



راهنمای مسافر

1 جنوری 2026

503-416-3955 یا تلفون رایگان 855-321-4899

8 صبح الی 5 بعدازظهر، دوشنبه الی جمعه ridetocare.com

فهرست مطالب

2	معلومات تماس و ساعات کاری
3	پشتیبانی زبانی و قالب‌بندی
8	محرم‌انه‌گی اعضا
8	بیانیه عدم تبعیض
10	نمای کلی پروگرام
13	مراقب شخصی (PCA)
13	ترانزیت عمومی
16	جبران هزینه مسافت
18	سفرهای فراهم‌شده با وسیله نقلیه
23	توقفهای دواخانه
23	خارج از حوزه
26	اضطراری‌ها
26	بررسی پیشنهاد راننده و ایمنی وسیله نقلیه
26	پلان وضعیت بد آب‌وهوا
27	حقوق و مسئولیت‌ها
29	پرداخت‌های اضافی
29	شکایات، بازخورد، رد درخواست‌ها و تجدیدنظر
31	گزارش‌دهی تقلب، هدررفت و سوءاستفاده

معلومات تماس و ساعات کاری

Ride to Care معلومات تماس

تلفون: 503-416-3955

رایگان (Toll-free): 855-321-4899

فکس: 503-296-2681

TTY: 711

آنلاین: ridetocare.com

نشانی پستی: Ride to Care, PO Box 301339, Portland, OR 97294

Ride to Care تمام خدمات حملونقل طبی غیراضطراری (NEMT) را به نمایندگی از سازمان مراقبت هماهنگ شما، Health Share of Oregon، ارائه میکند.

خطوط تلفونی Ride to Care شامل امکان ارسال پیامک به زبانهای انگلیسی و اسپانیایی، هم در ساعات عادی کاری و هم پس از ساعات کاری، میشود. تیم خدمات مشتریان آنها کارمندانی دارد که به چندین زبان صحبت میکنند. در صورت نیاز، میتوانند شما را به ترجمان وصل کنند. خدمات مشتریان میتواند در صورت داشتن ناتوانی شنوایی یا گفتاری به شما کمک کند.

ساعات کاری و رخصتیهای Ride to Care

ساعات عادی کاری ما 8 صبح الی 5 بعدازظهر، دوشنبه الی جمعه است، بهجز رخصتیهای در این ساعات می‌توانید ثبت اولیه انجام دهید، شکایت ثبت کنید و نیازهای حملونقل خود را تنظیم نمایید. هر چیزی خارج از این زمان «پس از ساعات کاری» محسوب می‌شود. تیم ثانوی خدمات مشتریان ما پس از ساعات کاری، در آخر هفته و در رخصتیهای خدمات محدود ارائه می‌کند.

تیم اصلی خدمات مشتریان ما در این رخصتیهای در دسترس نیست: روز سال نو، روز یادبود (Memorial Day)، چهارم جولای، روز کارگر (Labor Day)، روز شکرگزاری (Thanksgiving) و کریسمس.

خدمات 24 ساعت شبانه‌روز، 365 روز سال در دسترس است. می‌توانید برای هر روز یا ساعتی که ضرورت دارید، حملونقل (سفرها) را برنامه‌ریزی کنید. لطفاً برای برنامه‌ریزی سفرهایی که از نظر طبیی عاجل نیستند، در ساعات عادی کاری تماس بگیرید. تنها سفرهای طبیی عاجل را می‌توان پس از ساعات کاری برنامه‌ریزی کرد.

حملونقلی که قبلاً برنامه‌ریزی شده باشد، تحت تأثیر ساعات کاری یا رخصتیهای ما قرار نمی‌گیرد.

می‌توانید هنگام تماس، یک یا چند سفر را همزمان تا 90 روز پیشاپیش، برای قرارهای یکباره و تکراری (دوباره‌ای)، برنامه‌ریزی کنید. همچنین می‌توانید درخواست حملونقل همان‌روز یا روز بعد را بدهید.

مرکز تماس پس از ساعات کاری ما بدون توجه به زمان، روز یا رخصتیهای در دسترس است. می‌توانید برای مرکز تماس پس از ساعات کاری پیام بگذارید. در صورت نیاز، آنها می‌توانند شما را به خدمات اضطراری راهنمایی کنند.

معلومات تماس Health Share of Oregon

تیم اصلی خدمات مشتریان ما در ساعات عادی کاری، 8 صبح الی 5 بعدازظهر، دوشنبه الی جمعه در دسترس است.

اگر به کمک بیشتر ضرورت دارید، می‌توانیم کمک کنیم. یا اگر می‌خواهید درباره تجربه NEMT خود به Health Share بازخورد بدهید.

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

تلفون: 503-416-8090

خط رایگان: 888-519-3845 یا TTY 711

فکس: 503-416-4981

آنلاین: HealthShareOregon.org

ساعات: 8 صبح الی 5 بعدازظهر، دوشنبه الی جمعه، بهجز رخصتیهای.

پشتیبانی زبانی و قالب بندی

English

You can get this document in other languages, large print, braille or a format you prefer. You also have the right to an interpreter. You can get help from a certified or qualified health care interpreter. This help is free. Call 888-519-3845, TTY 711, or tell your provider. We accept relay calls.

Spanish

Puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, en braille o en el formato que prefiera. También tiene derecho a solicitar un intérprete. Puede obtener ayuda de un intérprete de atención médica certificado o calificado. Esta ayuda es gratuita. Llame al 888-519-3845, TTY 711 o infórmese a su proveedor. Aceptamos llamadas de retransmisión.

Vietnamese

Quý vị có thể nhận những 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 giúp đỡ. Trợ giúp này là miễn phí. Gọi 888-519-3845 hoặc TTY 711. Chúng tôi chấp nhận các cuộc gọi chuyển tiếp. Quý vị có thể nhận được sự trợ giúp từ một thông dịch viên chăm sóc sức khỏe được chứng nhận và có trình độ.

Arabic

يمكنك الحصول على هذه الوثيقة بلغات أخرى أو بخط كبير أو بطريقة برايل أو بأي تنسيق تفضله. لديك أيضًا الحق في الحصول على مترجم. يمكنك الحصول على مساعدة مترجم فوري معتمد أو مؤهل في مجال خدمات الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على هذه المساعدات مجانًا. اتصل بالرقم 888-519-3845 أو عبر خدمة الهاتف النصي على 711، أو أخبر مقدم الخدمة الخاص بك. نقبل المكالمات الواردة عبر خدمة الترحيل.

Dari - Afghan Persian

شما میتوانید این سند را به زبان های دیگر، چاپ بزرگ، خط بریل یا فارمتی که شما ترجیح میدهید بدست بیاورید. شما همچنان حق دارید که یک ترجمان شفاهی داشته باشید. شما میتوانید از یک ترجمان شفاهی تصدیق شده مراقبت صحی یا واجد شرایط کمک بگیرید. این کمک رایگان است. با شماره 888-519-3845، TTY 711 تماس بگیرید، یا به ارائه کننده خود بگوئید. ما تماس های انتقالی (Relay Calls) را می پذیریم.

Russian

Этот документ можно получить на других языках, крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в другом предпочитаемом формате. Кроме того, вы имеете право запросить услуги устного переводчика. Вы можете получить помощь дипломированного или квалифицированного устного переводчика, специализирующегося в области медицины. Эти услуги предоставляются бесплатно. Позвоните по номеру 888-519-3845 (TTY: 711) или обратитесь к своему врачу. Мы принимаем ретранслируемые звонки.

Somali

Waxaad dukumiintigan ku heli kartaa luuqadaha kale, farta waawayn, farta indhoolaha ama nooca aad rabto. Waxaad sidoo kale xaq u leedahay inaad hesho turjubaan. Waxaad caawimaad ka heli kartaa turjubaan daryeelka caafimaadka qaabilsan oo xirfad u leh ama shahaado u haysta. Caawimadani waa bilaash. Wac 888-519-3845, TTY 711, ama u sheeg adeeg bixiyahaaga. Waanu aqbalaynaa wicitaanada dadka maqalka culus.

Traditional Chinese (Cantonese)

您可以獲得以其他語言、大字體、盲文或您喜歡的格式提供的該文件。您還有權獲得由口譯員提供的翻譯協助。您可以從經認證或合格的醫療保健口譯員那裡獲得幫助。這項幫助是免費的。請致電 888-519-3845，聽障或語言障礙人士請撥打 TTY 711 進行諮詢，或告知您的服務提供方。我們接受中繼呼叫。

Simplified Chinese (Mandarin)

您可以获得以其他语言、大字体、盲文或您喜欢的格式提供的该文件。您还有权获得由口译员提供的翻译协助。您可以从经认证或合格的医疗保健口译员那里获得帮助。这项帮助是免费的。请致电 888-519-3845，听障或语言障碍人士请拨打 TTY 711 进行咨询，或告知您的服务提供方。我们接受中继呼叫。

Korean

본 문서는 다른 언어, 큰 활자, 점자 또는 귀하가 선호하는 형식으로 제공될 수 있습니다. 또한 통역사를 요청할 권리가 있습니다. 자격증을 소지하였거나 자격을 갖춘 의료 전문 통역사의 도움을 받을 수 있습니다. 이 지원은 무료로 제공됩니다. 전화 888-519-3845 (TTY 711)번 또는 담당 제공자에게 문의하십시오. 중계 전화도 받고 있습니다.

Chuukese

Ka tongeni nounou ei taropwe non pwan foosun ekkoch fonu, epwe mesemong makkan, epwe ussun noun mei chuun ika non ew sokkun nikinik ke mochen kopwe nounou. Mei pwan wor omw pwuung omw kopwe nounou chon chiaku ngonuk. Mei pwan tongeni an epwe kawor ngonuk aninis ren peekin chiaku seni ekkewe ir ra kan tufichin chiaku ika ir mei tongeni chiaku ren peekin aninsin health care. Ei sokkun aninis ese pwan kamo. Kokori nampa 888-519-3845, TTY 711, ika pworous ngeni noumw we tokter ren. Kich mei pwan etiwa kokkon an emon epwe wisen atoura.

Ukrainian

Цей документ можна отримати в перекладі іншою мовою, надрукованим великим шрифтом, шрифтом Брайля або в іншому зручному для вас форматі. Крім того, ви маєте право на послуги усного перекладача. Ви можете скористатися послугами дипломованого або кваліфікованого усного перекладача, який спеціалізується в галузі охорони здоров'я. Такі послуги надаються безкоштовно. Зателефонуйте за номером 888-519-3845 TTY 711 або зверніться до свого лікаря. Ми приймаємо виклики в режимі ретрансляції.

Farsi

شما می‌توانید این سند را به زبان‌های دیگر، نسخه چاپی درشت، خط بریل، یا در قالب دلخواه خود دریافت کنید. همچنین، شما حق دارید از یک مترجم کمک بگیرید. می‌توانید از یک مترجم شفاهی مراقبت‌های بهداشتی دارای گواهی‌نامه یا واجد صلاحیت کمک بگیرید. این کمک رایگان است. با شماره 888-519-3845 تماس بگیرید، از طریق دستگاه تله‌تایپ (TTY) با شماره 711 تماس حاصل کنید، یا موضوع را به ارائه‌دهنده خدمات درمانی خود اطلاع دهید. ما از تماس‌های رله پشتیبانی می‌کنیم.

Amharic

ይህንን ሰነድ በሌሎች ቋንቋዎች፣ በትላልቅ ህትመቶች፣ በብሬይል ወይም በሚመርጡት ቅርጸት ማግኘት ይቻላል። በተጨማሪም አስተርጓሚ የማግኘት መብት አለዎት። እውቅና ካለው ወይም ብቃት ካለው የጤና እንክብካቤ አስተርጓሚ እርዳታ ማግኘት ይቻላል። ይህ እርዳታ ነጻ ነው። ወደ 888-519-3845፣ TTY 711 ይደውሉ ወይም ለአቅራቢዎ ይገኙ። የሪሌይ ስልክ ጥሪዎችን እንቀበላለን።

Romanian

Puteți obține acest document în alte limbi, tipărit cu font mare, în braille sau în formatul preferat. De asemenea, aveți dreptul la un interpret. Puteți obține asistență de la un interpret aprobat sau calificat în domeniul medical. Asistența este gratuită. Sunați la 888-519-3845, TTY 711 sau contactați furnizorul. Acceptăm apeluri prin centrală.

Khmer/Cambodian

អ្នកអាចទទួលបានឯកសារនេះជាភាសាផ្សេងទៀត អក្សរធំៗ អក្សរស្នាប ឬទម្រង់ដែលអ្នកចង់បាន។
អ្នកក៏មានសិទ្ធិទទួលបានអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ផងដែរ។
អ្នកអាចទទួលបានជំនួយពីអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ផ្នែកថែទាំសុខភាពដែលមានលក្ខណសម្បត្តិគ្រប់គ្រាន់ ឬមានវិញ្ញាបនបត្របញ្ជាក់។
ជំនួយនេះផ្តល់ជូនឥតគិតថ្លៃ។ សូមហៅទូរសព្ទទៅលេខ
888-519-3845, TTY 711 ឬប្រាប់ស្ថាប័នផ្តល់សេវារបស់អ្នក។
យើងទទួលយកការហៅទូរសព្ទបញ្ជូនបន្ត។

Burmese

ဤစာရွက်စာတမ်းကို အခြားဘာသာစကားများ၊ စာလုံးကြီးဖြင့် ပုံနှိပ်ထားခြင်း၊
မျက်မမြင်စာ သို့မဟုတ် သင်နှစ်သက်သော ဖောမက်တစ်ခုဖြင့် ရရှိနိုင်ပါသည်။
သင့်တွင် စကားပြန်တစ်ဦးရပိုင်ခွင့်လည်း ရှိပါသည်။ အသိအမှတ်ပြုထားသော
သို့မဟုတ် အရည်အချင်းပြည့်မီသော ကျန်းမာရေး စောင့်ရှောက်မှုဆိုင်ရာ
စကားပြန်တစ်ဦး၏ အကူအညီကို သင်ရရှိနိုင်ပါသည်။ ဤအကူအညီသည် အခမဲ့
ဖြစ်ပါသည်။ 888-519-3845, TTY 711 သို့ ခေါ်ဆိုပါ သို့မဟုတ် သင့်အား
စောင့်ရှောက်မှုပေးသူကို ပြောပါ။ ကြားလူအကူအညီဖြင့် ဖုန်းခေါ်ဆိုမှုများကို
ကျွန်ုပ်တို့ လက်ခံပါသည်။

Swahili

Unaweza kupata hati hii katika lugha nyingine, machapisho makubwa, maandiko ya nukta nundu au katika muundo unaoupenda. Una haki ya kupata mkalimani. Unaweza kupata msaada kutoka kwa mkalimani wa huduma za afya aliyeidhinishwa au anayestahiki. Msaada huu haulipishwi. Piga simu kwa 888-519-3845, TTY 711, au mweleze mtoa huduma wako. Tunapokea simu za kupitia mfasiri wa mawasiliano.

