地址。这包括公寓、房间、大楼、楼层或套房房间号码。
- 为司机提供有关您的接送地点的有用提示。有楼梯吗？是一个封闭的社区吗？
- 是否有个人护理人员还是服务型动物将与您一起同行。
- 您是否使用助行设备。如果是，我们可能会问：
  - 设备类型。
  - 设备尺寸。
- 您需要的服务级别（见第 14 页）。
- 您是否需要搭车回程，以及您希望在什么时间需要。

如果可以，请至少在预约前 48 小时致电我们。提前通知有助于我们安排时间。您最长可以在预约前 90 天致电我们。

您有权要求当天或第二天乘车。但是，如果对乘车的需求很高，我们会优先考虑医疗紧急请求。有关当天和第二天请求的详细信息，请参阅第 13 页。

**如果您符合以下条件，我们可以安排乘车：**

- 无法获得车辆。
- 不能乘坐公共交通工具。

我们可能会派出轿车、轮椅面包车、担架车或非紧急救护车。我们将根据您的医疗需求做出决定。如果需要，个人护理人员（PCA）可以与您一起同行。

司机必须在到达时告知您他们已到达。他们必须在您预定的接送时间后等待您至少 15 分钟。如果您没有在这 15 分钟内到达，司机必须在他们离开您的接送地点之前告诉调度员。

只要有可能，  
请在您需要乘车前至少两个工作日致电我们。

我们将安排您的行程，以便您准时到达并办理预约手续。我们将安排您的回程，以便立即接您。

当司机到达时，请准备好出发。您的司机到达太早，您还没有准备好了吗？您不必在预定的接送时间之前到达。

## 其他时间指南

- 您的司机应在您预定的接送时间或窗口前后不超过 15 分钟到达。
- 您不应该在预约时间前一个多小时下车。
- 司机应在您预约时间前至少 15 分钟将您送下车。
- 我们有应急计划和备用计划,以应对可能影响乘车可用性的不同情况。这些包括诸如交通繁忙,车辆事故,恶劣(坏)天气以及其他会员因预约而迟到等事情。备份计划包括诸如让另一家服务商送您一程,或者在其他人可以带您时报销您。  
我们将尽最大努力为会员往返预约提供备份方案。  
如果需要,我们将与您和您的健康护理提供者合作,以确保您能够达到预约。我们可能需要将您的行程重新分配给其他运输服务商。**如果您的司机在接送时间或窗口的 10 分钟内未到达,请立即告知我们。**
- 司机不应在诊所或其他机构开始营业前超过 15 分钟将您送到您的预约地点。
- 司机不得在办公室或其他机构关闭前不到 15 分钟预约下车。
- 如果您的预约是一天中最后一个,司机将在诊所关闭后不超过 15 分钟接您。  
除非预约预计在关闭后持续超过 15 分钟,或者除非您或(如适用)您的父母,监护人或代表要求。

- 司机不得在往返当地服务区的医疗预约途中进行计划外的停留,包括食物和饮料。

如果您不确定预约后需要什么时候回家,您可以安排一个意愿呼叫,或呼叫返回。预约完成后,请致电 503-416-3955 (免费电话 855-321-4899)。司机会在您致电后的 60 分钟内到达。为避免延误,我们建议您尽可能安排接送时间。

如果您在预定行程后需要取消或更改行程,请尽快告知我们。我们需要在您预定的接送时间前至少提前两个小时通知。我们可能无法适应最后一刻的变化,但我们将始终尽最大努力。

### 乘车延误和重新安排

有时,由于交通或其他原因,运输服务商可能会迟到或无法接您。如果您的行程迟到,或者有其他问题,请致电我们。我们会尽快将您的行程重新分配给其他服务商。我们与运输供应商合作,以确保有额外的车辆可用。

### 当日和次日的请求

我们要求您在医疗保健预约前两个工作日或更长时间致电我们。两天的通知将帮助我们在高需求时期更好地为您服务。

您有权要求当天或次日乘车。

我们可能会与您的健康护理提供者核实当日乘车服务。

**以下是我们如何确定当日行程请求的优先级：**

- 您即将出院。
- 您的健康护理提供者要求您在同一天因病情严重需要前往护理中心。这可以包括用于化验的乘车。
- 您将接受紧急护理, 因为您生病了, 您的主要护理提供者无法提供帮助。
- 您怀孕了, 需要前往您的产前(孕期)服务提供者, 或去紧急护理。
- 您的健康护理提供者正将您送到专科医生那里。
- 您必须立即拿所需的药物。

