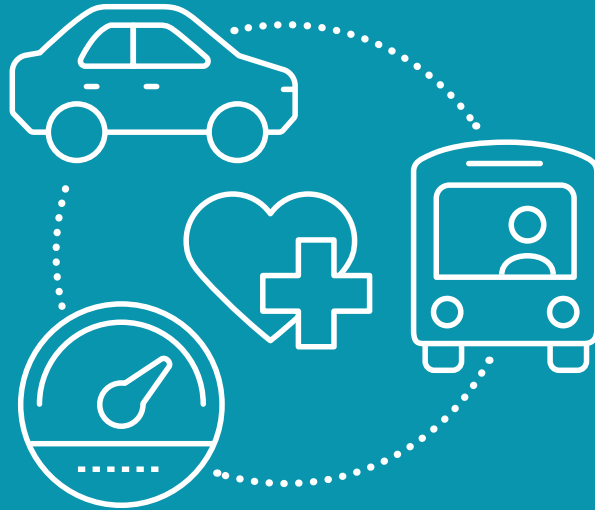


RIDE to CARE

دليل الراكب

1 يناير 2023



855-321-4899 أو الرقم المجاني 503-416-3955

من 8 صباحًا إلى 5 مساءً من الاثنين إلى الجمعة

ridetocare.com

قائمة المحتويات



1	معلومات الاتصال وساعات العمل
2	دعم اللغة والتنسيق
3	سرية العضو
3	بيان عدم التمييز
5	نظرة عامة على البرنامج
7	مرافق العناية الشخصية (PCA)
8	وسائل النقل العام
10	سداد إجمالي عدد الأميال التي تقطعها السيارة
12	رحلات التوصيل التي توفرها المركبات
17	التوقف عند الصيدليات
18	خارج النطاق
20	حالات الطوارئ
20	فحص السائق
20	خطة الطقس السيئ
21	حقوقك ومسؤولياتك
23	الدفع بالزيادة
23	التظلمات والتعليقات والرفض والطعن
26	خدمة احتياجاتك

معلومات الاتصال وساعات العمل



لا يعمل فريق خدمة العملاء الرئيسي في العطلات التالية: يوم رأس السنة الجديدة ويوم الذكرى والرابع من يوليو وعيد العمال وعيد الشكر وعيد الميلاد.

Health Share of Oregon معلومات الاتصال

العنوان: 2121 SW Broadway, Suite 200, Portland, OR 97201
الهاتف: 503-416-8090
الرقم المجاني: 888-519-3845 أو 711 TTY
الفاكس: 503-459-5749

على الإنترنت: healthshareoregon.org

ساعات العمل: من 8 صباحًا حتى 5 مساءً ، مَقْ يوم الاثنين حتى يوم الجمعة ما عدا أيام العطل

معلومات الاتصال الخاصة بـ Ride to Care

الهاتف: 503-416-3955
رقم الهاتف المجاني: 4899-321-855
الهاتف النصي: 711
على الإنترنت: ridetocare.com

تقدم Ride to Care جميع خدمات النقل الطبي غير الطارئة (NEMT) نيابة عن منظمة الرعاية المنسقة الخاصة بك، وهي Health Share of Oregon.

ساعات العمل والعطلات الخاصة بـ Ride to Care

ساعات العمل العادية: من 8 صباحًا حتى 5 مساءً. من الاثنين إلى الجمعة باستثناء أيام العطل. خلال تلك الساعات يمكنك مراجعة كمية الاستهلاك بدقة وتقديم الشكاوى وترتيب احتياجاتك من النقل. يعتبر أي حالات يتم التعامل معها خارج هذا التوقيت يأخذ بعين الاعتبار لاحقاً.

يعمل فريق خدمة العملاء الرئيسي بشكل منتظم من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً. أيام العمل.

يمكنك الاتصال لطلب رحلة أو غير ذلك من مرافقات النقل. بعد نهاية ساعات العمل العادية تبدأ مناوبة ما بعد ساعات العمل.

يقدم مركز الاتصال ما بعد ساعات العمل خدمات محدودة. يمكن أن تساعدك في:

- تحديد موعد الرحلات الطبية العاجلة. مثل الذهاب إلى المنزل من المستشفى أو الذهاب إلى المستشفيات.
- التحقق من التوصيلة المقررة حسب البرنامج والتي تأخرت أكثر من 10 دقائق.
- التحقق من التوصيلات المستقبلية التي رتبناها بالفعل.

تتوفر الخدمات على مدار 24 ساعة في اليوم طوال 365 يوم في السنة. يمكنك تحديد موعد التوصيلات (الرحلات) في أي يوم أو وقت تحتاجه. يرجى الاتصال خلال ساعات العمل العادية لتحديد موعد الرحلات. يمكن تحديد الرحلات العاجلة طبيًا فقط بعد ساعات العمل.

لن تتأثر الرحلات التي تم تحديد مواعيدها مسبقًا بساعات العمل أو العطلات.

يمكنك أن تحدد موعد رحلة واحدة أو أكثر في وقت واحد عندما تتصل بنا حتى 90 يوم مقدماً لكل من المواعيد الفردية والمتكررة (المستمرة).

يبقى مركز الاتصال الخاص بنا بعد ساعات العمل رهن الإشارة بغض النظر عن الوقت أو اليوم أو العطلات.





You can get this in other languages, large print, braille or a format you prefer. You can also ask for an interpreter. This help is free. Call 800-224-4840 or TTY 711.

Puede obtener esta información en otros idiomas, en letra grande, en braille o en el formato que usted prefiera. También puede solicitar un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al 800-224-4840 o TTY 711.

Quý vị có thể nhận tài liệu này bằng một ngôn ngữ khác, theo định dạng chữ in lớn, chữ nổi braille hoặc một định dạng khác theo ý muốn. Quý vị cũng có thể yêu cầu một thông dịch viên. Trợ giúp này là hoàn toàn miễn phí. Gọi 800-224-4840 hoặc TTY 711.

Вы можете получить этот документ на других языках, напечатанный крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в другом формате. Вы также можете попросить предоставить вам переводчика. Эта помощь бесплатна. Позвоните по тел. 800-224-4840 или TTY 711.

您可以獲得本信函的其他語言版本、大字版、盲文版或您慣用的格式。您也可以申請口譯員。該協助是免費的。請致電 800-224-4840 或聽障專線 711。

سرية العضو



نهتم بخصوصيتك. سنتحدث عنك أو نقدم معلوماتك فقط حسب الحاجة لأغراض العمل. يمنع منعاً باتاً (يُحظر) القيام بخلاف ذلك. سنحافظ على خصوصية معلوماتك كما يقتضي القانون.

بيان عدم التمييز



إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية ، فهذا يشمل أيضاً تقديم خدمات الترجمة الفورية والمعلومات / المواد المكتوبة و كلاهما باللغة التي تتحدثها. سنغير السياسات والممارسات والإجراءات بشكل معقول عن طريق التحدث معك عن احتياجاتك.

للإبلاغ عن المشاكل أو للحصول على المزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بمنسق التظلمات من خلال إحدى الوسائل التالية:

Health Share of Oregon

البريد الإلكتروني:

civilrights@healthshareoregon.org

الهاتف: 503-416-1459 أو 711 TTY

قدم شكوى إلكترونياً: استخدم النموذج الخاص بـ Oregon Health Authority حيث يتوفر بستة لغات هنا: oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx

الفاكس: 503-459-5749

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

لا تمارس Health Share of Oregon التمييز

على Health Share of Oregon اتباع قوانين الولاية والقوانين الفدرالية المتعلقة بحقوق الإنسان. لا يمكننا معاملة الناس على نحو غير عادل في أي من برامجنا أو أنشطتنا بسبب:

- السن
- اللون
- الإعاقة
- الهوية الجنسية
- الوضع الاجتماعي
- العرق
- الدين
- الجنس
- الميول الجنسية

بحق للجميع دخول المباني والخدمات والخروج منها واستخدامها. كما يحق لك الحصول على المعلومات بالطريقة التي تفهمها. لدى Ride to Care طاقم خدمة عملاء مؤهلين حيث يتحدثون لغات أخرى غير الإنجليزية. سنوفر لك أيضاً - أو لعائلتك أو مقدمي الرعاية أو ممثلك - مترجماً فورياً عندما نتصل إذا لزم الأمر.

يشمل هذا الحصول على المواد المكتوبة بأي صيغة تناسبك (مطبوعة بحروف كبيرة أو صوتية أو طريقة بريد للمكفوفين وغيرها).

يمكنك أنت أو ممثلك طلب هذا الدليل في شكل ورقي بالمجان. سترسله Health Share في غضون خمسة أيام عمل.

تابع على الصفحة التالية

Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights

الموقع الإلكتروني: oregon.gov/OHA/OEI

البريد الإلكتروني: OHA.PublicCivilRights@state.or.us

الهاتف: 844-882-7889, 711 TTY

البريد: Office of Equity and Inclusion

Division 421 SW Oak St, Suite 750

Portland, OR 97204

Bureau of Labor and Industries

Civil Rights Division

الهاتف: 971-673-0764

البريد الإلكتروني: crdemail@boli.state.or.us

البريد: Bureau of Labor and Industries

Civil Rights Division

NE Oregon St, Suite 1045 800

Portland, OR 97232

U.S. Department of Health and Human

Services Office for Civil Rights (OCR)

الموقع الإلكتروني: link.careoregon.org/ocr-portal

الهاتف: الرقم المجاني: 800-368-1019 أو (TDD) 800-537-7697

البريد الإلكتروني: OCRComplaint@hhs.gov

البريد: Office for Civil Rights

Independence Ave SW 200

Room 509F, HHH Bldg

Washington, DC 20201

نظرة عامة على البرنامج

ماذا تتوقع عندما تتصل

Ride to Care

سوف نتحدث مع فريق خدمة العملاء حيث سنعرف احتياجاتك. بعد ذلك يمكننا أن نساعدك في الحصول على أي خدمة تغطيها Health Share (تدفع ثمنها) من خلال خطة Oregon Health Plan (OHP). يمكن أن تكون رعاية صحية جسدية أو رعاية أسنان أو رعاية نفسية أو علاج من تعاطي المخدرات.

سوف نتحقق (نتأكد) من أنك مؤهل (تتأهل) لرحلة. سنتعاون معك للعثور على نوع الرحلة المناسب والأقل تكلفة. سنتأكد من أن الرحلة تناسب احتياجاتك.