محرمانه‌گی اعضا

حریم خصوصی شما برای ما مهم است. ما درباره شما صحبت می‌کنیم یا معلومات شما را فقط در حد نیاز برای اهداف کاری ارائه می‌کنیم. انجام خلاف این کار به‌طور جدی ممنوع است. ما معلومات شما را مطابق به قانون محرم نگه می‌داریم.

بیانیه عدم تبعیض

Health Share of Oregon تبعیض قایل نمی‌شود.

تبعیض خلاف قانون است. Health Share باید قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرالی را رعایت کند. ما نمی‌توانیم در هیچ‌یک از برنامه‌ها یا فعالیت‌های خود به دلیل موارد زیر با افراد ناعادلانه برخورد کنیم:

- سن
- رنگ پوست
- ناتوانی
- وضعیت صحتی یا نیازمند خدمات
- ملیت اصلی، زبان اصلی و میزان مهارت زبان انگلیسی
- نژاد
- دین
- جنس، ویژگی‌های جنسی، گرایش جنسی، هویت جنسیتی و کلیشه جنسیتی
- بارداری و وضعیت‌های مرتبط

هر کسی حق دارد وارد ساختمان‌ها شود، از آن‌ها خارج شود و از خدمات استفاده کند. شما حق دارید معلومات را به شکلی دریافت کنید که برای شما قابل فهم باشد. Ride to Care کارمندان واجد شرایط خدمات مشتریان دارد که به زبان‌هایی غیر از انگلیسی صحبت می‌کنند. همچنین در صورت نیاز، هنگام تماس، برای شما—یا خانواده، مراقبان یا نماینده‌تان—ترجمان فراهم می‌کنیم. این شامل دریافت مطالب نوشتاری در قالب‌های دیگر مناسب شما نیز می‌شود (چاپ درشت، صوتی، بریل و غیره). همچنین می‌توانید زبان اشاره، ترجمه نوشتاری یا وسایل و خدمات کمکی را درخواست کنید. این خدمات رایگان است.

شما یا نماینده‌تان می‌توانید این راهنما را به‌صورت چاپی، بدون هزینه، درخواست کنید. Health Share آن را ظرف پنج روز کاری ارسال خواهد کرد. نسخه چاپی راهنما همانند نسخه الکترونیکی خواهد بود. نسخه الکترونیکی این راهنما در وبسایت Ride to Care به نشانی ridetocare.com در دسترس است. همچنان می‌توانید آن را در وبسایت CareOregon به نشانی careoregon.org/members/more-careoregon-services/transportation پیدا کنید.

اگر به زبان انگلیسی صحبت نمی‌کنید، این خدمات همچنان بشمول ترجمانی رایگان و معلومات/مطالب نوشتاری به زبانی است که شما صحبت می‌کنید. ما با صحبت کردن در مورد نیازهای شما، تغییرات معقولی در پالیسی‌ها، روش‌ها و طرز العمل‌ها ایجاد می‌کنیم.

برای گزارش نگرانی‌ها یا دریافت معلومات بیشتر، لطفاً از یکی از راه‌های زیر با هماهنگ‌کننده شکایات ما تماس بگیرید:

Health Share of Oregon

تلفون: خط رایگان 888-519-3845 یا 711 TTY

ثبت شکایت به شکل الکترونیکی:

- وب: استفاده از فورم Oregon Health Authority که به شش زبان در این‌جا در دسترس است:

<https://www.oregon.gov/oha/ei/pages/public-civil-rights.aspx>

- ایمیل: civilrights@healthshareoregon.org

مشاهده طرز العمل شکایات: <https://www.healthshareoregon.org/complaints-appeals#complaints>
فکس: 503-416-1459

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

Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights (بخش حقوق مدنی)

وب: www.oregon.gov/OHA/EI

ایمیل: oha.publiccivilrights@odhsoha.oregon.gov

تلفون: 844-882-7889، 711 TTY

پست: Office of Equity and Inclusion Division 421

SW Oak St, Suite 750
Portland, OR 97204

Bureau of Labor and Industries – بخش حقوق مدنی

تلفون: 971-673-0764

وب: oregon.gov/boli/civil-rights

ایمیل: BOLI_help@boli.oregon.gov

پست: 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 (وزارت صحت و خدمات بشری ایالات متحده آمریکا) – دفتر حقوق مدنی (OCR)

وب: link.careoregon.org/ocr-portal

تلفون: رایگان 800-368-1019 (Toll-free) یا 800-537-7697 (TDD)

ایمیل: OCRComplaint@hhs.gov

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

نمای کلی پروگرام

Ride to Care حمل و نقل طبی غیر عاجل (نه برای وضعیت عاجل) یا NEMT را به شکل رایگان فراهم می‌کند. NEMT یک امتیاز برای اعضای واجد شرایط Health Share of Oregon است. NEMT شما را به مرکز خدمات مراقبت صحتی که Health Share پوشش می‌دهد، می‌رساند. این ویزیت‌ها می‌تواند نزد داکتر، داکتر دندان، مشاور صحت روانی یا ارائه‌کننده دیگر باشد.

حوزه خدمات ما بشمول کانتی‌های Multnomah، Clackamas و Washington است.

Ride to Care سه راه را برای کمک به رساندن شما به مرکز خدمات مراقبت صحتی فراهم می‌کند. ما به این‌ها «سفرها» می‌گوییم.

- 1. ترانزیت عمومی:** ما کارت‌های Hop Fastpass روزانه یا ماهانه را فراهم می‌کنیم. از ما بپرسید که آیا واجد شرایط کارت عبور ماهانه هستید یا خیر. می‌توانید از بس‌های MAX، TriMet و Portland Streetcar (تراموای شهری پورتلند) استفاده کنید. همچنان می‌توانید از ترانزیت‌های دیگر در حوزه سه کانتی استفاده نمایید. با این گزینه، لازم است مسیر بس یا قطاری را که شما را به مقصد می‌رساند، خودتان پیدا کنید. اگر برای یادگرفتن استفاده از ترانزیت عمومی کمک ضرورت دارید، لطفاً از ما درخواست کنید.
 - 2. جبران هزینه مسافت:** ما برای مایل‌های طی شده به منظور خدمات صحتی، به‌ازای هر مایل پرداخت می‌کنیم. می‌توانید خودتان رانندگی کنید. یا شخص دیگری می‌تواند شما را با موتر برساند. گاهی می‌توانیم هزینه غذا و اقامت (اتاق شبانه) را نیز پرداخت کنیم. با این گزینه، باید خودتان رانندگی کنید یا کسی را پیدا کنید که شما را به وقت ملاقات برساند.
 - 3. سفر با وسیله نقلیه فراهم‌شده:** ما می‌توانیم سفرهای خصوصی و مشترک را برنامه‌ریزی کنیم. ما وسیله نقلیه‌ای را می‌فرستیم که با نیازهای شما سازگار باشد. این شامل وسیله حرکتی شما (کمک‌وسيلة حرکت) نیز می‌شود، اگر داشته باشید.
- برای استفاده از Ride to Care هیچ هزینه‌ای پرداخت نمی‌کند.
- خدمات مشتریان از ساعت 8 صبح الی 5 بعدازظهر، دوشنبه الی جمعه، به‌جز رخصتی‌ها، باز است تا در برنامه‌ریزی سفرها به شما کمک کند.

وقتی با Ride to Care تماس می‌گیرید، چه چیزهایی را انتظار داشته باشید

با تیم خدمات مشتریان ما صحبت خواهید کرد. ما در مورد نیازهای شما معلومات می‌گیریم. سپس می‌توانیم به شما کمک کنیم خدماتی را دریافت کنید که Health Share از طریق Oregon Health Plan (OHP) پوشش می‌دهد. این می‌تواند خدمات صحتی جسمی، دندان‌پزشکی یا صحت روانی، یا درمان مصرف مواد باشد.

اطمینان حاصل می‌کنیم که شما برای یک سفر واجد شرایط هستید. با شما کار می‌کنیم تا مناسب‌ترین و کم‌هزینه‌ترین نوع سفر را مطابق نیازهای فعلی حمل و نقلتان پیدا کنیم. به این کار «پروسس غربال‌گری» می‌گوییم. منابع Ride to Care محدود است. اگر بتوانید از ترانزیت عمومی استفاده کنید، کرایه بس به شما پیشنهاد می‌شود. اگر بتوانید خودتان رانندگی کنید یا کسی شما را با موتر برساند، جبران هزینه مسافت به شما پیشنهاد می‌شود.

خدمات مشتریان پرسش‌های غربال‌گری مانند موارد زیر را از شما پرسان می‌کند:

- می‌خواهید چگونه با شما تماس بگیریم؟ در چه وقت روز؟ (ما می‌خواهیم به‌محض این‌که سفر شما تنظیم شد، شما را خبر دهیم. پیش از روز سفر، می‌توانیم با شما تماس بگیریم، پیام بفرستیم، ایمیل یا فکس روان کنیم.)
- معمولاً چگونه به ویزیت‌های صحتی می‌روید؟
- آیا نزدیک ترانزیت عمومی زنده‌گی می‌کنید؟
- آیا به وسیله نقلیه دسترسی دارید (می‌توانید از آن استفاده کنید)؟
- آیا از وسیله حرکتی استفاده می‌کنید؟
- آیا به کمک اضافی ضرورت دارید؟
- چه تعدیلات ویژه‌ای (تغییرات) باید برای سفر انجام دهیم؟ این می‌تواند به‌دلیل نیازهای شما، تجربه‌های گذشته یا وضعیت فعلی باشد.

○ برای نمونه: نیاز به توقف‌های مکرر، ناتوانی در نشستن طولانی در موتر، ناتوانی در راه‌رفتن مسافت طولانی، غیرقابل اعتماد بودن ترانزیت عمومی، یا تغییر روزانه ضروریات شما به‌دلیل وضعیت طبی.

خدمات مشتریان گاهی وجود این موارد را با شما بررسی می‌کند. همچنان می‌توانید اگر نیازهای‌تان تغییر کرد، آنها را خبر دهید. پروسس غربال‌گری به Ride to Care کمک می‌کند تا نیازهای شما را برآورده سازد. همچنین کمک می‌کند تا سفر شما با نوع مناسب راننده و وسیله نقلیه تطبیق داده شود.

اگر به بیش از یک شیوه سفر ضرورت دارید، Ride to Care این معلومات را به پروفایل شما اضافه می‌کند. این کار کمک می‌کند تا هنگام تماس، بتوانید نوع سفری را که ضرورت دارید درخواست کنید. برای نمونه، ممکن است در بیشتر روزها از ترانزیت عمومی استفاده کنید؛ اما اگر وضعیت صحتی شما تشدید شود، ممکن است به سفر با وسیله نقلیه فراهم‌شده نیاز پیدا کنید.

نماینده مجاز شما (کسی که اجازه داده‌اید به‌جای شما اقدام کند) نیز می‌تواند با ما تماس بگیرد. این می‌تواند Community Health Worker (کارمند صحت محلی)، والد سرپرست، والد فرزندخوانده یا ارائه‌کننده خدمات باشد. یا می‌تواند کلان‌سال دیگری باشد که شما انتخاب می‌کنید. آنها می‌توانند در مورد سفر شما از ما معلومات بگیرند. همچنان می‌توانند برای شما سفر را تغییر دهند یا رزرف کنند.

برخی اعضا هم‌زمان در Medicaid و Medicare ثبت‌نام هستند. به این وضعیت «واجد شرایط دوگانه با امتیاز کامل» یا FBDE گفته می‌شود. آیا شما عضو دوگانه Health Share و Medicare هستید؟ ما واجد شرایط بودن خدمات را با پلان یا ارائه‌کننده شما بررسی می‌کنیم. همچنان بررسی می‌کنیم که شما برای رفتن به قرار ملاقات تحت پوشش Medicaid یا Medicare به کمک ضرورت دارید یا خیر. این قرار ملاقات می‌تواند در حوزه خدمات ما (کانته‌های Clackamas، Multnomah و Washington) باشد. یا می‌تواند خارج از حوزه خدمات ما باشد.

Health Share سفرهای غیرعاجل را تنظیم و هزینه آن‌ها را پرداخت می‌کند، حتی اگر خارج از حوزه خدمات ما باشد.

زنده‌گی پُر از تغییر است! آیا وضعیت صحتی شما تغییر کرده است؟ آیا دسترسی شما به حمل‌ونقل تغییر کرده است؟ آیا فراموش کرده‌اید معلومات مهمی را شریک سازید؟ اگر هر چیزی کوتاه‌مدت یا درازمدت—تغییر کرد، لطفاً با ما تماس بگیرید. ما با شما کار می‌کنیم تا بهترین گزینه را برای ضروریات تازه شما پیدا کنیم.