出于所有其他原因, 请至少在预约日前两个工作日提出行程申请。您或您的代表可以在一次电话中安排多次行程, 最迟可在预约前 90 天。全年 365 天, 每天 24 小时提供服务。

如果朋友或家人可以带您去预约, 我们可以在同一天批准里程报销。如果您可以使用公共交通工具, 我们可以批准交通费。

## 服务级别

**我们的司机能够提供不同级别的服务, 以最好地满足您的医疗需求。**

- **路边到路边：**您的司机将在您上车地点的路边与您会面。
- **门口到门口：**您的司机将在您的接送地点的门口或前台与您会面。司机将护送您到下车地点的门口或前台。
- **手把手：**您的司机将在您的接送地点与您和您的护理团队成员会面。您的司机将带您一路前往您的下车地点。您的司机将与您在一起, 直到您的护理团队中有人带您完成剩下的路。如果有的话, 个人护理人员可以帮助做这项服务。

**当您致电我们安排行程时, 请告知我们您需要的帮助类型。**

## 助行设备

助行设备可以帮助您四处走动。我们需要了解您是否使用, 尺寸, 以及您是否需要帮助将其装载和卸载到车辆中, 是非常重要的。无论您是使用手杖、助行器、轮椅还是踏板车, 还是需要担架运输, 我们都可以带您到达预约。

我们可以提供适合您的助行设备的乘车服务, 但并非每辆车都能容纳每种类型的设备。我们希望安排最适合您需求的车辆。如果车辆到达时不符合您的需求, 请立即致电我们。

当您致电时, 请告诉我们您的助行设备的类型和尺寸, 以及任何特殊细节。





### 有关您的助行设备的重要详细信息可能包括：

- 是否可折叠。
- 设备的宽度和长度。
- 设备在被占用时的总重量。
- 背部是否很高或倾斜。

对于担架运输，或者如果您需要乘车时提供轮椅，我们需要知道您的身高和体重，以便我们可以配送适当的尺寸。

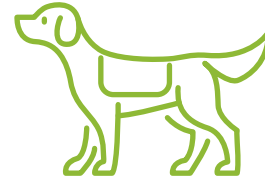
如有要求，乘车时也可提供氧气。当您安排行程时，请告诉我们您需要的氧气升数。如果我们为您提供助行设备或氧气，则不能将其留在目的地。它们只能在乘车期间使用。确保您在家庭住址和预约期间做好需求计划。

如果您使用踏板车，司机可能会询问您是否要为了安全而转移到车辆座椅上。但您不用必须这样做。

拐杖或手杖等助行器在您就座后必须安全地存放在车内。如有必要，服务商将帮助您保护设备。

便携式氧气罐在运输时必须固定。请只带上您医疗上需要的足够氧气。

如果您的需求或助行设备发生变化，请告诉我们。



### 服务型动物

您可以在乘车期间携带服务性动物。服务性动物是您因残疾而需要的狗或微型马。动物已经过训练，可以为您作为残疾人的利益而工作或执行任务。有关服务性动物和美国残障人士法 (ADA) 的更多信息，请访问

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

情感支持动物、伴侣动物和宠物不得进入我们的车辆，但封闭式运输除外。

如果您将携带服务型动物，请在致电安排行程时告知我们。

### 我们的客户服务团队和司机可能会向您询问有关您的服务性动物的以下问题：

- 是什么动物？
- 是因为残疾而需要动物吗？
- 动物受训练时是执行什么任务？

客户服务和司机可能只问这些问题。您有权将您的医疗详细信息保密。您不需要披露(提供)除这三个问题之外的任何信息。

## 安全带

所有乘车人都必须遵守安全带法律。当您致电安排行程时,如果您需要延长安全带,请告知我们。如果您有安全带豁免卡,请致电我们讨论我们如何为您提供最佳帮助。使用轮椅的乘客必须使用腰带和肩带。

## 共享乘车

乘车不保证是私人的,可以共享。其他 NEMT 乘客可能会在前往目的地的途中被接送或下车。我们要求您始终尊重其他乘客。不要以对车辆中任何人造成安全风险的方式行事。

## 安全运输

当会员处于精神健康危机时,最合适的运输类型可能是特殊车辆的安全医疗运输。这意味着医生或治安官确定该成员有伤害自己或他人的危险,或者需要立即护理、监护或治疗。在医疗上适当时,另一个人可以与该会员一起去,在途中或按照法律要求提供药物。示例包括但不限于父母、法定监护人或护送人员。我们将根据法院命令授权为 OHP 覆盖的医疗服务提供医疗安全运输。例外的情况是,如果会员