سنطرح خدمة العملاء أسئلة مثل:

- كيف تريدنا أن نتصل بك؟ في أي وقت من اليوم؟ (سنرغب في إخبارك عن رحلتك بمجرد إعدادها. قبل يوم رحلتك، يمكننا أن نتصل بك أو نرسل رسالة نصية أو نرسل بريدًا إلكترونيًا أو نرسل فاكسًا إليك.)
- كيف تصل عادة إلى مواعيد الرعاية الصحية (وقت محدد للحصول على خدمة صحية)؟
- هل تعيش بالقرب من وسائل النقل العام؟
- هل يمكنك استخدام (قادر على استخدام) مركبة؟
- هل تستخدم جهاز التنقل؟
- هل ستحتاج إلى أي مساعدة إضافية؟
- ما هي التعديلات (التغييرات) الخاصة التي يجب أن نجريها على الرحلة؟ قد يكون هذا بسبب احتياجاتك أو ماضيك أو مشكلة لك.

يوفر Ride to Care وسيلة نقل طبية غير طارئة بالمجان (ليست لحالات الطوارئ) أو NEMT. تُعتبر NEMT ميزة للأعضاء المؤهلين لـ Health Share of Oregon. توصلك NEMT إلى زيارات الرعاية الصحية حيث تدفع ثمنها Health Share. يمكن أن تتم الزيارات إلى طبيب أو طبيب أسنان أو مستشار صحة نفسية أو غير ذلك من مقدمي الرعاية.

تشمل خدمتنا مقاطعات كل من Multnomah و Clackamas و Washington.

تقدم Ride to Care ثلاث طرق لمساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية. نسميها "الرحلات".

1. **وسائل النقل العام:** نقدم Hop Fastpasses كل يوم أو كل شهر. يمكنك أن تتركب حافلات TriMet و MAX و ترام بورتلاند. يمكنك أن تأخذ وسيلة نقل أخرى في المقاطعات الثلاث أيضًا. يجب أن تعثر باستخدام هذا الخيار على طريق الحافلة أو القطار الذي يوصلك إلى المكان الذي ترغب في الذهاب إليه. إذا احتجت إلى مساعدة في معرفة كيفية استخدام النقل العام، فلا تتردد في الاتصال بنا.
2. **سداد إجمالي عدد الأميال التي تقطعها السيارة:** ندفع ثمن عدد الأميال التي تقطعها للرعاية الصحية. يمكنك أن تقود بنفسك. أو يمكن لشخص آخر أن يوصلك. أحيانًا ندفع مقابل تحركاتك (مبلغ ثابت للوجبات والإقامة (غرفة لليلة واحدة) إذا اضطررت إلى مغادرة منطقة خدمتنا. يجب أن تعثر باستخدام هذا الخيار على شخص يمكنه توصيلك إلى موقعك.
3. **المشاوير التي توفرها المركبات:** يمكننا أن نرتب رحلات خاصة ومشتركة. نرسل مركبة تناسب احتياجاتك. يتضمن ذلك جهاز التنقل الخاص بك (وسيلة مساعدة للحركة).

لا تدفع أي شيء مقابل استخدام Ride to Care.

تفتح خدمة العملاء من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 5 مساءً من يوم الاثنين إلى الجمعة باستثناء أيام العطل من أجل مساعدتك في تحديد مواعيد رحلاتك.

يجوز لممثلك المفوض (شخص ما تفوضه ليتصرف نيابة عنك) أن يتصل بنا لطلب منا أن نرتب لك رحلة. يمكن أن يكون هذا الأخير أحد العاملين في مجال الصحة أو أحد الوالدين بالتبني أو مقدم الخدمة. أو قد يكون شخصاً بالغ آخر تقوم بتفويضه (اخترته).

هل أنت عضو مزدوج في Health Share و Medicare؟ سنتحقق من أنك تطلب (تحتاج) إلى مساعدة للوصول إلى موعد تغطيه Medicaid أو Medicare. يمكن أن يكون هذا الموعد ضمن منطقة خدمتنا (مقاطعات Clackamas و Washington). أو يمكن أن يكون خارج منطقة خدمتنا.

تعد Health Share مسؤولة (تتولى وتدفع ثمن) الرحلات غير الطارئة حتى لو لم تكن في منطقة خدمتنا.

الحياة مليئة بالتغييرات! هل تغيرت صحتك؟ هل تغير وصولك إلى وسائل النقل؟ إذا حدث لك أي من هذه التغييرات على المدى القصير أو البعيد، فلا تتردد في الاتصال بنا. سنتعاون معك لتجد أفضل خيار لاحتياجاتك الجديدة.

طلب ترتيب الرحلات

سنحتاج إلى المعلومات التالية منك في كل مرة تتصل بنا:

- اسمك الأول والأخير.
- تاريخ ميلادك.
- رقم هوية عضويتك.
- تأكيد عنوانك البريدي.
- تاريخ ووقت الموعد.
- العناوين الكاملة لبداية الرحلة ووجهتها (نقطة توصيلك).
- اسم المنشأة واسم الطبيب ورقم هاتفه.
- السبب الطبي للموعد.
- سواء كانت رحلة ذهاب وإياب أو رحلة ذهاب فقط.

• إذا كنت بحاجة إلى مرافق رعاية شخصية أو PCA. (انظر الصفحة 7 لمعرفة مزيد من المعلومات عن PCAs).

• إذا كان بإمكانك المشي بدون مساعدة أو إذا كان لديك جهاز للتنقل. قد نسألك إذا كنت بحاجة إلى مساعدة من السائق. (انظر الصفحة 14 لتعرف مزيد من المعلومات عن أجهزة التنقل).

• إذا كنت تستخدم جهاز للتنقل، فقد نسأل:

• ما نوعها (على سبيل المثال كرسي متحرك أو سكوتر أو عكازات أو مشاية).

• قياساته.

• إذا تغير نوع جهاز تنقلك منذ آخر مرة قمنا فيها بنقلك.

يجوز أن نطلب منك معلومات أخرى أيضاً. سنتحقق من أنك عضو في Health Share وأن طلبك يهم خدمة مغطاة أو خدمة متعلقة بالصحة. يرجى أن تفهم أن: إثبات أنك عضو في Health Share لا يضمن الموافقة على طلبك.

سنوافق على طلب رحلتك أو نرفضه في غضون 24 ساعة من اتصالك بنا. إذا كان موعدك في غضون 24 ساعة، فسنعلمك بقرارنا قبل ذلك. نريدك أن تصل في الوقت المحدد لموعدك.

إذا اعتمدنا (وافقنا) على رحلتك في وقت طلبك عبر الهاتف، فسنخبرك كلما أمكن ذلك بالترتيبات (الخطط). إذا لم يكن الأمر كذلك، فسنطلب أفضل طريقة للاتصال بك (البريد الإلكتروني أو الهاتف أو الرسائل النصية أو الفاكس والخب) وسنخبرك عن الترتيبات (الخطط) المتعلقة بالرحلة بمجرد أن نعرفها. سيكون هذا قبل موعدك.

يرجى ملاحظة أنه لا يمكن للسائقين أن يغيروا وقت اصطحابك المحدد دون الحصول على موافقة مسبقة وموثقة من

هل تحتاج إلى أن تغير وقت اصطحابك أو معلومات أخرى عن الرحلة؟ لا تتردد في الاتصال بنا. سنخبر مزود النقل.

يمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل في الصفحات 8-17 ضمن أنواع وسائل النقل (الرحلات) الثلاثة المقدمة: وسائل النقل العام وتسديد إجمالي عدد الأميال التي قطعتها السيارة والمشاور التي توفرها المركبات.

سنقدم Health Share أو Ride to Care معلومات عن رحلتك قبل يومين على الأقل من موعدك، وإن أمكن، معلومات عن ترتيبات الرحلة. يشمل هذا، على سبيل المثال لا الحصر:

- اسم ورقم هاتف السائق أو مزود خدمة النقل. يجوز استخدام هذا الرقم فقط للاتصال بالسائق بشأن رحلة تم ترتيبها بنحو مسبق وليس لترتيب رحلة في المستقبل.
 - الوقت المحدد وعنوان الاصطحاب.
 - اسم وعنوان مقدم الرعاية الصحية الذي تراه.
- بصفتك عضواً في Health Share، لن تكون مسؤولاً عن تحديد ما إذا تم إعداد خطط الرحلة أم لا.

مرافق الرعاية الشخصية (PCA)



إذا احتجت إلى أن يسافر معك PCA إلى زيارات الرعاية الصحية، فأخبرنا بذلك عندما تتصل لتطلب المساعدة في رحلة. سوف نتحقق مما إذا كان الشخص يفي بالمتطلبات على النحو المبين بواسطة مساعدي أوريغون لنقل الأطفال وذوي الاحتياجات الخاصة في

secure.sos.state.or.us/oard/viewSingleRule.action?ruleVrsnRsn=265572

يجب على الأطفال الذين تبلغ أعمارهم 12 عام أو أقل أن يركبوا مع مرافق راشد. قد يكون هذا المرافق والدة العضو أو أبوه أو زوجة أبيه أو زوج أمه أو جده أو الوصي عليه. تنطبق قاعدة المساعد أيضاً على أعضاء Health Share من جميع الأعمار إذا كانوا من ذوي الاحتياجات الجسدية أو الإنمائية الخاصة.

يجب أن يذهب PCA مع العضو عند اصطحابه وعودته. لن يد العضو أي شيء عندما يصطحبه (يركب معه) مرافقه.

يُعتبر مرافق الرعاية الشخصية (PCA) المساعد الذي يسافر مع العضو إلى زيارة رعاية صحية مغطاة. يقدم PCA المساعدة قبل وأثناء أو بعد زيارتك. يساعد هذا الأخير في عدة أمور مثل:

- السلام
- جهاز تنقلك
- الترجمة الفورية اللغوية
- المراقبة الطبية (مراقبة الأجهزة).

قد يكون PCA في شخص والدة العضو أو أبيه أو زوجة أبيه أو جده أو الوصي عليه. أو يمكن أن يكون أي شخص يبلغ من العمر 18 عام أو أكثر. يجب على ولي أمر العضو أو الوصي عليه أن يفوضهم (يوافق عليهم).