درخواست‌های برنامه‌ریزی سفر

هر بار که تماس می‌گیرید، به معلومات زیر از شما ضرورت داریم:

- نام و تخلص شما
- تاریخ تولد شما
- شماره شناسایی Medicaid شما
 - اگر عضو پلان Medicare هستید، ممکن به شماره Medicare شما نیز ضرورت داشته باشیم.
- تأیید نشانی پستی و شماره تلفون شما
- تاریخ و وقت قرار ملاقات
- نشانی کامل محل شروع و مقصد (محل پیاده‌شدن)، شامل نام یا شماره ساختمان و شماره سوئیت یا آپارتمان
- نام مرکز، نام داکتر و شماره تلفون داکتر
- دلیل طبي قرار ملاقات
- این‌که سفر رفت و برگشت است یا یک‌طرفه
- این‌که آیا به مراقب شخصی یا PCA ضرورت دارید یا خیر (برای معلومات بیشتر درباره PCAs به صفحه 13 مراجعه کنید)
- این‌که می‌توانید بدون کمک راه بروید یا از وسیله حرکتی استفاده می‌کنید ممکن است بپرسیم آیا به کمک راننده ضرورت دارید یا خیر. (برای معلومات بیشتر درباره وسایل حرکتی به صفحات 20 تا 22 مراجعه کنید)
- اگر از وسیله حرکتی استفاده می‌کنید، ممکن است بپرسیم:
 - چه نوعی است (برای نمونه: چوکی چرخ‌دار، اسکوتر، عصا یا واکر)
 - اندازه‌های آن
 - این‌که آیا نوع وسیله حرکتی شما از آخرین باری که شما را انتقال دادیم تغییر کرده است یا خیر

- اگر به جبران هزینه ضرورت دارید، نوع وجوه درخواستی خود را به ما بگویید. این می‌تواند شامل مسافت، غذا و اقامت باشد.
 - هر نیاز ویژه دیگر (مانند حیوان خدماتی)
- ممکن معلومات دیگری را نیز از شما بپرسیم. ما بررسی می‌کنیم که شما عضو Health Share هستید و این که درخواست شما مربوط به خدمتی است که پوشش داده می‌شود یا خدمت مرتبط با صحت است. لطفاً توجه داشته باشید: تأیید عضویت شما در Health Share تضمین نمی‌کند که درخواست شما حتماً تأیید شود.
- ما درخواست سفر شما را ظرف 24 ساعت پس از تماس شما تأیید یا رد می‌کنیم. اگر قرار ملاقات شما ظرف 24 ساعت باشد، تصمیم خود را پیش از آن به شما اطلاع می‌دهیم. ما می‌خواهیم شما به‌موقع به قرار ملاقات خود برسید.
- نوت:** شما حق دارید درخواست سفر همان‌روز یا روز بعد را بدهید. اگر در همان روز قرار ملاقات تماس بگیرید، تمام تلاش خود را می‌کنیم تا با اطلاع در وقت کوتاه، خدمات را فراهم کنیم.
- اگر در زمان درخواست تلفونی، سفر شما را تأیید (OK) کنیم، هر زمان که ممکن باشد، پلان‌ها را به شما اطلاع می‌دهیم. اگر نه، بهترین راه تماس با شما (ایمیل، تلفون، پیام، فکس و غیره) را می‌پرسیم و به‌محض آگاهی، معلومات مربوط به پلان‌های سفر را به شما می‌دهیم. این کار پیش از وقت قرار ملاقات شما انجام می‌شود.
- Health Share یا Ride to Care، در صورت امکان، حداقل دو روز پیش از قرار ملاقات، معلومات سفر را به شما می‌دهد.**
معلومات مربوط به تنظیمات سفر شامل موارد زیر است، اما محدود به این‌ها نمی‌باشد:
- نام و شماره تلفون راننده یا ارائه‌کننده حمل‌ونقل این معلومات فقط برای تماس با راننده در مورد یک سفر از پیش برنامه‌ریزی شده استفاده می‌شود، نه برای برنامه‌ریزی سفر آینده. اگر کمتر از دو روز پیش از قرار ملاقات درخواست سفر بدهید، ممکن است نتوانیم این جزئیات را به شما بدهیم.
 - زمان برنامه‌ریزی شده و نشانی محل سوار شدن
 - نام و نشانی ارائه‌کننده خدمات صحتی که شما نزد او می‌روید
 - به‌حیث عضو Health Share، شما مسئول تشخیص این نیستید که آیا پلان‌های سفر تنظیم شده است یا خیر.
- آگاه باشید که رانندگان بدون تأیید قبلی مستند از سوی Ride to Care نمی‌توانند وقت تعیین‌شده سوار شدن شما را تغییر دهند.
- آیا ضرورت دارید وقت سوار شدن یا معلومات دیگر سفر را تغییر دهید؟ لطفاً با ما تماس بگیرید.** اگر سفر شما با وسیله نقلیه فراهم‌شده باشد، ما ارائه‌کننده حمل‌ونقل را در جریان می‌گذاریم.
- جزئیات بیشتر را در صفحات 13 تا 20، زیر سه نوع حمل‌ونقل (سفرها) ارائه‌شده پیدا کنید: ترانزیت عمومی، جبران هزینه مسافت و سفر با وسیله نقلیه فراهم‌شده.

اعضای پروگرام دندان‌پزشکی کهنه‌سربازان و پروگرام دندان‌پزشکی (Compact of Free Association - COFA)

اگر عضو پروگرام دندان‌پزشکی کهنه‌سربازان یا پروگرام دندان‌پزشکی («OHP Dental») COFA هستید، Ride to Care فقط سفرهای رایگان به قرارهای دندان‌پزشکی را فراهم می‌کند. اگر عضو این برنامه‌ها باشید، Ride to Care برای دیگر خدمات صحتی سفر رایگان فراهم نمی‌کند. اگر در مورد پوشش و امتیازهای موجود پرسش دارید، با خدمات مشتریان Health Share به شماره 888-519-3845 یا TTY 711 تماس بگیرید.

مراقب شخصی (PCA)

مراقب شخصی (PCA) کسی است که برای یک ویزیت صحي تحت پوشش، همراه عضو سفر می‌کند. PCA پیش از ویزیت، در جریان و یا پس از ویزیت کمک می‌کند. آنها در مواردی مانند این‌ها کمک می‌کنند:

- زینه‌ها
- وسیله حرکتی شما
- ترجمه زبانی
- نظارت طبی (زیر نظر داشتن دستگاه‌ها)

PCA می‌تواند مادر، پدر، ناپدری/نامادری، نیکه، پدرکلان یا سرپرست عضو باشد. یا می‌تواند هر کلان‌سال 18 ساله یا بزرگتر باشد. والد یا سرپرست عضو باید او را تأیید (OK) کند.

ما یا Health Share ممکن است بخواهیم که والد یا سرپرست این تأیید را به‌صورت مکتوب ارائه کند. ما تشخیص می‌دهیم که آیا عضو به کمک ضرورت دارد و آیا مراقب شما شرایط ما را برآورده می‌کند یا خیر.

اگر برای رفتن به ویزیت‌های صحي به PCA ضرورت دارید، هنگام تماس برای کمک در مورد سفر، این موضوع را به ما بگویید. ما بررسی می‌کنیم که آیا این شخص شرایط لازم را مطابق Oregon Attendants for Child and Special Needs Transports (مقررات اورگن برای مراقبان ترانسپورت طفل و اشخاص دارای ضروریات ویژه) در لینک: link.careoregon.org/oard-transportation-attendants دارد یا خیر.

کودکان 12 ساله و پایین‌تر باید با یک مراقب کلان‌سال سفر کنند. مراقب می‌تواند مادر، پدر، نامادری، ناپدری، نیکه، پدرکلان یا سرپرست عضو باشد. این قاعده مراقب برای اعضای Health Share در تمام سنین اگر نیازهای ویژه جسمی یا انگشافی داشته باشند، نیز تطبیق می‌شود.

PCA باید هم در زمان بردن و هم در زمان بازگرداندن، همراه عضو باشد. برای بردن مراقب شما هیچ هزینه‌ای از شما گرفته نمی‌شود.

ترانزیت عمومی

اگر بتوانید از ترانزیت عمومی استفاده کنید، ما کرایه ترانزیت را به شما می‌دهیم. با این گزینه، لازم است مسیر بس یا قطاری را که شما را به مقصد مورد نیازتان می‌رساند، خودتان پیدا کنید. اگر برای یادگرفتن نحوه استفاده از ترانزیت عمومی کمک ضرورت دارید، لطفاً از ما درخواست کنید.

وقتی با ما تماس می‌گیرید، قرارهای مراقبت صحي شما را مرور می‌کنیم. ممکن است لازم باشد آن را با کلینیکی که قرار ملاقات شما در آن زمان تنظیم شده است، بررسی کنیم. لطفاً آماده باشید تا در مورد قرارهای آینده مراقبت صحي جسمی، دندان‌پزشکی و صحت روانی معلومات بدهید. این می‌تواند شامل درمان مصرف مواد نیز باشد.

در تماس تلفونی، برای برنامه‌ریزی سفر از شما معلومات می‌گیریم. برای معلومات مورد نیاز، به بخش «وقتی با Ride to Care تماس می‌گیرید، چه چیزهایی را انتظار داشته باشید» در صفحات 10-11 مراجعه کنید.

همچنان می‌پرسیم:

- این‌که آیا برای مراقب شخصی (PCA) به کرایه ضرورت دارید یا خیر
- شماره کامل کارت Hop Fastpass شما، اگر کارتی دارید که توسط سازمان دیگری مدیریت نمی‌شود و این نخستین بار است که با ما تماس می‌گیرید
- نشانی پستی شما

گزینه‌های ترانزیت محلی

چندین گزینه حمل‌ونقل عمومی وجود دارد که ما می‌توانیم کرایه آن را فراهم کنیم. به ما بگویید کدام گزینه را برای قرار مراقبت صحتی خود استفاده می‌کنید.

ما می‌توانیم کرایه را روی کارت **Hop Fastpass** برای این موارد بارگذاری کنیم:

- بس‌های TriMet
- تراموای شهری پورتلند
- MAX (TriMet)
- Vancouver C-Tran
- در صورت ضرورت، می‌توانیم کرایه سیستم‌های ترانزیت دیگر را نیز به شما بفرستیم، مانند:
- Canby Area Transit
- Sandy Area Metro
- South Metro Area Regional Transit
- South Clackamas Transportation District

پاس‌های ماهانه و روزانه

ما تصمیم می‌گیریم که پاس روزانه یا پاس ماهانه برای شما مناسب‌تر است.

کرایه روزانه یا ماهانه را روی کارت **TriMet Hop Fastpass** شما بارگذاری می‌کنیم.

اگر در یک ماه تقویمی پنج یا بیش از پنج قرار ملاقات داشته باشید، واجد شرایط دریافت پاس ماهانه TriMet هستید.

فقط یک قرار ملاقات دارید؟ از ما بپرسید که آیا واجد شرایط پاس ماهانه هستید یا خیر. اگر کارت **Honored Citizen** از TriMet دارید، داشتن یک قرار ملاقات کافی است.

زمان‌بندی مهم

- آیا برای پاس ماهانه ترانزیت درخواست می‌دهید؟ بین روز پانزدهم ماه پیش از قرارهای مراقبت صحتی و روز دهم ماهی که قرارها در آن تنظیم شده است با ما تماس بگیرید.
- آیا پس از روز دهم همان ماه قرارها تماس می‌گیرید؟ در این صورت، حتی اگر پنج یا بیش از پنج قرار ملاقات داشته باشید، پاس روزانه ترانزیت به شما می‌دهیم.

نمونه 1:

شما برای ماه اپریل پاس ماهانه TriMet می‌خواهید. پس از 15 مارچ و پیش از 10 اپریل با ما تماس می‌گیرید. در مورد پنج قرار ملاقات اپریل معلومات می‌دهید. (یا اگر کارت **Honored Citizen** دارید، حداقل یک قرار ملاقات اپریل را اطلاع می‌دهید.) شما واجد شرایط پاس ماهانه اپریل هستید.

نمونه 2:

در اواخر اپریل پنج قرار ملاقات دارید. در 11 اپریل تماس می‌گیرید و برای این قرارها کرایه ترانزیت درخواست می‌کنید. شما واجد شرایط پنج پاس روزانه TriMet هستید. بله، در یک ماه پنج قرار ملاقات دارید. اما واجد شرایط پاس ماهانه نیستید. زیرا پیش از 10 اپریل با ما تماس نگرفته‌اید. دفعه بعد، لطفاً زودتر تماس بگیرید تا مهلت پاس ماهانه را رعایت کنید.

کارت‌های Hop

آیا از قبل کارت **Hop Fastpass** (کارت کرایه ترانزیت Hop) دارید؟ ما می‌توانیم کرایه روزانه و ماهانه ترانزیت TriMet را روی همان کارت بارگذاری کنیم. اما اگر کارت Hop شما توسط یک نهاد دیگر مدیریت می‌شود، نمی‌توانیم کرایه را روی آن بارگذاری کنیم. در این صورت، یک کارت Hop جدید از طریق پُست برای شما می‌فرستیم.

اگر از پیش کارت Hop نداشته باشید، برای شما یک کارت Hop جدید پُستی می‌کنیم.

Ride to Care فقط از کارت‌های Hop برای فراهم کردن کرایه ترانزیت در حوزه خدمات TriMet استفاده می‌کند. از تاریخ 1 جنوری 2020، TriMet دیگر پاس‌های کاغذی یا تکت‌هایی را که از اپلیکیشن تکت آن خریداری شده باشد، نمی‌پذیرد.

آیا خارج از حوزه خدمات TriMet سفر می‌کنید؟ ما نوع کرایه‌ای را که برای مقصد شما لازم است، صادر می‌کنیم.

چه وقت با ما تماس بگیرید

ما به زمان نیاز داریم تا کرایه ترانزیت شما را به دست‌تان برسانیم. می‌خواهیم پیش از روز قرار ملاقات، کرایه مورد نیازتان را دریافت کنید. پس لطفاً به‌موقع و زودتر با ما تماس بگیرید! بهترین کار این است که به‌محض آگاهی از قرار ملاقات، با ما تماس بگیرید.

- اگر به کارت **Hop Fastpass** کلان‌سال یا نوجوان ضرورت دارید: پنج تا هفت روز کاری پیش از روز قرار ملاقات تماس بگیرید. پاس از طریق پُست ارسال می‌شود.
 - اگر برای یک سفر ترانزیت غیر TriMet به کرایه ضرورت دارید: پنج تا هفت روز کاری پیش از روز قرار ملاقات تماس بگیرید. کرایه از طریق پُست ارسال می‌شود.
 - اگر ضرورت دارید کرایه روی کارت Hop شما بارگذاری شود: حداقل دو روز کاری پیش از روز قرار ملاقات تماس بگیرید. ما موجودی کارت Hop شما را به‌روز می‌کنیم.
 - درخواست‌های همان‌روز: اگر در همان روز قرار ملاقات تماس بگیرید، هنوز هم می‌توان کرایه را ارسال یا روی کارت Hop بارگذاری کرد. با این حال، تضمین نمی‌کنیم که در همان روز درخواست در دسترس باشد.
- می‌توانید تا 90 روز پیش از قرار ملاقات برای کرایه ترانزیت درخواست بدهید.

کرایه Honored Citizen و کم‌درآمد

اگر برای رفتن به قرارهای خود از TriMet یا C-Tran استفاده می‌کنید، لطفاً برای کارت Hop Fastpass با کرایه Honored Citizen یا کم‌درآمد درخواست بدهید. تمام اعضای که از Ride to Care استفاده می‌کنند، واجد شرایط این پاس کم‌هزینه هستند. در دفتر TriMet در Pioneer Courthouse Square، نشانی SW Sixth Ave، Portland 701 درخواست بدهید.

برای معلومات بیشتر به وبسایت TriMet مراجعه کنید: trimet.org/income.