是去法院或承诺听证会(除非没有其他偿付的交通选择),或者如果会员被拘留。

## 未出现

未出现意味着您没有搭乘预定的行程。而且您没有尽快告诉我们取消行程。

### 这可能意味着:

- 您在我们设定的接送时间前不到两小时取消了行程。
- 您在预定的接送时间或窗口的 15 分钟内未准备好。
- 您将司机拒之门外,因为您不再需要搭车。或者您不想从该司机或服务商那里乘车。在一定数量的缺席后,我们可能会对您的个人资料进行服务修改(更改)。

服务修改为未来的行程设定了特殊条件和合理限制(公平限制)。这可能意味着您必须使用某个运输服务商。或者在有空的时候使用公共交通工具。或提前致电我们以确认每次行程。或者,您可能需要与个人护理人员(PCA)同行。(有关 PCAs 详细信息,请参阅[第 7 页](#)。)

您是否觉得您的行程被错误地标记为未出现?您可以联系我们的客户服务团队对未出现提出异议(质疑)。我们将调查此事。如果合适,我们将删除未出现。



## 12 岁及以下儿童

成人必须陪同(陪伴)12岁及以下的儿童。该成年人必须是他们的父母、继父母、祖父母、法定监护人、Department of Human Services (DHS) 工作人员或志愿者,或 Oregon Health Authority (OHA) 工作人员。或者可能是父母或法定监护人以书面形式认定为个人护理人员或PCA的成年人(18岁或以上)。成人随同人员必须为8岁以下的儿童提供并安装汽车安全座椅或加高座椅。(有关PCAs的更多信息,请参阅第7页。)

我们无法为您提供汽车安全座椅。司机可能无法帮助安装或拆卸汽车安全座椅。离开车辆时,您必须随身携带汽车安全座椅。司机不能为您在车内保留汽车安全座椅。

### 根据 Oregon 法律:

- 2岁以下的儿童必须坐在后向汽车安全座椅上。
- 2岁及以上体重不足40磅的儿童必须坐在汽车安全座椅上。
- 体重超过40磅的儿童必须坐在加高座椅上,直到他们满4英尺、9英寸或8岁,并且成人安全带正确适合。
- 司机只能使用合适的汽车安全座椅和护理人员接送孩子。



## 药房站

我们可以帮助您前往药房领取处方药,作为现有行程的附加服务。可以在预约之前或之后添加停靠点。我们可以提供巴士车票,里程报销或提供车辆搭乘。

对于提供车辆搭乘,您可以选择:司机可以等待15分钟。或者,当您准备好接送时,您可以致电。

我们不安排常规的药房行程。但是,如果有医疗需求,我们将进行安排。

Health Share 和您的健康计划与药房服务商合作,为您提供将处方药直接送到您家门口的选择。要了解有关配送选项的更多信息,请询问您的健康计划或诊所。或致电 Health Share Customer Service: 503-416-8090, 免费电话: 888-519-3845 或 TTY 711。



## 区域之外

您是否需要前往 Clackamas、Multnomah 或 Washington 县内无法提供的 Health Share 预约？我们将与您合作，看看我们是否可以提供前往该预约的交通工具。有时，区域外交通包括根据您的情况将报销和提供车辆搭乘相结合。详情见 OAR 410-141-3515(7)(a) 和 (b), 410-141-3930。您可以在此处的 Ride to Care 报销指南中找到有关膳食和住宿津贴以及行程报销的更多信息：

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

在某些情况下，我们还可能为您和随同人员（与您同行的人）提供膳食和住宿津贴（固定金额）（见下文）。如果您的区域外健康护理符合以下条件，我们可能会提供膳食津贴：

- 包括超过 30 分钟或 30 英里的行程（如果您居住在市区）。
- 包括超过 60 分钟或 60 英里的行程（如果您居住在农村地区）。
- 整个往返行程时间需要四个小时或更长时间。