قد نطلب نحن أو Health Share أن يقدم والد العضو أو الوصي عليه موافقة كتابية. سنحدد ما إذا كان العضو بحاجة إلى المساعدة وما إذا كان مرافقك يفي بمتطلباتنا.



وسائل النقل العام

تذكرة مواصلات موسمية شهرية ويومية

سنحدد (نقرر) ما إذا كان تذكرة المواصلات الموسمية اليومية أو تذكرة المواصلات الموسمية الشهرية تناسبك أم لا.

سنضع أجرة كل يوم أو كل شهر في بطاقة TriMet Hop Fastpass الخاصة بك

إذا كان لديك خمسة مواعيد أو أكثر في أحد الشهور التقويمية، فستكون مؤهلاً (ستتأهل للحصول) على تذكرة TriMet الشهرية للمواصلات الموسمية.

هل تتوفر على موعد واحد فقط؟ وما زال بإمكانك سؤالنا إذا كنت مؤهلاً للحصول على تذكرة المواصلات الموسمية الشهرية. إذا كانت لديك بطاقة TriMet للمواطن الفخري، فستحتاج إلى موعد واحد فقط.

يجب أخذ التوقيت بعين الاعتبار

● هل تود الحصول على تذكرة مواصلات موسمية شهرية؟

اتصل بنا بين اليوم الخامس عشر من الشهر الذي يسبق (قبل) مواعيد الرعاية الصحية الخاصة بك والعاشر من الشهر الذي يتم (سيتم) فيه تحديد مواعيدك.

● هل تتصل بنا بعد اليوم العاشر من نفس الشهر الذي تم فيه تحديد مواعيدك؟ سنمنحك تذكرة مواصلات موسمية يومية حتى لو كان لديك خمسة مواعيد أو أكثر. (ما لم يكن لديك بطاقة مواطن فخري).

مثال 1:

ترغب في الحصول على تذكرة TriMet الشهرية للمواصلات الموسمية لشهر أبريل. عليك إذن أن تتصل بنا بعد 15 مارس وقبل 10 أبريل. أبلغنا بمواعيدك الخمسة في أبريل. (وإذا كنت تتوفر على بطاقة مواطن فخري، فأعلمنا بموعد واحد على الأقل في أبريل).

أنت بذلك مؤهل للحصول على تذكرة مواصلات موسمية لشهر أبريل.

إذا استطعت ان تستخدم وسيلة من وسائل النقل العام، فيجوز أن نقدم لك ثمن التذكرة. قد نحتاج إلى نتأكد (نتحقق) مع العيادة أن لديك موعداً محدداً في ذلك الوقت.

عندما تتصل بنا، سنراجع مواعيدك المتعلقة بالرعاية الصحية. يرجى أن تكون مستعداً لتخبرنا عن مواعيدك في المستقبل بشأن الرعاية الصحية الجسدية ورعاية الأسنان والرعاية النفسية أو العلاج من تعاطي المخدرات.

سنطلب عبر الهاتف معلومات لترتب لك رحلة. قم براجعة "ما يمكن توقعه عندما تتصل ب Ride to Care" في صفحة رقم 5 لتعرف المعلومات التي نحتاجها.

سنستفسر أيضاً بشأن:

- ما إذا كنت تحتاج إلى أجرة لمرافق الرعاية الشخصية (PCA).
- رقم بطاقتك Hop Fastpass بالكامل إذا كان لديك رقم لا تديره منظمة أخرى وكانت هذه المرة الأولى التي تتصل فيها بنا.
- عنوانك البريدي.

خيارات النقل المحلي

يمكننا أن نوفر ثمن تذكرة عدة خيارات لوسائل النقل العام. هيا بنا لتتعرف على الوسيلة التي ستستخدمها في موعد الرعاية الصحية الخاص بك.

يمكن أن نحمل الأجرة على بطاقة Hop Fastpass مقابل:

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

كما يمكن أيضاً أن نرسل لك أجرة مقابل:

- Canby إيريا ترانزيت
- Sandy إيريا مترو
- خدمة ثاوث مترو إيريا ريجيونال ترانزيت
- خدمة ثاوث Clackamas ترانسبورتيشن ديسيركت

أوقات الإرسال بالبريد والتحميل

- نحتاج بعض الوقت لنمنحك ثمن تذكرة النقل العام. نريدك أن تحصل على الأجرة التي تحتاجها قبل يوم موعدك. لذا يرجى أن تتصل بنا قبل الموعد!
- إذا احتجت إلى بطاقة Hop Fastpass للراشدين أو الشباب: اتصل بنا قبل موعدك بخمسة إلى سبعة أيام عمل. سيتم إرسال التصريح بالبريد.
- إذا احتجت إلى تذكرة لركوب وسيلة نقل عامة غير خدمة TriMet: اتصل بنا قبل موعدك بخمسة إلى سبعة أيام عمل. سيتم إرسال ثمن التذكرة عبر البريد.
- إذا كنت في حاجة إلى شحن بطاقة هوب الخاصة بك: اتصل بنا قبل 48 ساعة عمل على الأقل من موعدك. سنقوم بتحديث رصيد بطاقة Hop الخاص بك.

تذكرة المواطن الفخري وذوي الدخل المنخفض

إذا استخدمت خدمة TriMet أو C-Tran لتصل إلى مواعيدك، فيرجى التقدم بطلب للحصول على بطاقة Hop Fastpass (بطاقة Hop) الخاصة بأجرة المواطن الفخري أو ذوي الدخل المنخفض. يعتبر جميع الأعضاء الذين يستخدمون Ride to Care مؤهلين للحصول على تصريح التكلفة الأقل. قدّم طلباً بهذا الخصوص في مكتب TriMet في بايونير كورت هاوس سكوير في Portland, SW Sixth Ave 701.

زر الموقع الإلكتروني الخاص بـ TriMet لتعرف المزيد من المعلومات: trimet.org/lowincome

هل يسافر معك مرافق الرعاية الشخصية إلى مواعيدك؟ عندما تتقدم بطلب للحصول على مزايا المواطن الفخري أو ذوي الدخل المنخفض، تأكد من أن تُخبر خدمة TriMet عن PCA الخاص بك

(تعرف على المزيد في الصفحة الموالية.)

المثال الثاني:

لديك خمسة مواعيد في أواخر أبريل. اتصل بنا في 11 أبريل وأطلب أجرة نقل عام لهذه المواعيد.

أنت مؤهل للحصول على خمسة تذاكر TriMet يومية. نعم، لديك خمسة مواعيد في شهر واحد. لكنك لست مؤهلاً للحصول على تصريح شهري لأنك لم تتصل بنا قبل 10 أبريل. يرجى في المرة القادمة أن تتصل في وقت سابق للوفاء بالموعد النهائي للحصول على تصريح شهري.

بطاقات Hop

هل لديك بالفعل بطاقة Hop Fastpass (بطاقة أجرة النقل العام Hop)؟ يمكن أن نحمل أجرة نقل عام يومية وشهرية على تلك البطاقة. (لكن لا يمكن أن نحمل الأجرة على بطاقة Hop الخاصة بك إذا أدارت مجموعة أخرى تلك البطاقة نيابة عنك. وسنرسل لك بدلاً من ذلك بطاقة Hop جديدة بالبريد.)

سنرسل لك بطاقة Hop جديدة بالبريد إذا لم يكن لديك واحدة بالفعل.

تستخدم Ride to Care بطاقات Hop فقط لتزودك بأجرة نقل عام لمنطقة خدمة TriMet. لم تعد خدمة TriMet تقبل التصاريح أو التذاكر الورقية التي يتم شراؤها من خلال تطبيق التذاكر الخاص به وذلك اعتباراً من 1 يناير 2020.

هل ذهبت في رحلة خارج منطقة خدمة TriMet؟ سنصدر النموذج المقبول محلياً للأجرة.



تسمح TriMet لمساعد الرعاية الشخصية بالسفر معك بدون تكلفة من خلال بطاقة المواطن الفخري "أ" Hop .

• هل لديك بطاقة Hop للمواطن الفخري بدون "أ" ؟ يرجى أن تتقدم بطلب لتحصل على بطاقة Hop للمواطن الفخري المحدثة في مكتب TriMet في أسرع وقت ممكن. أخبر TriMet أنك تحتاج إلى الركوب مع أحد المساعدين.

يمكن أن نقدم تعويضاً بشكل مؤقت أثناء تقدمك بطلب للحصول على بطاقة Hop للمواطن الفخري أو تحديثها لتضمن اسم مساعدك.

بعد أن تكمل طلبك، ستأخذ TriMet صورة لك. وستمنحك TriMet بطاقة Hop مرفوقة بصورتك. ومن ثم يمكنك الحصول على مزايا المواطن الفخري أو ذوي الدخل المنخفض لـ TriMet و C-Tran.

إذا احتجت إلى مساعد رعاية شخصية ليذهب معك في موصلات عامة:

1. أخبر فريق خدمة العملاء عندما تتصل لتطلب أجرة وسيلة نقل عامة.

2. أخبر موظفي TriMet عندما تتقدم بطلب لتحصل على بطاقة Hop للمواطن الفخري. (نعم، أنت مؤهل لتحصل على بطاقة مواطن فخري.)

• ستضيف TriMet حرف "أ" الذي يحيل على المساعد إلى بطاقة Hop للمواطن الفخري.

سداد إجمالي عدد الأميال التي تقطعها السيارة



إذا اتصلت في نفس يوم موعدك، فما زال بإمكاننا الموافقة على المبلغ الذي دفعته. لكن يجب أن نحصل على نموذج التحقق من موعدك قبل أن ندفع لك (نرد لك المبلغ). (انظر قسم بطاقة Focus في الصفحة 11).

2. أحضر نموذج التحقق من الموعد إلى موعدك. اطلب من موظفي مكتب المزود أن يوقعوا عليه.

يمكن أن تحصل على نموذج التحقق (الإثبات) بأي من الطرق التالية:

- أطلبه من الموقع الإلكتروني الخاص بـ Ride to Care على: ridetocare.com
- اتصل بنا على 855-321-4899 أو TTY 711 واطلب منا أن نرسل إليك نموذجاً بالبريد.
- اطلب منا أن نرسل إليك النموذج بالفاكس إلى مكتب مزود خدمك.