آیا مراقب شخصی (PCA) با شما به قرارهایتان سفر می‌کند؟ هنگام درخواست کرایه Honored Citizen (شهروند افتخاری) یا کم‌درآمد، حتماً TriMet را در مورد PCA خود آگاه سازید. جزئیات بیشتر را در پایین ببینید.

پس از تکمیل درخواست، TriMet از شما عکس می‌گیرد. TriMet یک کارت Hop با عکس شما در اختیار می‌گذارد. سپس می‌توانید از ما برای TriMet و C-Tran کرایه Honored Citizen یا کم‌درآمد درخواست کنید.

اگر به مراقب شخصی (PCA) ضرورت دارید تا با شما در ترانزیت عمومی سفر کند:

1. هنگام تماس برای درخواست کرایه ترانزیت، این موضوع را به تیم خدمات مشتریان ما بگویید.
 2. زمانی که برای کارت Hop Honored Citizen درخواست می‌دهید، کارمندان TriMet را نیز آگاه سازید. (بله، شما واجد شرایط کارت Honored Citizen هستید.)
- TriMet یک حرف «A» — به‌معنای مراقب — را به کارت Hop Honored Citizen شما اضافه می‌کند.
 - با کارت Hop Honored Citizen دارای «A»، TriMet اجازه می‌دهد مراقب شخصی شما بدون پرداخت هزینه با شما سفر کند.

○ آیا کارت Honored Citizen Hop بدون «A» دارید؟ لطفاً هرچه زودتر برای کارت به‌روزشده Honored Citizen Hop در دفتر TriMet درخواست بدهید. به TriMet بگویید که ضرورت دارید با یک مراقب سفر کنید.

ما می‌توانیم به شکل موقتی کرایه را فراهم کنیم تا زمانی که برای کارت Honored Citizen Hop خود درخواست بدهید یا آن را به‌روز کنید تا مراقب شما شامل شود.

جبران هزینه مسافت

ما با شریک خود، Ride Connection، برای رسیدگی به تأیید سفرها و جبران هزینه برای اعضای‌مان همکاری می‌کنیم.

اگر شما یا کسی که می‌شناسید بتواند شما را به قرارهای مراقبت صحتی برساند، می‌توانیم هزینه مایل‌های طی‌شده را پرداخت کنیم.

وقتی شخص دیگری شما را به قرارها می‌برد و برمی‌گرداند، جبران هزینه به شما پرداخت می‌شود. مسئولیت سپردن این پول به شخصی که شما را انتقال داده است، با شما می‌باشد. جبران هزینه مسافت به کارت Focus Card® شما واریز می‌شود. برای معلومات بیشتر درباره U.S. Bank Focus Card® به صفحه 18 مراجعه کنید.

مایلج بر اساس مسافت از نشانی شروع شما تا قرار ملاقات و سپس برگشت به محل شروع می‌شود. محل شروع می‌تواند نشانی خانه ثبت‌شده در پرونده یا نشانی دیگری باشد.

پس از قرار ملاقات، ممکن است لازم باشد به محلی غیر از نشانی شروع بروید. لطفاً کارشناس تماس را در جریان بگذارید. ممکن است بتوانیم درخواست شما را انجام دهیم.

جبران هزینه بر اساس کوتاه‌ترین و مناسب‌ترین مسیر رفت و برگشت به قرار ملاقات پرداخت می‌شود. این مسیر ممکن است با مسیری که شما پیموده‌اید یکسان نباشد. جبران هزینه مسافت به نزدیک‌ترین مایل گرد می‌شود.

پروسه جبران هزینه

ما ظرف 14 روز پس از قرار ملاقات شما و دریافت اسناد لازم، جبران هزینه را پرداخت می‌کنیم. اگر با جبران هزینه شما موافقت نشود، ظرف 14 روز یک اعلامیه تعیین نامطلوب امتیاز (NOABD) صادر می‌کنیم. اگر درخواست شما کامل نباشد، می‌توانیم 14 روز اضافی برای کمک به تکمیل درخواست در نظر بگیریم.

جزئیات بیشتر درباره ردها را در صفحه 32 ببینید.

مراحل لازم

1. برای برنامه‌ریزی سفر، با Ride to Care تماس بگیرید. برای دانستن معلومات مورد نیاز جهت برنامه‌ریزی سفر، به بخش «برنامه‌ریزی درخواست‌های سفر» مراجعه کنید. هر زمان که ممکن باشد، دست‌کم دو روز کاری کامل پیش از ویزیت تماس بگیرید. این کار به ما وقت می‌دهد تا پیش از قرار ملاقات شما معلومات را تأیید کنیم. ما باید این کار را انجام دهیم تا بتوانیم درخواست شما را تأیید کنیم. شما می‌توانید تا 90 روز پیش از ویزیت تماس بگیرید. اگر در همان روز قرار ملاقات تماس بگیرید، باز هم امکان تأیید وجوه وجود دارد.

2. هر سندی را که از شما درخواست شده است، به Ride to Care بفرستید. این کار همیشه لازم نیست. اگر اسناد لازم باشد، تا زمانی که آن‌ها را به ما نفرستید، پرداختی انجام نمی‌دهیم. اگر از شما اسناد خواستیم، لطفاً آن‌ها را ظرف 45 روز پس از قرار ملاقات ارسال کنید. اگر اسناد بیش از 45 روز پس از ویزیت به دست ما برسد، پرداختی انجام نخواهد شد.

نشانی پستی شما نشانی پستی:

P.O. Box 301339

Portland, OR 97294

فکس Ride to Care: یک صفحه رویی شامل معلومات تماس کلینیک ضمیمه کنید و فرم‌ها را به شماره

503-296-2681 فکس نمایید.

3. **جبران هزینه را دریافت کنید.** پس از این که قرار ملاقات شما و هر سند درخواستی را تأیید کردیم، جبران هزینه مسافت را روی کارت Focus Card بارگذاری می‌کنیم. ما وجوه را ظرف 14 روز پس از ویزیت شما بارگذاری می‌کنیم.

دانستن این موارد مفید است:

- اگر به معلومات بیشتر درباره قرار ملاقات شما نیاز داشته باشیم، ممکن است ارسال وجوه را به تعویق بیندازیم. در برخی موارد، ممکن است به اسناد بیشتری نیاز داشته باشیم. اگر به چیز دیگری نیاز باشد، شما را در جریان می‌گذاریم. پس از تأیید معلومات، وجوه را روی کارت Focus Card بارگذاری می‌کنیم.
- **Ride to Care** می‌داند که گاهی قرارها با اطلاع کوتاه پیش می‌آیند. اگر نتوانید سفر خود را از پیش برنامه‌ریزی کنید، ممکن است بتوانیم بعداً جبران هزینه کنیم. Ride to Care این درخواست‌ها را به‌صورت موردبمورد بررسی می‌کند. ممکن است نتوانیم درخواست شما را تأیید کنیم. برنامه‌ریزی سفر پس از انجام آن، همچنان باعث تأخیر در جبران هزینه شما می‌شود.

U.S. Bank Focus Card®

نخستین باری که برای جبران هزینه درخواست می‌کنید، ما حساب کارت Focus Card شما را ایجاد می‌کنیم. Focus Card یک کارت دبیت پیش‌پرداخت شده Visa® است که از طریق U.S. Bank ارائه می‌شود. ما کارت شما را از طریق پُست می‌فرستیم. ممکن است رسیدن آن هفت تا ده روز کاری وقت بگیرد. کارت Focus Card در یک پاکت سفید دارای پنجره می‌آید. ممکن است شبیه پُست ناخواسته به نظر برسد؛ بنابراین لطفاً منتظر آن باشید.

کارت Focus Card خود را محفوظ نگه دارید. ما همین کارت را برای جبران هزینه‌های آینده دوباره شارژ می‌کنیم.

پیش از استفاده از کارت، باید آن را فعال کنید (راه‌اندازی کنید). دستورالعمل‌ها همراه کارت است. می‌توانید از کارت در هر جایی که Visa را می‌پذیرد استفاده کنید. پس از فعال‌سازی کارت، ما را خبر بدهید. بعد از فعال‌شدن کارت، وجوه را روی Focus Card شما بارگذاری می‌کنیم.

بانک نمی‌تواند برای افراد زیر سن قانونی کارت صادر کند. Ride to Care می‌تواند به‌جای آن برای والد یا سرپرست یک Focus Card فراهم کند. Ride to Care ممکن است هزینه را به افراد یا خیرادهای دیگری که حمل‌ونقل را فراهم کرده‌اند نیز جبران کند.

Focus Card توسط U.S. Bank National Association بر اساس مجوز Visa U.S.A. Inc. صادر می‌شود. ©2025 U.S. Bank. عضو FDIC.

نرخ‌های جبران هزینه و موجودی کارت

وجوه جبران هزینه شما روی Focus Card بارگذاری می‌شود. این شامل وجوه غذا و اقامت نیز می‌گردد. برای معلومات بیشتر درباره نرخ‌های غذا و اقامت به صفحات 26-27 مراجعه کنید.

Ride to Care ممکن است برای جبران هزینه از نرخ مسافت IRS استفاده کند. در حال حاضر، Ride to Care بهای هر مایل 70 سنت پرداخت می‌کند.

ما جبران هزینه‌ها را ظرف 14 روز پس از قرار ملاقات شما و دریافت هر سند درخواستی روی Focus Card بارگذاری می‌کنیم. ممکن است تا زمانی که مبلغ قابل پرداخت به 10 دلار یا بیشتر برسد، بارگذاری وجوه را به تعویق بیندازیم. موجودی کارت از ماهی به ماه دیگر منتقل می‌شود.

اگر کارت شما به مدت 365 روز هیچ تراکنش تغییردهنده موجودی نداشته باشد، غیرفعال می‌شود. پیش از دسترسی دوباره به وجوه، باید از خدمات مشتریان Focus Card بخواهید کارت شما را دوباره فعال کند.

برای پرسش درباره موجودی کارت، برداشت‌ها یا فعال‌سازی دوباره، لطفاً با خدمات مشتریان Focus Card به‌صورت رایگان به شماره 877-474-0010 تماس بگیرید یا به وبسایت usbankfocus.com مراجعه کنید.

اگر به روشی غیر از Focus Card برای جبران هزینه ضرورت دارید، لطفاً با ما تماس بگیرید. از ما درخواست تسهیلات (تغییر یا استثنا) کنید.

والدین سرپرست و کودکان

به دلیل این که کودکان در مراقبت سرپرستی ممکن است به طور مکرر بین خانه های سرپرستی جابه جا شوند، والدین سرپرست می توانند Focus Card را به نام خود دریافت کنند. یا به جای Focus Card، وجوه جبران هزینه را از طریق پرداخت الکترونیکی دریافت نمایند. لطفاً همان روند درخواست جبران هزینه مسافت را دنبال کنید.

وجوه به والد سرپرست یا شخص تعیین شده دیگری که حمل و نقل را فراهم کرده است، پرداخت می شود.

سفرهای فراهم شده با وسیله نقلیه

اصول اساسی سفرهای فراهم شده با وسیله نقلیه

وقتی برای درخواست سفر تماس می گیرید، چند پرسش از شما خواهیم پرسید. ما می خواهیم مطمئن شویم که شما نوع مناسب حمل و نقل را دریافت می کنید.

اگر ما در حال برنامه ریزی یک سفر باشیم، معلوماتی مانند موارد زیر را از شما می پرسیم:

- نشانی کامل محل شروع و نشانی مقصد. این شامل شماره آپارتمان، اتاق، ساختمان، منزل یا سوئیت می شود.
- نکته های مفید برای راننده درباره محل سوار شدن شما. آیا پله وجود دارد؟ آیا محل زنده گی دارای دروازه کنترولی است؟
- این که آیا مراقب شخصی یا حیوان خدماتی با شما سفر می کند یا خیر.
- این که آیا از وسیله حرکتی استفاده می کنید یا خیر. اگر استفاده می کنید، ممکن است بپرسیم:

○ نوع وسیله

○ اندازه های وسیله

- سطح خدمتی که ضرورت دارید (به صفحه 21 مراجعه کنید)

- این که آیا به سفر برگشت ضرورت دارید و چه وقتی انتظار دارید به آن نیاز پیدا کنید

اگر می توانید، لطفاً دست کم دو روز کاری پیش از ویزیت با ما تماس بگیرید. اطلاع قبلی به ما در برنامه ریزی کمک می کند. می توانید تا 90 روز پیش از قرار ملاقات با ما تماس بگیرید.

شما حق دارید درخواست سفر همان روز یا روز بعد را بدهید. اما اگر تقاضا برای سفرها زیاد باشد، ما به درخواست های طبی عاجل اولویت می دهیم. برای جزئیات بیشتر درباره درخواست های همان روز و روز بعد، به صفحه 21 مراجعه کنید.

ما می توانیم برای شما سفر با وسیله نقلیه تنظیم کنیم اگر:

- به وسیله نقلیه دسترسی نداشته باشید

- از ترانزیت عمومی استفاده کنید

ممکن است موتر سواری، ون مخصوص چوکی چرخدار، وسیله مخصوص برانکارد یا آمبولانس غیر اضطراری بفرستیم. تصمیم را بر اساس نیازهای طبی شما می گیریم. در صورت نیاز، مراقب شخصی (PCA) می تواند با شما بیاید.

راننده گان باید هنگام رسیدن، شما را خبر کنند. آنها باید حداقل 15 دقیقه پس از وقت تعیین شده سوار شدن منتظر شما بمانند. اگر تا 15 دقیقه با راننده ملاقات نکنید، راننده می تواند محل را ترک کند. راننده باید پیش از ترک محل سوار شدن، به دیسپاچر Ride to Care اطلاع بدهد.

هر زمان که ممکن باشد، دست‌کم دو روز کاری پیش از نیاز به سفر با ما تماس بگیرید.

ما سفر شما را طوری برنامه‌ریزی می‌کنیم که به‌موقع برای ثبت حضور به ویزیت برسید. سفر برگشت شما را نیز طوری تنظیم می‌کنیم که بدون تأخیر پس از ویزیت شما را سوار کنیم.

لطفاً وقتی راننده رسید، آماده رفتن باشید. آیا راننده زودتر آمده و شما آماده نیستید؟ شما مجبور نیستید پیش از وقت یا بازه تعیین‌شده سوار شدن حرکت کنید.