要获得住宿报销资格：

- 您必须在早上 5 点之前开始行程才能预约，或者您将在晚上 9 点之后从预约返回家中。

**或者**

- 您的服务商必须书面通知我们您有医疗需求。

- 在任何一种情况下，您都必须提供您将要入住的地方的名称和地址。

**在其他情况下也可能提供膳食，例如：**

- 您可以将自己送到区域外的医疗预约。
- 家人或朋友可以带您去区域外的医疗预约。
- 您接受搭乘所提供的车辆前往区域外医疗预约。

请问我们您的地区外情况是否有资格获得用餐资格。

会员（和随同人员，如适用）的膳食和住宿费用按以下费率报销：

- 早餐（\$11.00）：在上午 5 点前开始行程。
- 午餐（\$11.00）：行程时间从上午 11:30 至下午 1:30。
- 晚餐（\$11.00）：行程在晚上 9 点后结束。
- 住宿：每晚 \$80。只有当随同人员与您分开房间时

膳食津贴是固定金额。您无需向我们提供餐食收据。

会员必须支付超过批准的膳食和住宿津贴的任何费用。如果您被批准获得膳食和住宿津贴，请相应地计划用餐地点。如果您或代表您的人员负担不起其余费用，请致电 Health Share 并询问您的选择。



我们有一个流程来审查服务区域以外的护理差旅费申请。如果事先获得批准,我们可能会报销某些行程费用或提供行程津贴。一旦您安排了区域外的健康护理预约,请致电我们。我们需要一些时间来审核您的请求。我们将首先检查在医疗上是否适合离开服务区进行护理。如果我们批准您的区域外预约,那么我们需要时间来安排您行程的必要部分。您可以提前 90 天致电以申请区域外行程。预约后,您最多有45天的时间让我们收到您填写的报销表格。当您致电要求前往我们的服务区域以外的预约时,我们的客户服务代表将需要一些信息。此信息将帮助我们确定行程是否属于 Oregon Health Authority 制定的区域外覆盖范围指南。我们会问:

- 完整的出发地和下车地址,包括公寓和套房号码(如果适用)。
- 机构名称、服务商名称和服务商的电话号码。
- 预约原因。
- 预约日期和时间。
- 您需要什么时候到达。这可能是您预约的前一天。
- 您需要停留多长时间。

- 您是否有助行设备或个人护理人员。
- 您请求的交通类型。(例如:车辆运输、航空旅行或里程报销。)
- 可以给您回电话的电话号码。

在我们审核并核实行程信息后,我们将与您联系。我们会告知您您的行程获得批准还是被拒绝。

如果您的行程获得批准,我们将为您提供详细的交通信息。我们将为您设置一张 Focus 卡以进行报销。

### 和随同人员在区域外同行

我们将报销一名随同人员(与您同行的人)的餐食或住宿费用。这可以包括父母或帮助会员的其他人。在以下情况下,我们会报销会员与他们一起去的陪同人员:

- 该会员是未成年人,不能在没有人陪同的情况下出行。
- 该会员有其医疗提供者的签名说明,解释为什么随同人员必须与他们一起出行。
- 由于精神或身体原因,会员无法在没有帮助的情况下前往预约。
- 在没有帮助的情况下,会员在预约、治疗或服务后无法回家。

在某些情况下,我们可能会决定报销一名以上随同人员的餐食或住宿费用,或出于上述原因以外的原因。

如果您和/或您的随同人员无力支付您的餐费和住宿费,请告知我们。我们将为您找到最佳选择。



## =紧急情况

如果您遇到医疗紧急情况,请拨打 911 或让某人带您到最近的急诊室。

如果您在乘车过程中遇到紧急情况,请通知您的司机。您的司机可以拨打 911。

Ride to Care  
不提供紧急运输。



## 司机筛选

我们筛选司机。他们接受预聘活动,包括犯罪背景调查和筛查,以确保他们不会被排除在参与联邦计划之外。他们受到特定招聘要求的约束,包括在需要时拥有带有正确背书的驾驶执照。运输服务仅在符合某些安全性和舒适性的车辆中提供。它们提供安全带、灭火器和急救箱等功能。这些车辆是无烟、消毒、清洁、无杂物,并符合所有当地执照和许可证要求。



## 恶劣天气计划

如果您有计划在极端天气下需要关键的医疗护理,我们将为您提供服务。重要的医疗护理包括肾透析、化疗输液等。恶劣(非常糟糕)天气包括极端高温、极端寒冷、洪水、龙卷风警告、大雪、结冰的道路等。