3. أرسل لنا النموذج الأصلي الذي قمت بملئه بالكامل قبل الموعد النهائي. يجب أن نحصل على هذا النموذج إلى جانب أي إيصالات مطلوبة (لازمة)

إذا استطعت أن تصل بنفسك أو قام أحد معارفك بإيصالك إلى مواعيدك المتعلقة بالرعاية الصحية، فيمكن أن نسدد لك (نرد لك) إجمالي عدد الأميال التي قطعتها بالسيارة.

عندما يوصلك شخص آخر من وإلى المواعيد، سندفع لك مقابل ذلك. تتحمل مسؤولية دفع أي مقابل للشخص الذي قام بإيصالك.

فيما يلي الخطوات التي يجب أن تتخذها

اضطلع على الموعد النهائي الذي تبلغ مدته 45 يوماً في المرحلة 3 .

1. اتصل بنا على Ride to Care لترتب لك رحلتك. اتصل قبل موعدك بيومين على الأقل كلما أمكن ذلك، حيث سيمنحنا هذا الوقت للتأكد من المعلومات قبل موعدك. يجب أن نقوم بذلك قبل أن نتمكن من الموافقة على طلبك.

يمكن أن تتصل بـ 90 يوماً قبل الموعد حتى.

خلال 45 يوم" من موعدك. لن نقوم بتعويضك في حالة استلام استمارة التحقق الخاصة بك أو أي إيصالات مطلوبة خلال مدة تزيد عن 45 يوما من تاريخ زيارتك.

بإمكانك إرسال الاستمارة عبر البريد أو عبر تقديم طلب من مكتب مزود الخدمة لإرسالها بالفاكس. في حالة إرسال الاستمارة بالفاكس من قبل مزود الخدمة، يجب ارفاقها بطلب ورسالة خطية وتفاصيل موعدك.

العنوان البريدي:

Ride to Care, PO Box 301339

Portland OR 97294

فاكس رايد تو كير: 503-296-2681

سنقوم بتأكيد معاينتك ومعالجتك.

4. أو، أطلب من مزود خدمتك كتابة خطاب.

عوضا عن إرسال استمارة تحقق من الموعد عبر الفاكس، يمكن لمزود الخدمة الخاص بك أن يرسل إلينا خطابا عبر الفاكس بشكل رسمي.

يجب أن يتضمن الخطاب:

- اسمك الأول والآخر.
- عنوانك البريدي الحالي.
- رقم بطاقة عضويتك Health Share (Medicaid)
- تاريخ ووقت زيارتك.
- الغرض من زيارتك.
- توقيع أو رقم هاتف مزود الخدمة أو أي موظف حيث تمت معاينتك.

5. احصل على التعويض. بعد التحقق من موعدك، سنقوم بشحن تعويض المسافة المقطوعة من قبلك على بطاقة US Bank Focus Card®. بطاقة Focus هي بطاقة Visa مدفوعة مسبقا، يقدمها US Bank. سنقوم بتحويل الأموال في غضون 14 يوم عمل من تاريخ استلام النموذج المكتمل.

بطاقات فوكاس

عند مطالبتك بالتعويض لأول مرة، سنقوم بإنشاء حساب لك لبطاقة سحب Focus. سوف نرسل إليك البطاقة عبر البريد. قد يستغرق وصولها من سبعة إلى عشرة أيام عمل.

ستصلك بطاقة Focus في ظرف غير مختوم. قد يبدو بريدا غير مرغوب به، لذا يرجى الانتباه.

المرجو الحفاظ على بطاقة Focus. سنقوم بتحميل هذه البطاقة ذاتها بغرض التعويض في المستقبل.

قبل استخدامك للبطاقة، يتعين عليك تفعيلها (تشغيلها). التعليمات موجودة مع البطاقة. يمكنك استخدام هذه البطاقة في أي مكان يقبل الـ Visa.

أسعار التعويضات وأرصدة البطاقة:

سيتم شحن تعويضات المسافات المقطوعة من قبلك إلى بطاقة Focus بسعر يقدر بنحو 0.25 دولار أمريكي/ميل سنقوم بإضافة التعويضات إلى بطاقة Focus الخاصة بك بعد أن يصل المبلغ المستحق إلى \$ 10 أو أكثر. يتجدد الرصيد على البطاقة من شهر لآخر.

تصبح بطاقتك غير فعالة في حالة عدم استخدامها لمدة ستة أشهر، قد تضطر لأن تطلب منا إعادة تفعيل بطاقة Focus الخاصة بك قبل أن تتمكن من الحصول على المال.

للاستفسار حول رصيد بطاقتك، أو عمليات السحب أو إعادة التفعيل، يرجى الاتصال بخدمات عملاء بطاقات Focus على الرقم المجاني 877-474-0010

يرجى الاتصال بنا إذا احتجت إلى طريقة تعويض أخرى بخلاف بطاقة Focus. يسعك أن تطلب منا إجراء تسوية (تغيير أو استثناء).

تصدر بطاقة Focus بواسطة الرابطة الوطنية لـ US Bank بموجب ترخيص من Visa U.S.A. Inc. ©2022 U.S. Bank عضو FDIC.



رحلات التوصيل التي توفرها المركبات

قواعد رحلات التوصيل التي توفرها المركبات

بإمكاننا حجز رحلة توصيل بالمركبة إذا:

- لم يكن لديك مركبة.
- لا يمكنك ركوب المواصلات العامة.

عندما نتصل لطلب رحلة، سنطرح عليك بعض الأسئلة. حيث أننا نريد أن نضمن حصولك على وسيلة النقل الملائمة.

إذا كنا بصدد تحديد موعد لرحلة ما، سوف نطلب منك معلومات من قبيل:

- العنوان الكامل لنقطة الانطلاق والوجهة. يتضمن ذلك رقم الشقة، أو الغرفة، أو المبنى، أو الطابق، أو الجناح.
- معلومات مفيدة للسائق حول مكان الركوب. هل هنالك سلاسل؟ هل هو مجمع سكني مغلق؟
- إن كان هنالك عامل رعاية شخصية أو حيوان خدمة يرافقك في رحلتك.
- ما إذا كنت تستخدم جهازا للتنقل. عندها سوف نسألك عن التالي:

- نوع الجهاز.
- قياسات الجهاز.

- مستوى الخدمة التي تحتاج إليها (انظر الصفحة 14).

- ما إذا كنت بحاجة إلى رحلة عودة، ومتى تتوقع أنك تحتاجها.

كلما أمكن، اتصل بنا قبل يومي عمل على الأقل من طلبك لرحلة التوصيل.

سوف نحدد وقت رحلتك حتى تصل في موعدك وتسجل دخولك. سوف نحدد وقت رحلة العودة كي نُفكّ دون تأخير بعد انتهاء موعدك.

يرجى أن تكون مستعدا للذهاب عند وصول السائق. هل وصل السائق باكرا وفي وقت لم تكن مستعدا فيه؟ لست مضطرا للذهاب قبل الموعد أو المدة الزمنية المحددة للركوب.

إن أمكن، الرجاء الاتصال بنا قبل 48 ساعة عمل من موعدك على الأقل. يساعدنا الإخطار المسبق في جدولة المواعيد. بإمكانك الاتصال بنا خلال مدة تصل إلى 90 يوما قبل أي موعد.

يحق لك طلب رحلة توصيل لنفس اليوم أو لليوم التالي. لكن، في حالة ارتفاع عدد طلبات التوصيل، فإن الأولوية تكون للطلبات الطبية الطارئة. للمزيد من المعلومات حول طلبات اليوم نفسه أو اليوم التالي، انظر الصفحة 13.

تعليمات أخرى بشأن التوقيت

- يجب أن يصل سائقك خلال ما لا يزيد عن 15 دقيقة بعد وقت اصطحابك أو الفترة الزمنية المحددة.
 - لا يجب توصيلك قبل وقت موعدك بأكثر من ساعة.
 - على السائق توصيلك قبل 15 دقيقة على الأقل من وقت موعدك.
 - لدينا خطط طوارئ وخطط احتياطية لمختلف الظروف التي قد تؤثر على وفرة رحلات التوصيل. وتشمل الازدحام المروري، وحوادث السيارات، والجو العاصف (السيء). تتضمن الخطط الاحتياطية عدة سيناريوهات مثل العثور على مقدم خدمة آخر لتوصيلك، أو تعويضك إذا كان بإمكان شخص آخر اصطحابك.
 - سوف نبذل قصارى جهدنا لتوفير خيارات بديلة لنقل الأعضاء من وإلى مواعيدهم.
 - سوف نتعاون معك ومع مقدم الرعاية الصحية الخاص بك، إذا لزم الأمر، لضمان وصولك لموعدك. قد نضطر لإعادة تكليف شركة نقل أخرى برحلتك. **أعلمنا في حالة عدم وصول سائقك خلال 10 دقائق من الموعد أو المهلة المحددة لاصطحابك.**
 - لا يجب على السائقين توصيلك إلى مكان موعدك قبل مواعيد دوام العيادة أو المنشأة بأكثر من 15 دقيقة (ما لم تطلب أنت أو ممثلك توصيلك في وقت مبكر).
 - إذا كان موعدك هو الأخير من اليوم، يقوم السائقون باصطحابك
- خلال مدة لا تزيد عن 15 دقيقة بعد انتهاء دوام العيادة. هذا ما سيحصل ما لم يكن من المتوقع أن يستغرق الموعد أكثر 15 دقيقة بعد انتهاء الدوام، أو ما لم تطلب أنت أو والديك، أو الوصي عليك أو ممثلك ذلك.
- لا يُسمح للسائق بالتوقف غير المجدول، بما في ذلك التوقف لأجل الطعام والشراب على الطريق إلى أو من موعدك الطبي في منطقة الخدمة المحلية.
- إذا لم تكن متأكدًا من الوقت اللازم لعودتك من موعدك، بإمكانك حجز الاتصال فيما بعد أو الاتصال للعودة. عند انتهائك من موعدك، اتصل بـ 3955-416-503 (الرقم المجاني-855-4899-321). سوف يصلك أحد السائقين في غضون 60 دقيقة من وقت اتصالك.
- لتجنب التأخير، نحثك على تحديد وقت لاصطحابك كلما أمكن ذلك.
- إذا كنت بحاجة لإلغاء رحلة توصيل أو تغييرها بعد حجزها، الرجاء إبلاغنا بأسرع وقت ممكن. يلزم إشعارنا قبل الموعد المحدد لاصطحابك بساعتين على الأقل. قد لا يسعنا تدارك التغييرات في اللحظات الأخيرة، لكننا سنبذل قصارى جهدنا دائماً.
- ### تأخير رحلات التوصيل وإعادة التكليف
- قد يتأخر مقدم خدمات النقل أو يتعذر عليه اصطحابك أحياناً بسبب الازدحام المروري أو أي سبب آخر. يرجى الاتصال بنا إذا تأخرت رحلتك، أو كانت هنالك مشكلة أخرى. سنكلف مقدم خدمة آخر بنقلك بأقرب وقت ممكن. نحن نعمل مع مقدمي خدمات النقل لضمان توفير مركبات إضافية.
- ### طلبات الرحلات في نفس اليوم أو في اليوم التالي
- نرجو منك الاتصال بنا قبل موعد رعايتك الصحية بيومي عمل أو أكثر. يساعدنا الإخطار بيومين على أن نقدم لك خدمة أفضل خلال أوقات ارتفاع الطلب.