راهنمایی‌های زمانی دیگر:

- راننده نباید بیش از 15 دقیقه پس از وقت یا بازه تعیین‌شده سوار شدن برسد.
- نباید بیش از یک ساعت پیش از وقت قرار ملاقات شما را پیاده کند.
- راننده باید حداقل 15 دقیقه پیش از وقت قرار ملاقات شما را پیاده کند.
- ما تمام تلاش خود را می‌کنیم تا گزینه‌های پشتیبان برای انتقال اعضا به قرارها و برگشت از آن‌ها فراهم کنیم.
- اگر راننده تا 10 دقیقه پس از وقت یا بازه سوار شدن نرسید، فوراً ما را خبر دهید. در صورت نیاز، با شما و ارائه‌کننده خدمات صحنی شما کار می‌کنیم تا اطمینان حاصل شود که به قرار ملاقات می‌رسید.
 - ممکن است لازم باشد سفر شما را به ارائه‌کننده حمل‌ونقل دیگری بسپاریم.
- راننده‌گان نباید شما را بیش از 15 دقیقه پیش از باز شدن کلینیک یا مرکز دیگر پیاده کنند (مگر این‌که شما یا نماینده شما درخواست پیاده‌کردن زودتر را داده باشید).
- راننده‌گان اجازه ندارند شما را کمتر از 15 دقیقه پیش از بسته‌شدن دفتر یا مرکز دیگر پیاده کنند (مگر این‌که شما یا نماینده شما درخواست پیاده‌کردن زودتر را داده باشید).
- اگر قرار ملاقات شما آخرین ویزیت روز باشد، راننده‌گان حداکثر تا 15 دقیقه پس از بسته‌شدن کلینیک شما را سوار می‌کنند. این کار انجام می‌شود مگر این‌که انتظار ورود ویزیت بیش از 15 دقیقه پس از بسته‌شدن دوام کند، یا این‌که به درخواست شما یا (در صورت تطبیق) والد، سرپرست یا نماینده شما باشد.
- راننده اجازه ندارد در مسیر رفت یا برگشت از قرار ملاقات طبی شما در حوزه خدمات محلی، توقف‌های برنامه‌ریزی‌نشده—از جمله برای غذا و نوشیدنی—انجام دهد.
- ما پلان‌های احتیاطی و پشتیبان برای شرایط گوناگونی داریم که می‌تواند بر دسترس بودن سفرها اثر بگذارد.
 - این شرایط شامل چیزهایی مانند ترافیک سنگین، حوادث وسایط نقلیه، هوای نامساعد (بد) و دیررسیدن اعضای دیگر از قرارهایشان می‌شود.
 - پلان‌های پشتیبان شامل اقداماتی مانند پیدا کردن ارائه‌کننده دیگری برای رساندن شما یا جبران هزینه در صورتی است که شخص دیگری بتواند شما را انتقال بدهد.

اگر مطمئن نیستید چه وقت باید از ویزیت به خانه برگردید، می‌توانید «ویل‌کال» یا «تماس برگشت» برنامه‌ریزی کنید. وقتی ویزیت شما تمام شد، به شماره 503-416-3955 (رایگان: 855-321-4899) تماس بگیرید. راننده ظرف 60 دقیقه پس از تماس شما خواهد رسید.

برای جلوگیری از تأخیر، هر زمان که ممکن باشد، تشویق می‌کنیم وقت سوار شدن را از پیش برنامه‌ریزی کنید.

اگر پس از برنامه‌ریزی، ضرورت دارید سفر را لغو یا تغییر بدهید، لطفاً هرچه زودتر به ما اطلاع بدهید. ما دست‌کم دو ساعت پیش از وقت تعیین‌شده سوار شدن به اطلاع نیاز داریم. ممکن است نتوانیم تغییرات دقیقه آخر را برآورده کنیم، اما همیشه تمام تلاش خود را می‌کنیم.

تأخیرها و واگذاری دوباره سفرها

گاهی ممکن است ارائه‌کننده حمل‌ونقل به دلیل ترافیک یا دلایل دیگر دیر برسد یا نتواند شما را سوار کند. اگر سفر شما دیر شد یا مشکل دیگری پیش آمد، لطفاً با ما تماس بگیرید. ما هرچه زودتر سفر شما را به ارائه‌کننده دیگری واگذار می‌کنیم. ما با ارائه‌کنندگان حمل‌ونقل کار می‌کنیم تا وسایط اضافی در دسترس باشد.

درخواست‌های همان‌روز و روز بعد

از شما می‌خواهیم تلاش کنید دست‌کم دو روز کاری پیش از ویزیت مراقبت‌های صحت با ما تماس بگیرید. اطلاع دو روزه به ما کمک می‌کند در زمان‌های تقاضای زیاد، بهتر به شما خدمت‌رسانی کنیم. شما حق دارید درخواست سفر همان‌روز یا روز بعد را بدهید. ممکن است سفرهای همان‌روز را با ارائه‌کننده خدمات صحت شما تأیید کنیم. ما به درخواست‌های عاجل اولویت می‌دهیم.

دلایل زیر می‌تواند برای درخواست سفر همان‌روز باشد:

- از شفاخانه ترخیص می‌شوید.
- ارائه‌کننده خدمات صحت شما می‌خواهد به دلیل یک وضعیت جدی، همان روز مراجعه کنید. این می‌تواند شامل سفر برای آزمایش‌های لابراتواری یا سایر تست‌ها نیز باشد.
- به دلیل مریضی به مراقبت عاجل می‌روید و ارائه‌کننده مراقبت اولیه شما در دسترس نیست.
- حامله هستید و باید ارائه‌کننده مراقبت بارداری خود را ببینید یا به مراقبت عاجل بروید.
- ارائه‌کننده خدمات صحت شما را نزد متخصص می‌فرستد.
- باید فوراً یک دواي لازم را دریافت کنید.

برای همه دلایل دیگر، لطفاً درخواست سفر خود را دست‌کم دو روز کاری پیش از قرار ملاقات ثبت کنید. شما یا نماینده شما می‌توانید در یک تماس تلفنی بیش از یک سفر را تا 90 روز پیش از قرار هابرنامه‌ریزی کنید. خدمات 24 ساعت شبانه‌روز، 365 روز سال در دسترس است.

اگر دوست یا عضو خانواده‌ای بتواند شما را به قرار ملاقات برساند، می‌توانیم در همان روز جبران هزینه مسافت را تأیید کنیم. اگر بتوانید از ترانزیت عمومی استفاده کنید، می‌توانیم کرایه ترانزیت را تأیید کنیم.

سطح خدمات

راننده‌گان ما می‌توانند سطوح گوناگون خدمات را فراهم کنند تا به بهترین شکل با نیازهای طبی شما سازگار باشد.

- **کنارِ سرک تا کنارِ سرک (Curb-to-curb):** راننده در کنارِ سرک محل سوارشدن با شما ملاقات می‌کند.
- **دروازه تا دروازه (Door-to-door):** راننده در دروازه یا میز پذیرش محل سوارشدن با شما ملاقات می‌کند. راننده شما را تا دروازه یا میز پذیرش محل پیاده‌شدن همراهی می‌کند.
- **دست‌به‌دست (Hand-to-hand):** راننده با شما و یکی از اعضای تیم مراقبت‌تان در محل سوارشدن ملاقات می‌کند. راننده شما را تا داخل محل پیاده‌شدن همراهی می‌کند. راننده با شما می‌ماند تا یکی از اعضای تیم مراقبت‌تان شما را ادامه مسیر همراهی کند. در صورت دسترس‌بودن، مراقب شخصی می‌تواند به‌جای راننده این خدمت را انجام دهد.

هنگام تماس برای برنامه‌ریزی سفر، لطفاً نوع کمکی را که ضرورت دارید به ما بگویید.

وسایل حرکتی

وسيله حرکتی چیزی است که به شما در حرکت‌کردن کمک می‌کند. مهم است بدانیم آیا از وسیله حرکتی استفاده می‌کنید، اندازه آن چیست و آیا برای بارگیری و پایین‌کردن آن به کمک ضرورت دارید یا خیر. چه از عصا، واکر، چوکی چرخ‌دار یا اسکوتر استفاده کنید، یا به انتقال با برانکارد نیاز داشته باشید، ما شما را به قرار ملاقات می‌رسانیم.

می‌توانیم سفری فراهم کنیم که با وسیله حرکتی شما سازگار باشد؛ اما هر وسیله نقلیه‌ای برای هر نوع وسیله حرکتی جا ندارد. ما وسیله نقلیه‌ای را می‌فرستیم که با نیازهای شما سازگار باشد. ما می‌خواهیم وسیله نقلیه‌ای را بفرستیم که بهترین تناسب را با نیازهای شما داشته باشد. اگر زمانی وسیله نقلیه‌ای رسید که با نیازهای شما سازگار نبود، لطفاً فوراً با ما تماس بگیرید.

هنگام تماس، لطفاً نوع و اندازه وسیله حرکتی خود و هر جزئیات ویژه را به ما بگویید.

جزئیات مهم دربارهٔ وسیلهٔ حرکتی شما می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- این‌که آیا تا می‌شود یا خیر
- عرض و طول وسیله
- وزن مجموعی وسیله هنگام استفاده
- این‌که پستی بلند دارد یا قابل خواباندن است

برای انتقال با برانکارد، یا اگر در جریان سفر به چوکی چرخ‌دار ضرورت دارید، لازم است قد و وزن شما را بدانیم تا اندازه مناسب را بفرستیم.

در صورت درخواست، اکسیژن نیز برای سفر فراهم می‌شود. هنگام برنامه‌ریزی سفر، لطفاً مقدار لیتر اکسیژنی را که ضرورت دارید به ما بگویید. اگر وسیلهٔ حرکتی یا اکسیژن را ما فراهم کنیم، نمی‌توانیم آن‌ها را در مقصد نزد شما بگذاریم. این‌ها فقط در جریان سفر قابل استفاده است. لطفاً برای نیازهای خود در نشانی خانه و در جریان قرار ملاقات برنامه‌ریزی کنید.

اگر از اسکوتر استفاده می‌کنید، راننده ممکن است برای ایمنی شما بپرسد آیا می‌خواهید به چوکی موتور منتقل شوید یا خیر. اما انجام این کار الزامی نیست.

کمک‌وسایل حرکتی مانند واکر یا عصا باید پس از نشستن شما، به شکل مصئون در موتور جای‌گذاری شود. ارائه‌کننده خدمات در صورت نیاز به ایمن‌سازی تجهیزات شما کمک می‌کند.

تانک‌های قابل‌حمل اکسیژن باید در هنگام انتقال به شکل مصئون محکم شوند. لطفاً فقط به اندازه‌ای اکسیژن بیاورید که از نگاه طبی به آن ضرورت دارید.

اگر نیازهای شما یا وسیلهٔ حرکتی‌تان هر زمانی تغییر کرد، لطفاً ما را در جریان بگذارید.

حیوانات خدماتی

می‌توانید در جریان سفرها حیوان خدماتی خود را همراه داشته باشید. حیوان خدماتی سگی یا اسب کوچک است که به‌دلیل ناتوانی به آن ضرورت دارید. این حیوان برای انجام کار یا وظیفی به نفع شما به‌حیث فرد دارای ناتوانی آموزش دیده است. برای معلومات بیشتر دربارهٔ حیوانات خدماتی و قانون امریکایی‌های دارای ناتوانی (ADA) به این پیوند مراجعه کنید:

link.careoregon.org/ada-service-animals

حیوانات حمایت عاطفی، حیوانات همدم و حیوانات خانگی اجازهٔ ورود به وسایط ما را ندارند، مگر در قفس‌های بسته.

اگر حیوان خدماتی با شما خواهد بود، هنگام تماس برای برنامه‌ریزی سفر به ما اطلاع بدهید. تیم خدمات مشتریان و راننده‌گان ممکن است پرسش‌های زیر را دربارهٔ حیوان خدماتی شما بپرسند:

- چه نوع حیوانی است؟
- آیا حیوان به‌دلیل ناتوانی لازم است؟
- حیوان برای انجام چه وظیفه‌ای آموزش دیده است؟

خدمات مشتریان و راننده‌گان فقط همین پرسش‌ها را می‌توانند مطرح کنند. شما حق دارید جزئیات معلومات طبی خود را محرم نگه دارید. لازم نیست فراتر از این سه پاسخ، معلومات دیگری ارائه کنید.

کمر بند ایمنی

همهٔ مسافران باید قوانین کمر بند ایمنی را رعایت کنند. هنگام تماس برای برنامه‌ریزی سفر، اگر به افزونهٔ کمر بند ایمنی ضرورت دارید، لطفاً به ما بگویید. اگر کارت معافیت از کمر بند ایمنی دارید، لطفاً تماس بگیرید تا دربارهٔ بهترین شیوهٔ کمک صحبت کنیم. مسافرانی که از چوکی چرخ‌دار استفاده می‌کنند، باید از کمر بند کمری و شانه‌ای استفاده نمایند.

سفرهای مشترک

سفرها تضمیناً خصوصی نیست و ممکن است مشترک باشد.

ممکن است در مسیر رسیدن به مقصد شما، مسافران دیگر NEMT سوار یا پیاده شوند. از شما می‌خواهیم همواره با دیگر مسافران با احترام رفتار کنید. به‌گونه‌ای رفتار نکنید که برای هیچ‌کس در موتر خطر ایمنی ایجاد کند.

اگر خودتان رانندگی می‌کنید و شخص دیگری را نیز می‌برید، ما فقط هزینه همان سفر را جبران می‌کنیم. نمی‌توانیم هزینه یک سفر را دو بار پرداخت کنیم.

انتقال مصئون

وقتی عضوی در بحران صحت روانی باشد، مناسب‌ترین نوع حمل‌ونقل ممکن است انتقال طبی مصئون با وسیله ویژه باشد. این به این معناست که یک داکتر یا افسر پولیس

تشخیص داده است که عضو در خطر آسیب‌رساندن به خود یا دیگران است، یا به مراقبت، نگهداری یا درمان فوری ضرورت دارد.

در صورت مناسب‌بودن از نگاه طبی، یک شخص دیگر نیز می‌تواند همراه عضو باشد تا در مسیر دوا بدهد یا الزامات قانونی را برآورده سازد. نمونه‌ها شامل—اما محدود به—والد، سرپرست قانونی یا همراه می‌باشد.

ما انتقال‌های طبی مصئون را برای خدمات طبی تحت پوشش OHP که به‌وسیله محکمه دستور داده شده باشد، اجازه می‌دهیم. استثنای زمانی است که عضو به محکمه یا جلسات تعهد/بستری می‌رود (مگر این‌که هیچ گزینه حمل‌ونقل دارای بودجه دیگری وجود نداشته باشد)، یا زمانی که عضو در توقیف باشد.

عدم حضور

عدم حضور یعنی این‌که شما از یک سفر برنامه‌ریزی‌شده استفاده نکرده‌اید. و به‌موقع به ما اطلاع نداده‌اید تا سفر لغو شود.