# 您的权利和责任

## 作为 Ride to Care 用户, 您有权:

- 获得适合您需求的安全可靠的接送服务。
- 在与客户服务部门交谈时, 寻求口译服务。要求以符合您需求的语言或格式提供 Ride to Care 材料。
- 对 Ride to Care 体验提出投诉。
- 提交上诉, 要求听证会, 或者如果您觉得自己被不公平地拒绝了服务, 请同时要求两者。
- 当乘车被拒绝时, 收到书面通知

作为健康护理福利的一部分, 您有权获得可靠的交通工具。

## 作为 Ride to Care 乘客, 您的责任包括:

- 尊重司机和其他乘客。
- 请尽早致电我们以安排、更改或取消您的运输。
- 根据 Oregon 法律要求使用安全带和其他安全设备。
- 提前要求额外的停留。

如果您需要在药房或其他地点停留, 我们必须批准。司机仅可在我们已同意的站点停留。

## 服务修改

有些会员有特殊条件或需求。这些可能包括身体或行为健康残疾。我们将修改 (调整) NEMT 服务, 以满足 OAR 410-141-3955 中的规则。我们还将修改为有健康状况或表现出对司机或行程中的其他人构成直接威胁或安全风险的行为的乘客提供的服务。

## 安全风险包括以下行为:

- 威胁司机。
- 威胁车内其他人。
- 创造一种使车辆中任何人都面临伤害风险的情况。

滥用服务的乘客也可能获得服务修改。当乘客的行为导致健康护理提供者因交通问题而拒绝服务时, 服务也可能被修改。

如果您收到服务修改, 我们将与您合作。我们将提供其他选择来帮助您获得健康护理。

## 计费

我们和 Health Share 都不得向您收取往返承保医疗服务的交通费用, 即使 Oregon Health Authority (OHA) 没有向我们报销这些服务。如果您收到账单, 请立即致电我们或 Health Share。



## 超额付款

有时,我们可能会向您支付比我们本该支付的更多的钱。这称为超额付款。在以下情况下可能会发生这种情况:

- 我们给您报销,但其他代理机构或资源已给您报销。
- 提供您的乘车,膳食或住宿的人直接获得了报酬,但您也获得了报销。

- 我们向您支付前往预约的交通费用,但您:
  - 不用这笔钱。
  - 不前往预约。
  - 与另一位也获得报销的会员拼车
- 我们为您提供公共交通卡,您将交通卡出售或转让给他人。

如果发生其中一项超额付款,我们可以向您回收多付的款项。



## 投诉、反馈、拒绝和上诉

### 投诉与反馈

Health Share 的健康护理和运输服务商希望为您提供最好的护理。您是否对交通(行程)服务的任何部分有投诉?您可以致电或写信告诉我们或 Health Share。您有权就我们的服务、流程或行程的任何方面提出投诉。投诉表示不满。我们的团队将努力解决您的疑虑。

### 投诉可以涉及,但不限于以下情况:

- 被拒绝服务。
- 司机或车辆安全。
- 您收到的服务质量不佳。
- 司机或工作人员粗鲁。
- 您是否收到了正确的服务类型。
- 您是否可获得的服务。
- 您作为消费者的权利。

如果您提出投诉,您的 NEMT 服务不会受到负面影响。重要的是,我们要听取不满,以便我们能够提供优质的服务。

您可以通过在正常工作时间致电 Ride to Care 来提出投诉。我们也欢迎其他反馈。

在 Ride to Care 收到您的投诉后的五个工作日内,我们将向您发送:书面决议(决定)或者一封信,解释我们需要更多的时间来调查您的问题。我们将在 30 个日历日内为您提供最终答复。

### 您是否需要帮助填写表格或知道如何继续?

Health Share 可以帮助。致电客户服务团队: 503-416-8090, 免费电话: 888-519-3845 或 TTY 711。



## 您还可以：

- 直接与您的服务商谈论您的疑虑。
- 向 OHP Client Services 提出投诉。致电 OHP, 免费电话: 800-273-0557。
- 向 Oregon Health Authority Ombudsman 提出投诉。致电 OHA, 免费电话: 877-642-0450 或 TTY 711。

您的授权代表(您同意代表您行事的人)可以代表您提出投诉。您可能需要(以书面或语音)告知 Ride to Care, 您正在让授权代表提出投诉。我们和 Health Share 都不会阻碍(阻止)您提出以前(之前)提出的投诉或不满。我们也不会阻止您向我们和 Health Share 提交或递交相同的投诉或申诉。