يحق لك طلب رحلة في نفس اليوم أو في اليوم التالي.

مستوى الخدمة

قد نقوم بالتحقق من طلب الرحلة في نفس اليوم من خلال مقدم الرعاية الصحية الخاص بك.

سائقونا قادرون على توفير مستويات مختلفة من الخدمة التي تناسب احتياجاتك الطبية على أفضل وجه.

إليك آلية إعطاء الأولوية لطلبات الرحلات لنفس اليوم:

• عند خروجك من المستشفى.

• من الرصيف إلى الرصيف: سيلتقي بك سائقك على رصيف موقع اصطحابك.

• عندما يطلب منك مقدم الرعاية الصحية المجيء بنفس اليوم بسبب حالة خطيرة. ويشمل هذا توصيلك لإجراء تحاليل مخبرية أو أية تحاليل أخرى.

• من الباب إلى الباب: سيلتقي بك سائقك عند الباب أو عند مكتب الاستقبال في موقع اصطحابك. سيرافقك سائقك إلى الباب أو إلى مكتب الاستقبال في موقع التوصيل.

• عند ذهابك إلى قسم العناية العاجلة لأنك مريض ومقدم الرعاية الأولية الخاص بك غير متاح.

• من يد إلى يد: سيلتقي بك سائقك وأحد أعضاء فريق الرعاية الخاص بك في موقع اصطحابك. يأخذك سائقك لغاية موقع توصيلك. يبقى معك السائق حتى يأخذك أحد أعضاء فريق الرعاية لما تبقى من الطريق. يمكن لمقدم الرعاية الشخصية، إن وجد، أن يساعد بتقديم هذه الخدمة عوضاً عن ذلك.

• أنك حامل وبحاجة لزيارة طبيب ما قبل الولادة (الحمل) الخاص بك، أو للذهاب إلى قسم المستعجلات.

• عندما يرسلك مقدم الرعاية الخاص بك إلى طبيب مختص.

لدى اتصالك لحجز رحلة، الرجاء إعلامنا بنوع المساعدة المطلوبة.

• عندما يلزمك أخذ دواء بشكل فوري.

أجهزة التنقل

ولجميع الأسباب الأخرى، يرجى طلب رحلتك قبل يومي عمل من تاريخ موعدك على الأقل. بإمكانك أو ممثلك حجز أكثر من رحلة أثناء المكالمات الواحدة، ولمدة تصل إلى 90 يوماً قبل تاريخ مواعيدك. خدماتنا متاحة طوال الـ 24 ساعة يومياً، 365 يوماً في السنة.

جهاز التنقل هو شيء يساعدك على التنقل. من المهم أن نعرف ما إذا كنت تستخدم واحداً، ما هو حجمه، وما إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في حمله إلى داخل المركبة وإنزاله منها. نحن قادرون على إيصالك إلى موعدك سواء كنت تستخدم عصا، أو مشاية، أو كرسيًا متحركاً أو دراجة، أو إذا كنت بحاجة إلى نقالة.

إذا تمكن صديق لك أو أحد أفراد أسرتك من اصطحابك إلى موعدك، يمكننا اعتماد تعويضك عن تكاليف المسافة المقطوعة على أساس رحلة في نفس اليوم. إن أمكنك استخدام وسائل النقل العام، يمكننا اعتماد تسديد أجرة النقل.

بإمكاننا توفير رحلة تستوعب جهاز التنقل الخاص بك، لكن لا يمكن لكل مركبة استيعاب أي جهاز للتنقل. نريد أن نرسل إليك المركبة التي تناسب احتياجاتك على أكمل وجه. في حال وصلتك مركبة لا تتناسب مع متطلباتك، يرجى الاتصال بنا فوراً.

لدى الاتصال بنا، يرجى إعلامنا عن نوع جهاز التنقل الخاص بك وحجمه، وأية تفاصيل خاصة أخرى.

إذا تغيرت احتياجاتك أو قمت بتغيير
جهاز التنقل الخاص بك، يرجى إعلامنا



تتضمن التفاصيل المهمة التي تخص جهاز التنقل الخاص بك ما يلي:

- ما إذا كان الجهاز قابلاً للطي أم لا

- عرض الجهاز وطوله.

- الوزن الكلي للجهاز عند شغله.

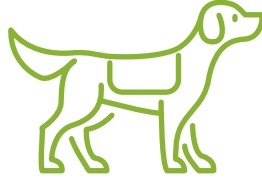
- إذا كان للجهاز ظهر مرتفع أو مائل.

إذا كنت بحاجة إلى نقالة، أو إلى كرسي متحرك أثناء الرحلة، يلزمنا معرفة طولك ووزنك كي نرسل إليك المقاس المناسب.

كما يمكن توفير الأوكسجين في الرحلة عند الطلب. عند حجز الرحلة، يرجى إعلامنا بعدد لترات الأوكسجين التي ستحتاجها. إذا تم تزويدك بجهاز أو بأوكسجين، لا يمكن أن نترك أيًا منهما معك في وجهتك. يمكنك استخدامهما أثناء الرحلة فقط. تأكد من احتياجاتك وأنت في منزلك وخلال موعده.

إذا كنت تستخدم دراجة، يجوز للسائق أن يسألك ما إذا كنت ترغب في الانتقال إلى أحد مقاعد المركبة حفاظًا على سلامتك. لكنك لست مرغما على ذلك.

يجب تأمين قنينات الأوكسجين المتنقلة أثناء نقلها. الرجاء إحضار الأوكسجين الذي يكفيك فحسب من الناحية الطبية.



حيوانات الخدمة

بإمكانك إحضار حيوان الخدمة الخاص بك أثناء الرحلة. حيوان الخدمة هو عبارة عن كلب أو حصان صغير تكون بحاجة لإعاقة ما لديك. ويكون الحيوان قد تم تدريبه ليقوم بعمل ما أو يؤدي مهمة لأجلك بصفته من ذوي الإعاقة. اطلع على المزيد حول حيوانات الخدمة وقانون الأميركيين ذوي الإعاقة (ADA) في ada.gov/service_animals_2010.htm

يمنع إدخال الحيوانات التي تقدم الدعم العاطفي، والحيوانات المرافقة والأليفة إلى مركباتنا إلا داخل ناقلات مغلقة.

إذا كان لديك حيوان خدمة، يرجى إبلاغنا عند اتصالك لحجز رحلة.

يجوز لفريق خدمة الزبائن والسائقين لدينا طرح الأسئلة التالية فيما يخص حيوان الخدمة الخاص بك:

- أي نوع من الحيوانات هو؟

- هل أنت بحاجة إلى الحيوان بسبب إعاقة ما؟

- ما هي المهمة التي تم تدريب الحيوان لأدائها؟

متوجها إلى المحكمة أو جلسات استماع الالتزام (ما لم يتوفر خيار نقل ممول آخر)، أو إذا كان العضو محتجزا.

عدم الحضور

عدم الحضور يعني أنك لم تحجز رحلة. ولم تبلغنا قبل وقت كافٍ لنقوم بإلغاء الرحلة.

قد يعني هذا:

- أنك ألغيت الرحلة قبل أقل من ساعتين من موعد اصطحابك المقرر.

- لم تكن مستعدا خلال 15 دقيقة من الموعد أو الفترة الزمنية المقررة لاصطحابك.

- أنك صرفت السائق عند الباب لأنك لم تعد بحاجة إلى الرحلة. أو أنك لم ترغب برحلة مع ذلك السائق أو مقدم الخدمة.

- بعد عدم الحضور لعدد محدد من المرات، قد نضطر لإضاف بالخدمة (تغيير) على ملفك.

يضع تعديل الخدمة شروطا خاصة وقيود معقولة (حد الأجرة) على الرحلات في المستقبل. قد يعني ذلك استخدامك لمقدم خدمات نقل محدد. أو استخدام وسائل النقل العام عند توفرها. أو الاتصال بنا قبل فترة من الوقت لتأكيد كل رحلة. أو قد تضطر إلى السفر مع مقدم رعاية شخصية (PCA). (لمزيد من المعلومات حول مقدمي الرعاية الشخصية (PCAs) انظر الصفحة 7).

هل تعتقد أن رحلتك أثّرت بعدم الحضور بالخطأ؟ بإمكانك الاتصال بفريق خدمة الزبائن بغية الاعتراض (الاستفسار) حول عدم الحضور. سوف ننظر بالمسألة. سنقوم بحذف إشارة عدم الحضور، إذا كان ذلك مناسباً.

يجوز لفريق خدمة الزبائن والسائقين طرح تلك الأسئلة فقط. يحق لك الحفاظ على خصوصية معلوماتك الطبية. ولك الحق في عدم الكشف عن أية معلومات بخلاف تلك الأسئلة الثلاث.

أزمة الأمان

على جميع الركاب التقيد بقوانين حزام الأمان. عند اتصالك لحجز رحلتك، يرجى إعلامنا ما إذا كنت بحاجة إلى وصلة لإطالة حزام الأمان. إذا كنت تمتلك بطاقة الإعفاء من وضع الحزام، يرجى الاتصال بنا لمناقشة أفضل السبل لمساعدتك. على الركاب الذين يستخدمون الكراسي المتحركة استخدام حزام الحوض والكتف.