این می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- شما سفر را کمتر از دو ساعت پیش از وقت تعیین‌شده سوارشدن لغو کرده‌اید.
- شما تا 15 دقیقه پس از وقت یا بازه تعیین‌شده سوارشدن آماده نبوده‌اید.
- شما راننده را در دروازه برگردانده‌اید چون دیگر به سفر نیاز نداشتید. یا این‌که از سفر با آن راننده یا ارائه‌کننده نمی‌خواستید استفاده کنید.

پس از تعداد معینی عدم حضور، ممکن است یک تعدیل خدماتی (تغییر) روی پروفایل شما اعمال کنیم.

تعدیل خدماتی شرایط ویژه و محدودیت‌های منصفانه‌ای را برای سفرهای آینده تعیین می‌کند. تعدیل‌های خدماتی می‌تواند شامل—اما محدود به—موارد زیر باشد:

- استفاده از یک ارائه‌کننده مشخص حمل‌ونقل.
 - استفاده از ترانزیت عمومی هرگاه در دسترس باشد.
 - تماس قبلی با ما برای تأیید هر سفر.
 - لزوم سفر با یک مراقب شخصی (PCA). برای معلومات بیشتر درباره PCAها به صفحه 13 مراجعه کنید.
- آیا فکر می‌کنید سفر شما به‌اشتباه به‌عنوان عدم حضور ثبت شده است؟ می‌توانید با تیم خدمات مشتریان ما تماس بگیرید و در مورد عدم حضور پرسش کنید. ما موضوع را بررسی می‌کنیم. در صورت مناسب‌بودن، عدم حضور را از سابقه شما حذف می‌کنیم.

کودکان 12 ساله و پایین‌تر

کودکان 12 ساله و پایین‌تر باید همراه یک کلان‌سال سفر کنند. این کلان‌سال باید والد، نامادر/ناپدر، نیکه، سرپرست قانونی، کارمند یا داوطلب اداره خدمات بشری (DHS)، یا کارمند OHA باشد. یا می‌تواند یک کلان‌سال (18 ساله یا بزرگتر) باشد که والد یا سرپرست قانونی او را به‌صورت نوشتاری به‌عنوان مراقب شخصی (PCA) معرفی کرده باشد.

مراقب کلان‌سال باید چوکی موتری یا چوکی تقویتی را برای هر کودک زیر 8 سال فراهم کرده و نصب نماید. برای معلومات بیشتر درباره PCAها به صفحه 13 مراجعه کنید.

ما چوکی موتری فراهم نمی‌کنیم. راننده‌گان اجازه ندارند چوکی موتری را نصب یا برکنار کنند. هنگام ترک وسیله نقلیه، باید چوکی موتری را با خود ببرید. راننده نمی‌تواند چوکی موتری را برای شما در وسیله نقلیه نگه دارد. همچنین ممکن است برای سفر برگشت، همان راننده را نداشته باشید.

بر اساس قانون ایالت اورینگن:

- کودک زیر 2 سال باید در چوکی موتری روبه‌عقب بنشیند.
- کودک 2 ساله یا بزرگتر که وزن او کمتر از 40 پوند است، باید در چوکی موتری بنشیند.
- کودکی که وزن او بیش از 40 پوند است، باید تا زمانی که قد او به 4 فوت و 9 اینچ برسد، یا تا وقتی که با سیستم ایمنی تأییدشده ایالتی محکم بسته شود، در چوکی تقویتی بنشیند.
- راننده فقط در صورتی می‌تواند کودک را انتقال بدهد که چوکی موتری مناسب و یک مراقب موجود باشد.

توقفهای دواخانه

ما می‌توانیم به‌عنوان افزوده به یک سفر موجود، به شما کمک کنیم تا برای گرفتن دواهای نسخه‌ای به دواخانه بروید. این توقف می‌تواند پیش از قرار ملاقات یا پس از آن اضافه شود. ما می‌توانیم کرایه بس، جبران هزینه مسافت یا سفر با وسیله نقلیه فراهم‌شده را فراهم کنیم.

برای سفرهای با وسیله نقلیه فراهم‌شده، شما دو گزینه دارید: راننده می‌تواند 15 دقیقه منتظر بماند. یا این‌که وقتی آماده شدید، تماس بگیرید تا شما را سوار کند.

ما سفرهای منظم را فقط برای رفتن به دواخانه برنامه‌ریزی نمی‌کنیم. با این حال، اگر نیاز ویژه‌ای وجود داشته باشد، آن را برنامه‌ریزی می‌کنیم.

Health Share و پلان صحت شما با ارائه‌کنندگان دواخانه کار می‌کنند تا گزینه رساندن دواهای نسخه‌ای مستقیماً به دروازه خانه شما را فراهم کنند. برای آگاهی بیشتر درباره گزینه‌های تحویل، از پلان صحت یا کلینیک خود بپرسید. یا با خدمات مشتریان Health Share به شماره 503-416-8090، رایگان 888-519-3845 یا TTY 711 تماس بگیرید.

خارج از حوزه

آیا برای رفتن به قرار ملاقاتی که تحت پوشش Health Share است و در ولسوالی‌های Clackamas، Multnomah یا Washington در دسترس نیست، به سفر ضرورت دارید؟ ما با شما کار می‌کنیم تا بررسی کنیم آیا می‌توانیم حمل‌ونقل به آن ویزیت را فراهم کنیم یا خیر.

ما یک پروس برای بررسی درخواست‌های هزینه سفر برای مراقبت خارج از حوزه خدمات داریم. در صورت تأیید قبلی، ممکن است برخی هزینه‌های سفر را جبران کنیم.

بهمحض این‌که یک ویزیت مراقبت صحتی خارج از حوزه خدمات Health Share را برنامه‌ریزی کردید، لطفاً با ما تماس بگیرید. ما به زمانی نیاز داریم تا درخواست شما را بررسی کنیم. نخست بررسی می‌کنیم که آیا رفتن به خارج از حوزه خدمات از نگاه طبی مناسب است یا خیر. اگر همان نوع مراقبت در داخل حوزه خدمات ارائه می‌شود، ممکن است درخواست شما رد شود. اگر قرار ملاقات خارج از حوزه شما تأیید شود، سپس به زمان نیاز داریم تا اجزای لازم سفر شما را برنامه‌ریزی کنیم.

می‌توانید تا 90 روز پیشاپیش برای درخواست سفر خارج از حوزه تماس بگیرید. اگر درخواست جبران هزینه دارید، باید هر رسید یا سند لازم را به ما بفرستید. تا 45 روز پس از قرار ملاقات فرصت دارید این موارد را ارائه کنید.

هنگام تماس برای درخواست سفر خارج از حوزه خدمات، نمایندگان خدمات مشتریان ما به برخی معلومات نیاز خواهند داشت. این معلومات به ما کمک می‌کند تصمیم بگیریم آیا سفر در چارچوب رهنمودهای پوشش خارج از حوزه تعیین شده توسط **Oregon Health Authority** قرار می‌گیرد یا خیر. ما می‌پرسیم:

- نشانی کامل محل شروع و محل پیاده شدن، شامل شماره آپارتمان یا سوئیت (در صورت تطبیق)
- نام مرکز، نام ارائه‌کننده خدمات و شماره تلفون ارائه‌کننده
- دلیل قرار ملاقات
- تاریخ و وقت قرار ملاقات
- وقتی که باید برسید این ممکن است یک روز پیش از قرار ملاقات تعیین شده باشد
- مدت زمانی که ضرورت دارید بمانید
- این‌که آیا وسیله حرکتی یا مراقب شخصی خواهید داشت
- نوع حمل‌ونقلی که درخواست می‌کنید (مانند انتقال با وسیله نقلیه، سفر هوایی یا جبران هزینه مسافت)
- یک شماره تلفون مناسب برای تماس برگشتی

پس از بررسی و تأیید معلومات سفر، با شما تماس می‌گیریم. به شما اطلاع می‌دهیم که سفر شما تأیید شده است یا رد شده است.

اگر سفر شما تأیید شود، جزئیات حمل‌ونقل را در اختیار شما می‌گذاریم. و برای جبران هزینه، شما را با Focus Card تنظیم می‌کنیم. برای برآورد زمان سفر و مسافت میان خانه شما و قرار ملاقات، از برنامه‌های نقشه آنلاین مانند Google Maps استفاده می‌کنیم.

گاهی، بسته به وضعیت شما، حمل‌ونقل خارج از حوزه شامل ترکیبی از جبران هزینه و سفر با وسیله نقلیه فراهم شده می‌شود. ممکن است بتوانیم برای شما و یک مراقب کسی که با شما می‌رود—وجوه جبران هزینه غذا و اقامت را فراهم کنیم. اگر هنگام تماس درباره سفر خارج از حوزه به وجوه غذا یا اقامت ضرورت دارید، ما را در جریان بگذارید. برای آگاهی بیشتر، پروسس جبران هزینه را در صفحه 17 ببینید.

جبران هزینه غذا

در برخی موارد، ممکن است بتوانیم برای کمک به پوشش هزینه‌های غذا هنگام سفر به خدمات صحتی، وجوه غذا فراهم کنیم. معمولاً وقتی خارج از حوزه محلی خود سفر می‌کنید، غذا تأیید می‌شود. در برخی موارد دیگر نیز ممکن است غذا تأیید شود.

وجوه غذا ممکن است زمانی فراهم شود که کل زمان رفت و برگشت سفر شما چهار ساعت یا بیشتر باشد. سفر شما همچنان باید زمان‌های غذایی زیر را در بر بگیرد:

- صبحانه: سفر پیش از ساعت 6 صبح آغاز شود.
 - ناهار: سفر تمام بازه زمانی 11:30 صبح تا 1:30 بعدازظهر را در بر بگیرد.
 - شام: سفر پس از ساعت 6:30 بعدازظهر پایان یابد.
- هزینه غذا برای اعضا (و مراقبان، در صورت تطبیق) با این نرخ‌ها جبران می‌شود:

- تمام‌روز: \$34.00 در هر روز
- صبحانه \$9
- ناهار \$10
- شام \$15

وجوه غذا مبلغ مشخصی است. برای غذا، نیازی به ارائه رسید ندارید.

توجه: هنگام تماس برای درخواست سفر یا جبران هزینه مسافت، باید به ما اطلاع دهید که می‌خواهید برای هزینه‌های غذا کمک دریافت کنید. اگر به محلی می‌روید که غذا به شما ارائه می‌دهد، شما واجد شرایط جبران هزینه غذا نیستید.

جبران هزینه اقامت

در برخی موارد، ممکن است ما قادر به کمک در هزینه‌های اقامت باشیم. معمولاً هزینه اقامت زمانی تأیید می‌شود که برای خدمات صحی به خارج از منطقه خود سفر می‌کنید. در برخی موارد دیگر نیز ممکن است اقامت تأیید شود.

مبلغ جبران هزینه اقامت \$110 در هر شب است. ما فقط برای مراقبان که اتاق جداگانه‌ای از شما دارند، هزینه اقامت را جبران می‌کنیم. شما مسئول هزینه‌های بیشتر از \$110 هستید. لطفاً در صورت تأیید جبران هزینه اقامت، برنامه‌ریزی کنید.

برای واجد شرایط بودن جبران هزینه اقامت:

- شما باید پیش از ساعت 5 صبح برای قرار ملاقات خود سفر را آغاز کنید، یا پس از ساعت 9 بعدازظهر از قرار ملاقات به خانه بازگردید.

یا

- ارائه‌کننده شما باید به‌صورت نوشتاری به ما اطلاع دهد که شما به نیاز پزشکی دارید.
 - در هر دو حالت، باید نام و نشانی محل اقامتی که در آن خواهید ماند را ارائه دهید.
 - برای برآورد زمان سفر و مسافت میان خانه شما و قرار ملاقات، از برنامه‌های نقشه آنلاین مانند Google Maps استفاده می‌کنیم.
- ### برای دریافت جبران هزینه اقامت:

- شما باید یک نسخه از رسید اقامت خود را از طریق پُست ارسال کنید. لطفاً رسید اصلی را نزد خود نگه دارید.
- ما باید رسید شما را ظرف 45 روز تقویمی از تاریخ قرار ملاقات دریافت کنیم.
- نام عضو که به قرار ملاقات می‌رود باید روی رسید ذکر شده باشد.

اگر در خانه دوستی یا عضوی از خانواده که نزدیک به قرار ملاقات شماست اقامت کنید:

- ما ممکن است هزینه مسافت را تا 20 مایل، هر طرف، از خانه آن‌ها تا قرار ملاقات شما جبران کنیم.
 - ما هزینه اقامت را جبران نمی‌کنیم.
 - هنگام تماس برای درخواست این نوع جبران هزینه مسافت، باید نشانی جایی که خواهید ماند را به ما بدهید.
- اگر شما یا عضوی که برای او تماس می‌گیرید، قادر به پرداخت باقی‌مانده هزینه‌ها نیستید، با Health Share تماس بگیرید و در مورد گزینه‌های خود بپرسید.

سفر با مراقب

ما هزینه‌های غذا یا اقامت را برای یک مراقب (کسی که با شما می‌آید) جبران می‌کنیم. این شامل والدین یا دیگر افرادی می‌شود که به اعضا کمک می‌کنند. ما هزینه مراقبان را زمانی جبران می‌کنیم که:

- عضو یک کودک زیر سن قانونی است که بدون مراقب نمی‌تواند سفر کند.
- عضو یک یادداشت امضا شده از طرف ارائه‌دهنده خود دارد که توضیح می‌دهد چرا مراقب باید با او سفر کند.
- به دلایل روانی یا فیزیکی، عضو نمی‌تواند بدون کمک به قرار ملاقات خود برسد.
- عضو نمی‌تواند پس از قرار ملاقات، درمان یا خدمات بدون کمک به خانه بازگردد.

در برخی شرایط، ممکن است تصمیم بگیریم هزینه‌های غذا یا اقامت را برای بیش از یک مراقب یا برای دلایل غیر از موارد فوق جبران کنیم.

اگر شما و/یا مراقب شما نمی‌توانید هزینه‌های غذا و اقامت خود را پیش از سفر پرداخت کنید، لطفاً ما را در جریان بگذارید. ما بهترین گزینه را برای شما پیدا خواهیم کرد.

اضطراری‌ها

اگر وضعیت اضطراری پزشکی دارید، لطفاً با شماره 911 تماس بگیرید یا از کسی بخواهید که شما را به نزدیک‌ترین بخش اورژانس برساند. Ride to Care خدمات حمل‌ونقل اضطراری ارائه نمی‌دهد. Ride to Care همچنین نمی‌تواند هزینه سفر شما به بیمارستان برای مراقبت اضطراری را جبران کند.