## 拒绝和上诉

如果您觉得自己被不公平地拒绝了服务, 您有权上诉, 听证会或两者兼而有之。如果您被拒绝服务, 我们会口头告知您请求被拒绝的原因。在向您发送不享有福利决定通知(NOABD)之前, 当初始检查员拒绝让您乘车时, Health Share 必须要求另一名员工进行二次审查。

在拒绝后的 72 小时内, Health Share 将邮寄给您(拒绝乘车的会员)一份不享有福利决定通知。我们还会将一份副本发送给您安排预约的服务商, 如果他们为您安排了行程。您可以在会员手册中找到有关您的权利的更多信息。

您应始终尝试直接通过我们解决问题。但是, 如果我们无法解决您的问题, 您可以致电 503-416-8090 联系 Health Share Customer Service, 或致电 800-273-0557 联系 Oregon Health Authority Member Services。如果我们拒绝、停止或减少您请求的 NEMT 服务, 或者您的健康护理提供者代表您请求的 NEMT 服务, 我们将在 72 小时内或更改发生前尽快向您发送 NOABD 信函。该通知将告诉我们做出该决定的原因。

如果您愿意的话, 这封信将解释如何上诉决定。按照 NOABD 信函上的说明, 通过 Health Share 开始上诉程序。您必须在 NOABD 信函日期后的 60 天内提交上诉。

如果您选择上诉, 具有临床或计划专业的健康护理专业人员将对其进行审查。Health Share 将根据您的健康状况要求尽快向您发送上诉决议通知(NOAR)。他们将在您提出请求之日起 16 天内邮寄。如果 Health Share 需要更多时间, 他们会给您发一封信。他们最多可以有 14 天的时间。

如果 Health Share 在 16 天内或延长的投诉时间内未处理您的投诉, 则表示投诉程序已用尽。然后, 您可以进行行政听证会。您不必放弃自己的不满或自己的上诉。如果您愿意, 授权(批准)代表可以为您提出。

您可以继续获得在我们决定拒绝、停止或减少之前已经开始的服务。

**有关投诉和上诉系统、政策和程序的更多信息，**

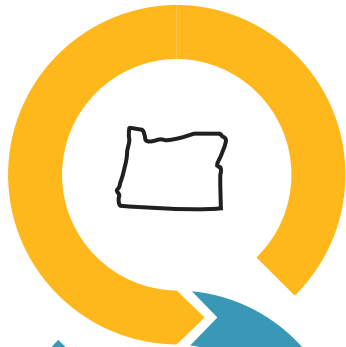
**请致电 Health Share:**

**电话：503-416-8090**

**免费电话：888-519-3845 或 TTY 711**

# 服务您的需求

Ride to Care、您的服务商和 Oregon Health Authority 如何进行连接？



Oregon Health Authority

**Oregon Health Authority (OHA)** 为整个 Oregon 州提供 Medicaid 计划, 称为 Oregon Health Plan (OHP)。非紧急医疗运输 (NEMT) 是 OHP 承保的福利。



health share  
Health Share of Oregon

**Health Share of Oregon (HSO)** 是协调护理组织 (CCO)。Health Share of Oregon 在 OHA 下工作, 为三县地区 (Clackamas、Multnomah 和 Washington 县) 服务 OHP 会员。



**CareOregon, Kaiser Permanente, Legacy Health/PacificSource, OHSU 和 Providence Health & Services** 是三县地区的保险服务商, 帮助 Health Share CCO 提供护理。通过他们的客户服务和护理协调团队, 他们帮助您确保获得身体、牙科和心理健康护理以及药物滥用治疗。这些健康计划涵盖交通服务。



RIDE to CARE

**Ride to Care** 可帮助您获得 Health Share 涵盖的健康护理预约和服务。Ride to Care 将与您合作, 找到适合您需求的 NEMT 服务。这可能是公共交通工具票、里程报销费用或提供车辆搭乘的费用。Ride to Care 也可能与您的健康护理提供者联系, 以核实您是否正在参加 Medicaid 计划。



您的初级护理提供者 (PCP) 可能是医生、执业护士、医生助理或自然疗法医师。他们与 CareOregon 和其他医疗团队成员, 如: 牙医, 心理健康提供者、药剂师等, 协调您的护理。您的 PCP 或其他健康护理



**503-416-3955 或免费电话 855-321-4899**  
**周一至周五上午 8 点至下午 5 点**

OHP-HSO-22-2836

HSO-21276350-SC-0113

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