الرحلات المشتركة

لا نضمن حصول الركاب على رحلات خاصة إذ قد تكون مشتركة. يمكن اصطحاب وتوصيل ركاب (NEMT) آخرين على طول الطريق إلى وجهتك. الرجاء التعامل مع الركاب الآخرين باحترام على الدوام. لا تتصرف بطريقة قد تهدد سلامة أي شخص في المركبة.

النقل الآمن

إذا كان العضو ممن يعانون من مشكلة عقلية، قد يكون النقل الطبي الآمن في مركبات خاصة هو نوع النقل الأنسب. هذا يعني أن الطبيب أو ضابط الأمن قرر بأن العضو يشكل خطراً على نفسه أو على الآخرين، أو أنه بحاجة إلى عناية، أو حراسة أو علاج فوري.

يمكن لشخص آخر أن يرافق العضو، عندما يكون ذلك مناسباً من الناحية الطبية، بغية إعطائه الدواء في الطريق أو استيفاء الشروط القانونية. وذلك يشمل، على سبيل المثال لا الحصر، أحد الوالدين أو الوصي القانوني أو المرافق.

سوف نسمح بتوفير وسائل نقل طبية آمنة للخدمات الطبية التي تغطيها OHP بناء على أمر من المحكمة. يستثنى من ذلك، إذا كان العضو

لا يمكننا تزويدك بمقاعد للسيارة. لا يجوز للسائقين تركيب أو فك مقعد الأطفال في السيارة. عليك أن تأخذ مقعد السيارة معك عند مغادرتك للمركبة. لا يمكن للسائق الاحتفاظ بمقعد السيارة في المركبة لأجلك.



بموجب قانون أوريغون:

الأطفال البالغين من العمر 12 عاما وما دون

لا بد من وجود شخص بالغ يرافق (يذهب) مع الأطفال الذين هم في سن 12 عاما وما دون. على أن يكون الشخص البالغ أحد والديه، أو زوج الأم أو زوجة الأب، الجد أو الجدة، أو الوصي القانوني، أو أحد موظفي أو متطوعي دائرة الخدمات البشرية (DHS)، أو موظفي (OHA) Oregon Health Authority. أو قد يكون شخصا "بالغا" (18 عاما أو أكثر) حدده الوالدان أو الوصي القانوني كتابة بصفته مقدم رعاية شخصية، أو (PCA).

على المرافق البالغ توفير وتركيب مقاعد سيارة أو كرسي مرتفعة لأي طفل يبلغ من العمر أقل من 8 أعوام. (لمزيد من المعلومات حول مقدمي الرعاية الشخصية (PCAs، انظر الصفحة 7).

- يجب وضع الطفل الذي يقل عمره عن سنتين في كرسي خاص مواجه للخلف في المقعد الخلفي للسيارة.
- يجب أن يجلس الطفل البالغ من العمر سنتين أو أكثر ويزن أقل من 40 باوند في كرسي للأطفال.
- يجب أن يجلس الطفل الذي يزن أكثر من 40 باوند في كرسي مرتفع إلى أن يبلغ طوله 4 أقدام، أو 9 إنشات، أو يبلغ عمره 8 أعوام ويصبح حزام الأمان الخاص بالبالغين مناسباً له بشكل سليم.
- لا يمكن للسائق نقل الطفل إلا بوجود كرسي سيارة ملائم وشخص مرافق للطفل.

التوقف عند الصيدليات



بإمكاننا مساعدتك للوصول إلى الصيدلية لاستلام الأدوية الموصوفة لك كإضافة على الرحلة المقررة. يمكن إضافة محطة التوقف قبل أو بعد موعدك. يمكننا تقديم أجرة الحافلة، أو التعويض عن تكاليف المسافة المقطوعة، أو رحلة التوصيل بالمركبات.

فيما يخص الرحلات التي توفرها المركبات، أمامك خيار: يمكن للسائق انتظارك لمدة 15 دقيقة. أو يمكنك الاتصال لطلب اصطحابك عندما تكون مستعداً.

نحن لا نضع جدولاً لمواعيد رحلات روتينية إلى الصيدلية فقط. لكننا سنعمل ذلك إذا كانت هناك دواعٍ طبية.

تعمل Health Share وشركة تأمينك الصحي مع مقدمي خدمات الصيدلية لتوفير خيار توصيل العقاقير الموصوفة لك مباشرة إلى باب منزلك. لمعرفة المزيد حول خيارات التوصيل، اسأل شركة تأمينك الصحي أو العيادة. أو اتصل بخدمة العملاء في Health Share على الرقم 809-416-503، الرقم المجاني 1-800-384-519 أو TTY 711.



خارج المنطقة



- في كلا الحالتين، يجب أن تزودنا باسم وعنوان المكان الذي ستقيم فيه.

يمكن توفير وجبات الطعام في حالات أخرى، مثل:

- أنك قادر على الذهاب بنفسك الى موعد طبي خارج المنطقة.
- أن يتمكن صديق لك أو أحد أفراد أسرته من أخذك إلى موعد طبي خارج المنطقة.
- أن تحصل على رحلة توفرها المركبة إلى موعد طبي خارج المنطقة.

يرجى الاستعلام فيما إذا كان وضعك خارج المنطقة يؤهلك للحصول على وجبات الطعام.

يتم سداد نفقات الطعام والإقامة للأعضاء (والمرافقين، إذا انطبق ذلك) بموجب هذه الأسعار:

- الإفطار (\$11): يبدأ السفر قبل الساعة 6 صباحا.
- الغداء (\$11): يمتد السفر طوال الفترة من الساعة 11:30 صباحا ولغاية 1:30 مساء.
- العشاء (\$11): ينتهي السفر بعد الساعة 6:30 مساء.
- الإقامة: \$80 لليلة الواحدة. نقوم بسداد أجور الإقامة للمرافقين فقط في حالة أن لديهم غرفة منفصلة عنك.

تبقى نفقات الطعام مبلغا ثابتا. لست ملزما بتزويدنا بإيصالات الوجبات.

على الأعضاء سداد أية نفقات تزيد عن تلك المتفق عليها للطعام والإقامة. نرجو منك ترتيب وضعك تبعا لذلك إذا كنت موافقا على نفقات الطعام والإقامة. إذا لم تتمكن أنت أو العضو الذي تنوب عنه في الاتصال من تحمّل بقية التكاليف، اتصل بـ Health Share واستفسر عن الخيارات المتاحة لديك.

هل أنت بحاجة إلى حجز موعد ضمن شبكة Health Share لكنه غير متوفر ضمن Clackamas، أو Multnomah، أو مدن واشنطن؟ سوف نعمل معك لمعرفة ما إذا كان بإمكاننا أن نوفر لك وسيلة نقل إلى ذلك الموعد. يتضمن النقل خارج المنطقة أحيانا، وبحسب وضعك، الجمع بين التعويض عن التكاليف والرحلات التي توفرها المركبات.

التفاصيل في OAR 410-141-3515(7)(a) و (b)، 410-141-3930.

بإمكانك الاطلاع على المزيد من المعلومات حول نفقات الطعام والإقامة، وسداد تكاليف السفر، في دليل تعويضات رحلات الرعاية هنا

[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)

يمكنك، في بعض الحالات، أن تحدد نفقات الطعام والإقامة (مبلغ ثابت من المال) لك ولمرافقك— شخص يذهب معك (اطلع على المزيد أدناه). يمكننا سداد نفقات الطعام إذا كانت منشأة الرعاية الصحية الخاصة بك والتي تقع خارج نطاق المنطقة:

- تشتمل على السفر لمسافة تستغرق أكثر من 30 دقيقة أو 30 ميلا (إذا كنت تقيم في منطقة حضرية).
- تشتمل على السفر لمسافة تستغرق أكثر من 60 دقيقة أو 60 ميلا (إذا كنت تقيم في منطقة ريفية).
- إذا كانت رحلة الذهاب والعودة تستغرق بأكملها أربع ساعات أو أكثر.

كي تستحق تعويضات نفقات الإقامة:

- يجب أن تبدأ رحلة السفر قبل الساعة 5 صباحا لحجز موعدك، أو سترجع من موعدك بعد الساعة 9 مساء.

أو

- أن يبلغنا مقدم الرعاية الخاص بك، كتابيا، بأن لديك حاجة طبية.



- إذا كان معك جهاز للتنقل أو مقدم رعاية شخصية.

- نوع وسيلة النقل التي تطلبها. (مثل النقل بواسطة المركبات، أو السفر جوا، أو بتعويضك عن تكاليف السفر).

- رقم متاح لمعاودة الاتصال بك.

- بعد مراجعتنا لتفاصيل الرحلة والتحقق منها، سنقوم بالاتصال بك. سنبلغك بالموافقة على رحلتك أو رفضها.

- إذا تمت الموافقة على رحلتك، سنزودك بتفاصيل النقل الخاصة بك. ونعدّ لك بطاقة Focus لأغراض التعويض عن التكاليف.

السفر خارج المنطقة مع مرافق

- سوف نقوم بسداد نفقات الطعام والإقامة لمرافق واحد (شخص يذهب معك). يمكن أن يشمل ذلك الوالدين أو أشخاصا آخرين يقدمون المساعدة للأعضاء. نعوض الأعضاء عن تكاليف المرافقين لهم عندما:

- يكون العضو قاصرا غير قادر على السفر بمفرده.

- يكون بحوزة العضو مذكرة موقعة من مقدم الخدمة الخاص به توضح سبب وجوب سفر المرافق معه.

- يكون العضو غير قادر، لأسباب بدنية أو عقلية، على الذهاب إلى مواعده دون مساعدة من أحد.

- يكون العضو غير قادر على العودة إلى منزله دون مساعدة، بعد انتهاء مواعده، أو تلقيه العلاج أو الخدمات.

- قد نقرر، في حالات معينة، تعويض نفقات الطعام والإقامة لأكثر من مرافق، أو لأسباب بخلاف تلك المذكورة أعلاه.

- الرجاء إعلامنا في حال لم تتمكن أنت و/أو مرافقك من تحمل نفقات الطعام والإقامة مسبقا. سوف نجد لك الخيار الأمثل.

ثمة إجراءات نتبعها عند مراجعة طلبات نفقات السفر للحصول على الرعاية خارج مناطق خدماتنا. عند الاتفاق عليها مسبقا، يمكننا سداد نفقات سفر معينة أو تقديم تعويضات السفر.