اگر در جریان سفر خود با وضعیت اضطراری روبه‌رو شدید، لطفاً راننده را مطلع کنید. راننده شما می‌تواند با شماره 911 تماس بگیرد.

بررسی پیشینه راننده و ایمنی وسیله نقلیه

ما پیشینه رانندگان خود را بررسی می‌کنیم. ما بررسی‌های سابقه کیفری و معاینات لازم را انجام می‌دهیم تا اطمینان حاصل کنیم که آنها می‌توانند برای برنامه‌های فدرال کار کنند. آن‌ها مشمول الزامات خاص استخدام هستند، از جمله داشتن گواهینامه رانندگی با تاییدیه‌های لازم، در صورت نیاز. رانندگان و وسایل نقلیه باید از قوانین حمل‌ونقل محلی، ایالتی و فدرالی پیروی کنند.

خدمات حمل‌ونقل فقط در وسایل نقلیه‌ای که استانداردهای ایمنی و راحتی خاصی را رعایت کرده‌اند، ارائه می‌شود. این وسایل ویژگی‌هایی مانند کمربندهای ایمنی، آتش‌خاموش‌کن و کیت‌های کمک‌های اولیه دارند. وسایل نقلیه بدون دود و ویپ بوده، تمیز و ضدغفونی شده، از زیاده پاک هستند و تمام الزامات مجوز و اجازه‌نامه‌های محلی را دارند. این اطمینان می‌دهد که ایمنی اعضا و حقوق ناتوانی آن‌ها رعایت می‌شود. وسایل نقلیه‌ای که می‌توانند چوکی چرخ‌دار یا برانکارد حمل کنند باید تمام تجهیزات لازم برای ایمن‌سازی اعضا را داشته باشند.

تمام وسایل نقلیه باید تجهیزات ایمنی زیر را شامل شوند:

- کمربند ایمنی (چوکی)
- کیت کمک‌های اولیه
- آتش‌خاموش‌کن
- دستگاه‌های هشداردهنده یا بازتابنده کنار جاده
- چراغ قوه
- دستگاه‌های جلوگیری از لغزش تایر، مانند زنجیر یا تایر برف
- دستکش‌های یکبار مصرف

وسایل نقلیه باید همچنین تجهیزات اضافی زیر را داشته باشند:

- آینه‌های جانبی و دید عقب
- بوق
- سیستم‌های گرمایش، تهویه و سرمایش
- سیگنال‌های گردش کاری، چراغ‌های جلو، چراغ‌های عقب، و برف‌پاک‌کن‌ها

اگر نگرانی در مورد راننده یا وسیله نقلیه دارید، با Ride to Care تماس بگیرید.

پلان وضعیت بد آبوهوا

ما برای ارائه خدمات به شما در صورت نیاز به مراقبت پزشکی ضروری در وضعیت‌های بد آبوهوا یک پلان داریم. مراقبت پزشکی ضروری شامل دیالیز کلیه، درمان‌های شیمیایی و غیره است. وضعیت بد آبوهوا شامل گرمای شدید، سرمای شدید، سیلاب، هشدار طوفان، برف سنگین، جاده‌های یخ‌زده و غیره می‌شود.

اگر شرایط ایمنی نباشد یا ظرفیت محدودی در دسترس باشد، ممکن است تعداد سفرها محدود شود. ما بر روی مراقبت پزشکی ضروری تمرکز خواهیم کرد. سفرهای به قرار ملاقات‌های معمولی ممکن است لغو شوند.

حقوق و مسئولیت‌ها

مسافران Ride to Care حق دارند:

- حمل‌ونقل ایمن و قابل اعتماد که نیازهای شما را برآورده کند، دریافت کنند.
- خدمات تفسیر دریافت کنند.
- محتوا را به زبانی یا فرمت‌هایی که نیازهای شما را برآورده می‌کند دریافت کنند.
- از سوی رانندگان، کارکنان یا دیگر مسافران Ride to Care مورد تبعیض قرار نگیرند.
- در صورت نیاز، حیوان خدماتی یا مراقب شخصی بیاورند. لطفاً به مرکز تماس اطلاع دهید که قصد دارید مراقب یا حیوان خدماتی با خود بیاورید.
- چند وسیله ضروری همراه خود بیاورید، اما نه بیش از حد. مثلاً می‌توانید:
 - سه کیسه خرید، یا
 - یک جعبه غذا، یا
 - دو وسیله دستی بیاورید.
- در وسیله نقلیه انتخابی خود (مانند اسکوتر) منتقل شوید.
- از ما برای کمر بند ایمنی یا افزونه کمر بند ایمنی کمک بخواهید.
- در زمان مناسب خدمات دریافت کنید.
- بازخورد مثبت دهید یا شکایات خود را در مورد خدمات اعلام کنید.
- در صورت احساس تبعیض یا رد خدمات به‌طور ناعادلانه، درخواست تجدید نظر یا درخواست جلسه رسیدگی کنید.
- وقتی سفر رد می‌شود، یک اطلاعیه کتبی دریافت کنید.

ما انتظار داریم که مسافران Ride to Care:

- به همه کارکنان، رانندگان و دیگر مسافران احترام بگذارند. زبان یا رفتار توهین‌آمیز یا تهدیدآمیز مجاز نیست.
- تمام وسایل خود را هنگام ترک وسیله نقلیه بردارید، حتی اگر فکر می‌کنید همان راننده شما را دوباره سوار می‌کند. چوکی و زمین اطراف خود را برای وسایل شخصی بررسی کنید.
- موافقت کنید که همیشه حیوانات خدماتی را تحت کنترل نگه دارید. حیوانات خدماتی مجاز نیستند که روی صندلی‌های مسافری بنشینند.
- حیوانات حمایت عاطفی یا حیوانات خانگی باید در قفس‌های بسته نگهداشته شوند.
- اگر باید سفر یا سفرهای خود را تغییر دهید یا لغو کنید، لطفاً از قبل با ما تماس بگیرید. لطفاً هرچه زودتر با Ride to Care به شماره 503-416-3955 یا 855-321-4899 تماس بگیرید.
- اگر نیاز به توقف اضافی، مانند دواخانه، دارید، لطفاً به مرکز تماس اطلاع دهید. شما باید درخواست توقف را از پیش بدهید. رانندگان فقط می‌توانند ایستگاه‌های از پیش تأییدشده را انجام دهند.
- برای سوار شدن در زمان تعیین‌شده توسط Ride to Care آماده باشید. به‌موقع بودن به همه کمک می‌کند تا در مسیر خود بمانیم؛ شما، راننده و دیگر مسافران.
- موافقت کنید که در هنگام سفر تحت تأثیر مواد مخدر یا الکل نباشید یا هیچ ماده مخدر یا الکل در وسایل نقلیه Ride to Care مصرف نکنید.
- موافقت کنید که در داخل یا نزدیک وسایل نقلیه Ride to Care یا رانندگان، سیگار نکشید یا ویپ استفاده نکنید. لطفاً اگر سیگار می‌کشید یا ویپ استفاده می‌کنید، حداقل 25 فوت از وسیله نقلیه دور بایستید.
- موافقت کنید که در فعالیت‌های غیرقانونی در داخل یا نزدیک وسایل نقلیه Ride to Care یا رانندگان یا دیگر اعضا شرکت نکنید.

- مطابق با قانون اورینگن، همیشه کمر بند ایمنی را ببندید.
 - موافقت کنید که در مواقع اضطراری بهداشت عمومی از جمله استفاده از ماسک، از قوانین اضافی پیروی کنید.
 - از سوی رانندگان، کارکنان یا دیگر مسافران Ride to Care مورد تبعیض قرار نگیرند. موافقت کنید که در رفتارهایی که تبعیض علیه رانندگان یا کارکنان Ride to Care یا دیگر مسافران ایجاد می‌کند شرکت نکنید.
 - کمر بند ایمنی مناسب را برای هر کودکی که همراه شما سفر می‌کند بیاورید. شما مسئول نصب کمر بند ایمنی و محکم کردن کودک در چوکی خواهید بود. لطفاً پس از پایان هر سفر، کمر بند ایمنی کودک را از وسیله نقلیه بردارید.
 - غذا یا نوشیدنی‌ها را در ظروف بسته نگه‌دارید و در وسیله نقلیه مصرف نکنید. شما ممکن است اجازه داشته باشید که یک میان‌وعده کوچک با خود بیاورید اگر برای مدیریت وضعیت بهداشتی خود نیاز به آن داشته باشید.
 - برنامه‌ریزی کنید و غذا (برای خوردن در زمان توقف‌ها) و دارو را به همراه داشته باشید در صورت سفرهای طولانی یا تأخیرهای غیرمنتظره.
 - معلومات درست را به Ride to Care و ارائه‌دهندگان حمل‌ونقل ما بدهید. این کار خدماتی که دریافت می‌کنید را بهبود می‌بخشد.
 - موافقت کنید که به رانندگان انعام یا هدیه‌ای ندهید.
- اگر نیاز به توقف در دواخانه یا محل دیگری دارید، باید این توقف را تأیید کنیم. رانندگان فقط مجاز به انجام توقف‌هایی هستند که ما تأیید کرده‌ایم.

تعدیل خدمات

برخی از اعضا شرایط یا نیازهای خاصی دارند. این شرایط می‌تواند شامل ناتوانی‌های جسمی یا رفتاری در سلامت باشد. ما خدمات NEMT را طبق قوانین 410-141-3955 OAR تنظیم خواهیم کرد. این را تعدیل خدمات می‌نامند. تعدیل خدمات تغییری است که Ride to Care در خدمات حمل‌ونقل شما ایجاد می‌کند. این می‌تواند کوتاه‌مدت یا بلندمدت باشد، بستگی به وضعیت شما دارد. ما خدمات را برای مسافرانی که وضعیت سلامت دارند یا رفتارهایی از خود نشان می‌دهند که تهدید مستقیم یا خطر ایمنی برای راننده یا دیگران در سفر ایجاد می‌کند، تنظیم خواهیم کرد.

خطرات ایمنی شامل رفتارهایی مانند:

- تهدید راننده
 - تهدید دیگران در وسیله نقلیه
 - ایجاد وضعیتی که هر کسی را در وسیله نقلیه در معرض خطر آسیب قرار دهد
- مسافرانی که از خدمات سو استفاده کنند نیز ممکن است تعدیل خدمات دریافت کنند. خدمات همچنین ممکن است زمانی تعدیل شوند که رفتار مسافر منجر به رد خدمات از سوی ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی به دلیل مسائل حمل‌ونقل شود. یا، خدمات ممکن است تعدیل شوند اگر شما به‌طور مکرر سفر خود را لغو کنید یا از حضور در سفرهای خود خودداری کنید.
- اگر تعدیل خدمات دریافت کنید، به‌صورت کتبی به شما اطلاع داده می‌شود و ما با شما همکاری خواهیم کرد. ما گزینه‌های دیگری برای کمک به شما در رسیدن به مراقبت‌های بهداشتی‌تان پیدا خواهیم کرد. تعدیل خدمات می‌تواند شامل درخواست از یک ارائه‌دهنده خاص حمل‌ونقل، استفاده از ترانزیت عمومی به‌جای سفر با وسیله نقلیه، تأیید سفرها از پیش، سفر با مراقب شخصی (PCA) و غیره باشد.

صدور بل

نه ما و نه Health Share مجاز به صدور بل برای حمل‌ونقل به یا از خدمات پزشکی تحت پوشش هستیم، حتی اگر توسط Oregon Health Authority (OHA) برای آن خدمات جبران هزینه نشویم. اگر یک بل دریافت کردید، لطفاً فوراً با ما یا Health Share تماس بگیرید.

پرداخت‌های اضافی

گاهی ممکن است بیش از مقداری که باید پرداخت کنید، پرداخت کنیم. این را پرداخت اضافی می‌نامند. این ممکن است زمانی رخ دهد که:

- ما به شما جبران هزینه می‌دهیم، اما یک نهاد یا منبع دیگر قبلاً جبران هزینه کرده است.
 - هر کسی که سفر شما، غذا یا اقامت شما را فراهم کرده، به‌طور مستقیم پرداخت شده است، اما شما نیز برای آن جبران هزینه دریافت کرده‌اید.
 - ما هزینه سفر شما به قرار ملاقات را پرداخت می‌کنیم، اما شما:
 - پول را استفاده نمی‌کنید.
 - پول را برای هدف مورد نظر استفاده نمی‌کنید.
 - به قرار ملاقات نمی‌روید.
 - سفر خود را با یک عضو دیگر که نیز جبران هزینه شده است به اشتراک می‌گذارید.
 - ما بلیط‌های حمل‌ونقل عمومی را به شما می‌دهیم و شما آن‌ها را می‌فروشید یا به شخص دیگری منتقل می‌کنید.
- اگر یکی از این پرداخت‌های اضافی رخ دهد، ما مجاز به جمع‌آوری پول اضافه پرداخت‌شده از شما خواهیم بود.

شکایات، بازخورد، رد درخواست‌ها و تجدیدنظر

شکایات و بازخورد

ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی و حمل‌ونقل Health Share می‌خواهند بهترین مراقبت ممکن را به شما ارائه دهند. آیا در مورد هر بخشی از خدمات سفر خود شکایتی دارید؟ می‌توانید با ما یا Health Share تماس بگیرید و شکایت خود را بیان کنید.

شما حق دارید شکایت خود را در مورد هر جنبه‌ای از خدمات، فرایندها یا سفرهای ما ثبت کنید. یک شکایت به این معنی است که شما از خدمات راضی نیستید. تیم ما برای رسیدگی به نگرانی‌های شما تلاش خواهد کرد.

شکایات می‌تواند در مورد مواردی مانند، اما نه محدود به فقرات ذیل باشد:

- رد درخواست خدمات
- ایمنی راننده یا وسیله نقلیه
- کیفیت خدمات دریافتی شما
- بی‌احترامی راننده یا کارکنان
- آیا نوع مناسب خدمات را دریافت کرده‌اید؟
- دسترسی شما به خدمات
- حقوق شما به عنوان مصرف‌کننده

خدمات NEMT شما تحت تأثیر منفی قرار نخواهد گرفت اگر شکایت ثبت کنید. مهم است که ما شکایات را بشنویم تا بتوانیم خدمات باکیفیت ارائه دهیم.

شما می‌توانید شکایت خود را با تماس به Ride to Care در ساعات کاری معمولی ثبت کنید. ما همچنین از دیگر بازخوردها استقبال می‌کنیم.