الرجاء الاتصال بنا حال قيامك بحجز موعد للحصول على الرعاية الصحية خارج منطقتنا. إذ يلزمنا بعض الوقت لمراجعة طلبك. سنقوم أولا بالتحقق مما إذا كان من المناسب لك طبيا الذهاب خارج منطقة خدماتنا للحصول على الرعاية الصحية. إذا وافقنا على موعدك خارج المنطقة، حينها يلزمنا وقت لجدولة متطلبات رحلتك.

يمكنك الاتصال لطلب رحلة خارج المنطقة قبل فترة تصل إلى 90 يوما. أمامك فترة تصل إلى 45 يوما بعد الموعد لإرسال استمارة التعويض الكاملة إلينا.

لدى اتصالك لطلب رحلة إلى موعد خارج منطقة خدماتنا، سيحتاج منك ممثل خدمة العملاء بعض المعلومات: **سوف تساعدنا هذه المعلومات في تحديد ما إذا كانت الرحلة تندرج ضمن إرشادات التغطية خارج المنطقة والتي وضعتها دائرة صحة أوريغون Oregon Health Authority، سوف نطلب:**

- عناوين الانطلاق والوصول الكاملة، بما فيها رقم الشقة، والجناح (إذا انطبق ذلك).

- اسم المنشأة، واسم مقدم الخدمة ورقم هاتفه.

- سبب المواعيد

- تاريخ ووقت المواعيد.

- متى يجب أن تصل. قد يُحدّد ذلك في اليوم الذي يسبق موعدك المقرر.

- كم من الوقت تحتاج للبقاء؟

حالات الطوارئ



Ride to Care
نقل المريض إلى المستشفى

إذا واجهت حالة طبية طارئة، فيرجى الاتصال برقم 911 أو اطلب من أي شخص أن يأخذك إلى أقرب غرفة طوارئ.

إذا واجهت حالة طارئة أثناء رحلتك، يرجى أن تبلغ السائق. يمكن للسائق أن يتصل برقم 911.

فحص السائق



نفحص السائقين الذين يعملون لدينا حيث يخضعون لإجراءات ما قبل التوظيف بما في ذلك فحوصات الخلفية الجنائية والفحص للتأكد من عدم استبعادهم من المشاركة في البرامج الفيدرالية. ويخضعون لمتطلبات توظيف محددة حيث يجب أن يكونوا حاصلين على رخصة قيادة مع التصديقات الصحيحة إذا لزم الأمر. يتم تقديم خدمات النقل فقط في المركبات التي تلي معايير معينة للسلامة والراحة، حيث توفر ميزات مثل أحزمة الأمان وطفائيات الحريق وأدوات الإسعافات الأولية. يجب أن تكون المركبات خالية من الدخان ومعقمة ونظيفة وخالية من الحطام وتفي بجميع متطلبات الترخيص والتصاريح المحلية.

خطة الطقس السيئ



لقد وضعنا خطة لخدمتك إذا احتجت إلى رعاية طبية حرجة أثناء الطقس السيئ. تتضمن الرعاية الطبية الحرجة غسيل الكلى وتوفير أدوية العلاج الكيميائي وأكثر من ذلك. يشمل الطقس السيئ (السيء جدًا) الحرارة الشديدة والبرد الشديد والفيضانات وتحذيرات الأعاصير والثلوج الكثيفة والطرق الجليدية وأكثر من ذلك.



يحق للمسافرين في Ride to Care:

- الحصول على وسيلة نقل آمنة يمكن الاعتماد عليها بحيث تلبي احتياجاتك.
- الحصول على خدمات الترجمة الفورية.
- الحصول على المواد باللغة أو التنسيق الذي يلبي احتياجاتك.
- عدم التعرض للتمييز من قبل سائقي Ride to Care أو موظفيها أو من الركاب الآخرين.
- إحضار حيوان خدمة أو مرافق رعاية شخصية حسب الحاجة. يرجى أن تخبر مركز الاتصال بأنك تعتزم إحضار أحد المرافقين أو حيوان خدمة معك.
- إحضار بعض الأشياء إذا لزم الأمر لكن ليس كثيرًا. على سبيل المثال، يمكنك أن تحضر:
 - ثلاث أكياس بقالة أو
 - علبة واحدة من الطعام أو
 - قطعتان يمكن حملهما
- يتم نقلها في جهاز التنقل الذي تختاره (مثل سكوتر).
- طلب المرافقة فيما يتعلق بأزمة الأمان أو موسع حزام الأمان.
- الحصول على الخدمة في الوقت المناسب.
- مشاركة المجاملات أو تقديم الشكاوى بشأن الخدمة التي تُقدم لك.
- تقديم استئناف أو طلب جلسة استماع (أو كليهما) إذا رأيت أنه تم حرمانك من الخدمة بشكل غير مُنصف.
- الحصول على إشعار خطي عند رفض أحد الرحلات.

يحق لك الحصول على وسيلة نقل يمكن الاعتماد عليها كجزء من مزاياك الخاصة بالرعاية الصحية.

نتوقع من ركاب Ride to Care:

- إظهار الاحترام لجميع موظفي خدمة Ride to Care وسائقيها والركاب الآخرين، حيث لا يُسمح باستخدام لغة أو سلوك مسيء أو مخيف.
- أخذ جميع مستلزماتك عند مغادرة السيارة حتى لو كنت تعتقد أن نفس السيارة ستفعلك. فتش مقعد وأرضية السيارة حولك بحثًا عن أغراضك الشخصية.
- الموافقة على أن تُسيطر على حيوانات الخدمة دائمًا. لا يُسمح بوضع حيوانات الخدمة على مقاعد الركاب.
- الاحتفاظ بأي حيوانات داعمة عاطفيًا أو حيوانات أليفة في قفص محمول.
- اتصل مسبقًا إذا كنت تود أن تغير الرحلة أو تلغيها. يرجى أن تتصل بخدمة Ride to Care على رقم 855-321-4899 أو 503-416-3955 مقدمًا قدر الإمكان.
- إخبار مركز الاتصال إذا احتجت إلى الذهاب إلى محطة إضافية مثل الصيدلية. يجب أن تطلب التوقف عند هذه المحطة مقدمًا. يجوز للسائقين فقط الذهاب إلى المحطات التي تمت الموافقة عليها بنحو مسبق.
- الاستعداد لاصطحابك في الوقت الذي تحدده خدمة Ride to Care. التواجد في الوقت المحدد يساعد الجميع على الوصول في الموعد المحدد: أنت والسائق والركاب الآخرون.
- الموافقة على ألا تكون تحت تأثير أو تعاطي المخدرات أو الكحول داخل السيارات التي تخص خدمة Ride to Care.
- الموافقة على عدم التدخين أو تدخين سيجائر إلكترونية في أو بالقرب من السيارات التي تخص خدمة Ride to Care أو السائقين الذين يعملون لديها. يرجى الحفاظ على مسافة 25 قدم على الأقل من السيارة.
- الموافقة على عدم المشاركة في أي نشاط غير قانوني في أو بالقرب من السيارات التي تخص Ride to Care أو السائقين الذين يعملون لديها أو أي أعضاء آخرين.

- ارتداء حزام الأمان وفقاً لقانون أوريغون.

كما سنعدل الخدمات للركاب الذين يعانون من مشكلة صحية أو الذين يتصرفون بطريقة تشكل تهديداً مباشراً أو مخاطر على سلامة السائقين أو الركاب الآخرين في الرحلة.

تشمل مخاطر السلامة سلوكيات مثل:

- تهديد السائق.
- تهديد الآخرين في السيارة.
- افتعال مشكلة بحيث تُعرض أي شخص في السيارة لخطر الضرر.

كما يتم تعديل الخدمة للركاب الذين يسيئون استخدام الخدمة. يمكن أيضاً تعديل الخدمات عندما يؤدي سلوك الراكب إلى رفض مقدمي الرعاية الصحية تقديم الخدمات بناءً على مشكلات وقعت أثناء النقل.

إذا تم تعديل الخدمة لك، فسيتم إخطارك كتابياً وسنتعاون معك. سنجد خيارات أخرى لمرافقتك على الحصول على رعايتك الصحية.

الفوترة

لا يجوز لنا أو لـ Health Share أن نطالبك بدفع ثمن خدمة النقل إلى أو من الخدمات الطبية المغطاة حتى إذا لم يتم تعويضنا من طرف Oregon Health Authority (OHA) عن هذه الخدمات. إذا تلقيت فاتورة، يرجى أن تتصل بنا أو Health Share على الفور.

- الموافقة على ارتداء قناع وجه أو غير ذلك من الأغطية التي تُغطي أنفك وفمك. يسري هذا في حالة وجود حالة طوارئ صحية عامة لتحمي نفسك والآخرين من COVID-19.

- عدم القيام بأي سلوك تمييزي في معاملتك لسائقي خدمة Ride to Care أو موظفيها أو الركاب الآخرين.

- إحضار مقعد الأمان بحجم صحيح لأي طفل يسافر معك. ستثبت المقعد وتربط الطفل في المقعد. يرجى فك مقعد الأمان الخاص بطفلك من السيارة في نهاية كل رحلة وعدم ترك أي أغراض شخصية في السيارة.

- الاحتفاظ بالأطعمة أو المشروبات في عبوات مغلقة وعدم تناولها في السيارة. قد يُسمح لك بتناول وجبة خفيفة صغيرة إذا احتجت إليها بسبب مشكلة صحية.

- ترتيب الأمور مسبقاً وجلب الطعام (للتناوله أثناء التوقف عند المحطات) والأدوية في حالة الرحلات الطويلة أو التأخيرات غير المتوقعة.

- إعطاء معلومات دقيقة إلى خدمة Ride to Care ومقدمي خدمات النقل العام لدينا، حيث سيؤدي ذلك إلى تحسين الخدمة التي تُقدم لك.

إذا احتجت إلى التوقف عند صيدلية أو أي مكان آخر، فيجب أن نوافق على ذلك. يُسمح للسائقين بالتوقف فقط عند المحطات التي نوافق عليها.

تعديلات الخدمة

بعض الأعضاء لديهم ظروف أو احتياجات خاصة، حيث يمكن أن يتضمن ذلك الإعاقات الصحية الجسدية أو السلوكية. سنعدل (نضبط) خدمات NEMT لتلبي القواعد الواردة في OAR 410-141-3955.



- قد ندفع لك أحياناً أكثر مما يجب أن نحصل عليه. وهذا ما يسمى الدفع بالزيادة. يمكن أن يحدث هذا عندما:
 - نقوم بتعويضك لكن وكالة أو جهة أخرى قد سددت لك بالفعل.
 - يتم السداد بشكل مباشر لكل من قام بتوصيلك أو وفر لك وجباتك أو سكنك لكن تم تعويضك عنها أيضاً.
- ندفع لك مقابل سفرك إلى موعد لكنك:
 - لا تستعمل النقود.
 - لا تذهب إلى الموعد.
 - تشارك في الرحلة مع عضو آخر تم تعويضه أيضاً.
- نمحك تذاكر مواصلات نقل عام لكنك تبيعها أو تحولها إلى شخص آخر.

في حالة حدوث إحدى حالات الدفع بالزيادة، يُسمح لنا بتحصيل الأموال التي تم دفعها بالزيادة منك.

التظلمات والتعليقات والرفض والطعن



المظالم والتعليقات

يرغب مقدمو الرعاية الصحية والنقل في Health Share في أن يمنحك أفضل رعاية ممكنة. هل لديك شكوى بخصوص أي جزء من خدماتك المتعلقة بالنقل (الرحلة)؟ يمكن أن تتصل أو ترسلنا لتخبرنا أو تخبر Health Share عنها.

يحق لك أن تقدم تظلماً بشأن أي جانب من جوانب خدماتنا أو إجراءاتنا أو رحلاتنا حيث يعبر التظلم عن استياءك. سيعمل فريقنا على الاستجابة لمخاوفك.

يمكن أن يكون التظلم مرتبطاً بأشياء مثل:

- حصولك على الخدمات.
 - حقوقك كمستهلك.
- لن تتأثر خدمات NEMT التي تُقدم لك سلباً إذا قدمت شكوى. من المهم أن نسمع الشكاوى حتى يتسنى لنا أن نقدم خدمات عالية الجودة.
- يمكنك أن تقدم شكوى عن طريق الاتصال بخدمة Ride to Care خلال ساعات العمل العادية. كما نرحب بأي ملاحظات أخرى. في غضون خمسة أيام عمل من تقدمك بشكوى إلى Ride to Care، سنرسل لك أحد الأمرين: قرار مكتوب (القرار). أو خطاب يوضح لك أننا نحتاج إلى مزيد من الوقت لبحث مشكلتك. سنقدم لك إجابة نهائية في غضون 30 يوماً تقويمياً. هل تحتاج إلى مرافقة في ملء النماذج أو معرفة كيفية القيام بذلك؟ يمكن أن تساعدك Health Share. اتصل بفريق خدمة عملاءها

- حرمانك من الخدمة.
- سلامة السائق أو المركبة.
- جودة الخدمة التي تُقدم لك.
- سائق أو موظف وقح.
- ما إذا كنت قد حصلت على النوع المناسب من الخدمة.

على الرقم: 8090-416-503 ، أو الرقم المجاني 888-519-3845
أو TTY 711.
يجوز لك أيضا أن:

- تتصل بمزودك مباشرة لتحدث عن مشكلتك.
- تقدم شكوى إلى OHP Client Services. تتصل بالرقم المجاني ل OHP على الرقم: 800-273-0557.
- تقدم شكوى إلى Oregon Health Authority Ombudsman. اتصل بالرقم المجاني ل OHA على TTY 711.

يجوز لممثلك المفوض (شخص توافق على أن يتصرف نيابة عنك) أن يقدم شكوى نيابة عنك. قد يتعين عليك أن تُخبر Ride to Care (كتابيًا أو صوتيًا) بأنك تسمح لممثلك المفوض أن يقدم هذه الشكوى. لن نمنعك ولن تمنعك Health Share (نعيقك) من تقديم الشكاوى أو التظلمات التي قدمتها سابقاً (من قبل). كما أننا لن نمنعك من أن تقدم أو ترفع نفس الشكوى أو التظلم إلينا وإلى Health Share.

الرفض والطعن

إذا وجدت أنه تم حرمانك من الخدمة بشكل غير منصف، فيحق لك أن تطعن أو تطلب عقد جلسة استماع أو كليهما. إذا تم حرمانك من خدمة ما، فسنخبرك شفهيًا عن سبب رفض الطلب. قبل إرسال إشعار تحديد المزايا السلبية (NOABD) بالبريد لك، يجب أن تراجع Health Share للمرة الثانية بواسطة موظف آخر عندما يحرملك الفاحص الأولي من الرحلات.

في غضون 72 ساعة من حرمانك من الخدمة، يجب أن ترسل لك Health Share إشعاراً بتحديد المزايا السلبية بالبريد (حرمان العضو من الرحلات). سنرسل أيضًا نسخة إلى المزود الذي حددت موعداً معه إذا كان قد حدد موعداً للرحلة من أجلك. يمكن أن تطلع على مزيد من المعلومات عن حقوقك في دليل الأعضاء الخاص بك.

يجب أن تحاول دائماً أن تحل مشكلتك من خلالنا مباشرة. لكن إذا لم تتمكن من حل مشكلتك، فيمكن أن تتصل بخدمة العملاء لدى Health Share على الرقم: 8090-416-503 أو خدمات أعضاء Oregon Health Authority على الرقم: 800-273-0557.

إذا رفضنا أو أوقفنا أو قللنا من خدمات NEMT التي طلبتها أو التي طلبها مقدم الرعاية الصحية نيابة عنك، فسنرسل إليك إشعار NOABD بالبريد في غضون 72 ساعة أو في أقرب وقت ممكن قبل حدوث التغيير. سيوضح الإشعار سبب اتخاذنا لهذا القرار.

سيوضح الإشعار كيفية الطعن في هذا القرار إذا أردت ذلك. اتبع التعليمات الواردة في إشعار NOABD لتبدأ إجراءات الطعن من خلال Health Share. يجب أن تقدم الطعن في غضون 60 يوماً من تاريخ إشعار NOABD.

إذا قررت أن تطعن في القرار، فسيقوم متخصصو الرعاية الصحية ذوو الخبرة السريرية أو البرنامج المعنيين بالمشكلة بمراجعته.

سترسل لك Health Share إشعاراً بقرار الطعن (NOAR) بالسرعة التي تتطلبها حالتك الصحية. سيرسلونه بالبريد في موعد لا يتجاوز 16 يوماً بعد تاريخ طلبك. إذا احتاجت Health Share إلى مزيد من الوقت، فسوف يرسلون لك خطاب. يمكن أن يستغرقوا 14 يوماً إضافياً.

إذا لم تستجيب Health Share لطلبك في غضون 16 يوماً أو بحلول الإطار الزمني الممتد للطعن، فهذا يعني أن عملية الطعن قد استنفدت. يمكنك بعد ذلك أن تطلب عقد جلسة استماع إدارية. لا يجب أن تقدم شكوتك أو طعنك. إذا كنت ترغب في ذلك، يمكن لممثل مفوض (معتمد) أن يقوم بذلك نيابة عنك.

يمكن أن تواصل الحصول على خدمة بدأت بالفعل قبل قرارنا بحرمائك منها أو إيقافها أو تقليلها.

لمعرفة مزيد من المعلومات عن أنظمة وسياسات وإجراءات
التظلم والاستئناف، يرجى الاتصال بـ **Health Share**:
الهاتف: 503-416-8090
الرقم المجاني: 888-519-3845 أو TTY 711

كما يمكن أن تحصل على مساعدة قانونية مجانية من خلال
مركز لو أوريغون لخدمات المساعدة القانونية. اتصل بالخط
الساخن للمنافع العامة على الرقم 800-520-5292 أو TTY
711 لمعرفة مزيد من المعلومات.

خدمة احتياجاتك

كيف يتم ربط **Ride to Care** ومقدمي الخدمة و **Oregon Health Authority**

تدير **Oregon Health Authority (OHA)** برنامج Medicaid لولاية أوريغون بأكملها، حيث يُطلق عليه اسم Oregon Health Plan (OHP). النقل الطبي لغير حالات الطوارئ (NEMT) هو عبارة عن ميزة تأمين صحي مغطاة.

يُطلق على **Health Share of Oregon (HSO)** اسم منظمة الرعاية المنسقة (CCO). تعمل Health Share of Oregon في إطار OHA لخدمة أعضاء OHP في منطقة المقاطعات الثلاث (مقاطعات Clackamas و Multnomah و Washington).

CareOregon و Kaiser Permanente و Legacy Health و PacificSource و OHSU و Providence Health & Services هم عبارة عن مقدمي خدمات تأمين في منطقة المقاطعات الثلاث حيث يساعدون Health Share CCO في تقديم الرعاية. ويساعدون في التأكد من أنك حصلت على رعاية الصحة البدنية والنفسية ورعاية الأسنان والعلاج من تعاطي المخدرات من خلال فرق تنسيق خدمة العملاء والرعاية. يتم تغطية خدمات النقل ضمن هذه الخطط الصحية.

تساعدك **Ride to Care** في الوصول إلى مواعيد الرعاية الصحية والخدمات التي تغطيها Health Share. ستتعاون Ride to Care معك لتجد خدمة NEMT التي تناسب احتياجاتك. قد يكون ذلك في شكل تعويض عن تذاكر النقل العام أو أموالاً لتسديد الأُمَيال التي قطعها السيارة أو المشاوير التي توفرها السيارة. كما قد تتواصل خدمة Ride to Care مع مقدم الرعاية الصحية الخاص بك للتحقق من أنك تستفيد من الخدمات التي يغطيها Medicaid.

قد يكون **مقدم الرعاية الأولية (PCP)** طبيباً أو ممرضة ممارسة أو طبيباً مساعداً أو معالجا طبيعياً، حيث ينسقون رعايتك مع CareOregon وغير ذلك من أعضاء الفريق الطبي مثل أطباء الأسنان ومقدمي خدمات الصحة النفسية والصيدالة وغيرهم. يمكن أن يساعدك PCP أو مقدمو الرعاية الصحية الآخرون في ترتيب النقل أيضاً.

Oregon
Health
Authority

health
share
Health Share of Oregon



RIDE
to CARE



[illegible][illegible]

[illegible][illegible]

RIDE
to CARE

RIDE
to CARE

855-321-4899 أو الرقم المجاني 503-416-3955

من 8 صباحًا إلى 5 مساءً من الاثنين إلى الجمعة

ridetocare.com

OHP-HSO-23-3527-ARA

HSO-22441533-EN-1219