طی پنج روز کاری از دریافت شکایت شما توسط Ride to Care، ما یک پاسخ کتبی (تصمیم) یا نامه‌ای که توضیح می‌دهد برای بررسی بیشتر به زمان بیشتری نیاز داریم، برای شما ارسال خواهیم کرد.

ما یک پاسخ نهایی را در عرض 30 روز تقویمی به شما خواهیم داد.

آیا نیاز به کمک برای تکمیل فرم‌ها یا دانستن نحوه پیشبرد دارید؟ Health Share می‌تواند کمک کند. برای کمک به تیم خدمات مشتریان آن‌ها با شماره 8090-416-503، رایگان 3845-519-888 یا TTY 711 تماس بگیرید.

شما همچنین می‌توانید:

- مستقیماً با ارائه‌دهنده خدمات خود تماس بگیرید تا نگرانی‌های خود را مطرح کنید.
 - ثبت شکایت با خدمات مشتریان OHP برای تماس با OHP به صورت رایگان با شماره 800-273-0557 تماس بگیرید.
 - نزد Oregon Health Authority Ombudsman شکایت ثبت کنید. برای تماس با OHA به صورت رایگان با شماره 877-642-0450 یا TTY 711 تماس بگیرید.
- نماینده مجاز شما (شخصی که شما اجازه داده‌اید که به جای شما عمل کند) ممکن است شکایتی را به نمایندگی از شما ثبت کند. شما ممکن است نیاز داشته باشید که به Ride to Care اطلاع دهید که به نماینده مجاز خود اجازه داده‌اید شکایت ثبت کند. می‌توانید این کار را از طریق نوشتن یا تماس با ما انجام دهید.
- نه ما و نه Health Share شما را از ثبت شکایت یا شکایت‌هایی که قبلاً ارائه داده‌اید، متوقف نمی‌کنیم. ما همچنین شما را از ثبت یا ارسال همان شکایت یا شکایت‌ها به ما و Health Share متوقف نخواهیم کرد.

Ride to Care، پیمان‌کاران، زیرپیمان‌کاران، و ارائه‌دهندگان مشارکت‌کننده نمی‌توانند:

- از استفاده یک عضو از هر بخش از سیستم شکایت و تجدیدنظر جلوگیری کنند یا علیه ارائه‌دهنده‌ای که از نتیجه تسریع شده درخواست می‌کند یا از تجدیدنظر یک عضو حمایت می‌کند، اقدام تنبیهی کنند.
- ترغیب به حذف شکایت، تجدیدنظر یا جلسه رسیدگی که قبلاً ثبت شده باشد.
- از ثبت یا نتیجه شکایت، تجدیدنظر یا جلسه رسیدگی به‌عنوان دلیلی برای واکنش علیه یک عضو یا درخواست حذف عضویت استفاده کنند.

رد درخواست‌ها و تجدیدنظر

اگر احساس می‌کنید که به‌طور ناعادلانه خدمات از شما رد شده است، حق درخواست تجدیدنظر، جلسه رسیدگی یا هر دو را دارید. اگر از شما خدمت رد شود، ما به صورت شفاهی دلیل رد درخواست را به شما خواهیم گفت. ما همچنین نامه اطلاعیه تصمیم ناعادلانه مزایا (NOABD) را برای شما ارسال خواهیم کرد. قبل از ارسال NOABD برای شما، ما باید یک بررسی ثانویه توسط یک کارمند دیگر انجام دهیم، وقتی که بررسی اولیه یک سفر را رد کرده باشد.

در عرض 72 ساعت پس از رد درخواست، Ride to Care نامه NOABD را برای شما ارسال خواهد کرد. برای درخواست‌های جبران هزینه، نامه NOABD ظرف 14 روز از رد درخواست ارسال خواهد شد. ما همچنین یک نسخه به ارائه‌دهنده خدمات یا شخص ثالث دیگری که شما برای آن قرار ملاقات را برنامه‌ریزی کرده‌اید، ارسال خواهیم کرد. برای کسب معلومات بیشتر در مورد حقوق خود، بخش مربوط به حقوق و مسئولیت‌ها را در صفحات 28-30 مطالعه کنید. یا، معلومات بیشتری در دفترچه راهنمای اعضای شما موجود است.

شما باید همیشه تلاش کنید که نگرانی‌های خود را از طریق ما به‌طور مستقیم حل کنید. با این حال، اگر نتوانستیم نگرانی شما را حل کنیم، می‌توانید با خدمات مشتریان Health Share به شماره 503-416-8090 یا خدمات مشتریان اعضای Oregon Health Authority (OHA) به شماره 800-273-0557 تماس بگیرید.

اگر ما خدمات NEMT که شما درخواست کرده‌اید یا درخواست کرده‌اید که ارائه‌دهنده مراقبت شما به‌نام شما درخواست کرده باشد، رد، متوقف یا کاهش دهیم، ما نامه NOABD را ظرف 72 ساعت (14 روز برای درخواست‌های جبران هزینه) برای شما ارسال خواهیم کرد، یا هر چه سریع‌تر قبل از اعمال تغییر. این اطلاعیه به شما خواهد گفت چرا این تصمیم اتخاذ شده است.

نامه توضیح خواهد داد که چگونه تصمیم را تجدیدنظر کنید، اگر بخواهید. دستورالعمل‌ها را در نامه NOABD برای شروع روند تجدیدنظر از طریق Health Share دنبال کنید. شما باید تجدیدنظر خود را ظرف 60 روز از تاریخ موجود در نامه NOABD ارسال کنید. شما همچنین حق دارید درخواست کنید که تجدیدنظر شما به سرعت پردازش شود. برای حمایت از تجدیدنظر خود، شما حق دارید معلومات و شهادت (مدرک) ارائه دهید، چه به صورت حضوری و چه کتبی. شما همچنین می‌توانید استدلال‌های حقوقی و واقعیت‌ها را به صورت حضوری یا کتبی ارائه دهید. شما باید این کار را در مهلت‌های تعیین‌شده برای ثبت تجدیدنظر انجام دهید.

اگر شما تصمیم بگیرید که درخواست تجدید نظر ثبت کنید، حرفه‌ای‌های بهداشت با تخصص بالینی یا برنامه‌ای در مورد وضعیت آن را بررسی خواهند کرد. Health Share به سرعت بر اساس وضعیت سلامت شما، نامه اطلاعیه تصمیم تجدیدنظر (NOAR) را برای شما

ارسال خواهد کرد. آن‌ها این نامه را حداکثر 16 روز پس از تاریخ درخواست شما ارسال خواهند کرد. اگر Health Share به زمان بیشتری نیاز داشته باشد، نامه‌ای برای شما ارسال خواهند کرد. آن‌ها می‌توانند تا 14 روز دیگر وقت داشته باشند.

اگر Health Share درخواست تجدید نظر شما را در مدت 16 روز یا تا مهلت تمدید شده تجدید نظر پردازش نکند، این به این معنی است که فرآیند تجدید نظر به پایان رسیده است. شما می‌توانید درخواست یک جلسه رسیدگی اداری کنید. شما همچنین می‌توانید درخواست جلسه رسیدگی کنید اگر از تصمیم تجدید نظر Health Share ناراضی باشید.

شما نیازی به ثبت شکایت یا درخواست تجدید نظر خود ندارید. اگر بخواهید، یک نماینده مجاز (تأیید شده) می‌تواند این کار را برای شما انجام دهد.

شما می‌توانید همچنان از خدماتی که قبلاً آغاز شده‌اند قبل از تصمیم ما برای رد، توقف یا کاهش آن استفاده کنید.

برای کسب معلومات بیشتر در مورد سیستم‌های شکایت و تجدید نظر، سیاست‌ها و رویه‌ها، لطفاً با Health Share تماس بگیرید:

تلفون: 503-416-8090

تلفون رایگان (Toll-free): 888-519-3845 یا TTY 711

همچنین می‌توانید کمک حقوقی رایگان از طریق خدمات حقوقی Oregon Law Center (مرکز قانون اورپگن) دریافت کنید. برای معلومات بیشتر با خط تماس خدمات عمومی به شماره 800-520-5292 یا TTY 711 تماس بگیرید.

گزارش‌دهی تقلب، هدررفت و سوءاستفاده

Ride to Care از Health Share حمایت می‌کند تا اطمینان حاصل کند که دلارهای خدمات بهداشتی صرف کمک به سلامت و رفاه اعضای ما می‌شود. ما به کمک شما نیاز داریم تا این کار را انجام دهیم.

اگر فکر می‌کنید تقلب، هدررفت یا سوءاستفاده‌ای رخ داده است، آن را هرچه سریع‌تر گزارش دهید. شما می‌توانید این گزارش را به‌طور ناشناس ارائه دهید. قوانین گزارش‌دهندگان تقلب از کسانی که تقلب، هدررفت یا سوءاستفاده را گزارش می‌دهند، حمایت می‌کند. شما با گزارش‌دهی دسترسی خود به خدمات NEMT را از دست نخواهید داد. این غیرقانونی است که به کسی که تقلب، هدررفت یا سوءاستفاده را گزارش داده است، مزاحمت، تهدید یا تبعیض وارد شود.

تقلب در Medicaid غیرقانونی است و Ride to Care این موضوع را جدی می‌گیرد.

برخی از نمونه‌های تقلب، هدررفت و سوءاستفاده توسط یک ارائه‌دهنده عبارتند از:

- یک ارائه‌دهنده حمل‌ونقل که از شما هزینه‌ای برای خدمات تحت پوشش Ride to Care می‌گیرد.
- یک ارائه‌دهنده حمل‌ونقل که برای سفر شما از وسیله نقلیه یا راننده غیرمجاز استفاده می‌کند.

برخی از نمونه‌های تقلب، هدررفت و سوءاستفاده توسط یک عضو عبارتند از:

- دریافت جبران هزینه مسافت در حالی که سفر با وسیله نقلیه فراهم‌شده را نیز پذیرفته‌اید.
- استفاده از خدمات NEMT برای دسترسی به خدمات غیرموجود در پوشش.
- ارسال اسناد نادرست برای جبران هزینه.

Ride to Care متعهد به جلوگیری از تقلب، هدررفت و سوءاستفاده است. ما تمام قوانین مربوطه، از جمله قانون ادعاهای نادرست ایالتی و قانون ادعاهای نادرست فدرالی را رعایت خواهیم کرد.

چگونه گزارش تقلب، هدررفت و سوءاستفاده را ثبت کنیم

مستقیماً با Health Share تماس بگیرید. به‌صورت آنلاین ارسال کنید یا مستقیماً بنویسید:

تلفون: 503-416-1459 یا TTY 711

ایمیل: info@healthshareoregon.org

Health Share of Oregon
Attn: FWA
PO Box 301339
Portland, OR 97294

اگر بخواهید، می‌توانید گزارش ناشناس خود را از طریق تماس با Ethics Point به شماره 6524-331-888 یا ارسال گزارش در ethicspoint.com انجام دهید.

یا
تقلب، هدررفت و سوءاستفاده اعضا را از طریق تماس، فکس یا نوشتن به آدرس ذیل گزارش کنید:

ODHS Fraud Investigation Unit

P.O. Box 14150
Salem, OR 97309

خط مستقیم: 888-(888-372-8301) FRAUD01

فکس: 1525-373-503 Attn: Hotline

وبسایت: oregon.gov/odhs/financial-recovery/Pages/fraud.aspx
OR (ویژه برای ارائه‌دهندگان)

OHA Office of Program Integrity (OPI)

Summer St. NE E-36 500
Salem, OR 97301

خط مستقیم: 888-(888-372-8301) FRAUD01

ایمیل: OPI.Referrals@oha.oregon.gov Secure

وبسایت: oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx
یا

Medicaid Fraud Control Unit (MFCU)

Oregon Department of Justice
SW Market Street 100
Portland, OR 97201
تلفون: 971-673-1880
فکس: 971-673-1890

برای گزارش تقلب آنلاین: oregon.gov/dhs/abuse/Pages/fraud-reporting.aspx

رفع ضروریات شما

چگونه Ride to Care، ارائه‌دهندگان شما و Oregon Health Authority به هم متصل هستند

Oregon Health Authority (OHA) پروگرام Medicaid را برای ایالت اورینگن اجرا می‌کند که به آن پلان صحت اورینگن (OHP) گفته می‌شود. حمل‌ونقل پزشکی غیر اضطراری (NEMT) یک مزیت تحت پوشش OHP است.



Health Share of Oregon (HSO) به حیث یک سازمان مراقبت هماهنگ‌شده (CCO) شناخته می‌شود. OHA تحت نظارت Health Share of Oregon (Washington، Clackamas، Multnomah) به اعضای OHP در منطقه سهولایتی خدمات می‌دهد.



Legacy، Kaiser Permanente، CareOregon، Providence و Health/PacificSource، OHSU

Health & Services ارائه‌دهندگان بیمه در منطقه سهولایتی هستند که به Health Share CCO کمک می‌کنند تا مراقبت ارائه دهد. از طریق تیم‌های خدمات مشتری و هماهنگی مراقبت خود، آن‌ها به شما کمک می‌کنند تا اطمینان حاصل کنید که به مراقبت‌های جسمی، دندانپزشکی و سلامت روان و درمان مصرف مواد دسترسی دارید. خدمات حمل‌ونقل تحت پوشش این برنامه‌های بیمه است.



Ride to Care به شما کمک می‌کند تا به قرار ملاقات‌های بهداشتی و خدماتی که تحت پوشش Health Share است برسید. Ride to Care با شما همکاری می‌کند تا خدمات NEMT مناسب نیازهای شما را پیدا کند. این ممکن است شامل کرایه حمل‌ونقل عمومی، جیره مسافت یا سفرهای با وسیله نقلیه فراهم‌شده باشد. Ride to Care همچنین ممکن است با ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی شما تماس بگیرد تا تأیید کند که شما به خدمات تحت پوشش Medicaid می‌روید.



ارائه‌دهنده مراقبت اولیه شما (PCP) ممکن است یک داکتر، پرستار، پزشک یا پزشک طب طبیعی باشد. آن‌ها مراقبت شما را با CareOregon و دیگر اعضای تیم پزشکی مانند دندانپزشکان، ارائه‌دهندگان سلامت روان، داروسازان و دیگران هماهنگ می‌کنند. PCP شما یا دیگر ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی می‌توانند به شما کمک کنند تا حمل‌ونقل را نیز ترتیب دهید.



[illegible]

RIDE to CARE

503-416-3955 یا تلیفون رایگان 855-321-4899

از ساعت 8 صبح تا 5 بعدازظهر، دوشنبه تا جمعه،

ridetocare.com