



دليل الراكب

٢٠٢٦ يناير ١

855-321-4899 أو الرقم المجاني 503-416-3955
من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 5 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة
ridetocare.com

جدول المحتويات

2	معلومات الاتصال وساعات العمل
3	دعم اللغة والتنسيق
8	سرية العضو
8	بيان عدم التمييز
10	نظرة عامة على البرنامج
12	مرافق الرعاية الشخصية (PCA)
13	وسائل النقل العام
16	سداد تكاليف الأموال المقطوعة
17	الآباء الحاضنون والأطفال
18	الرحلات التي توفرها المركبات
22	التوقف عند الصيدليات
23	خارج منطقة الخدمة
23	تعويض تكاليف الوجبات
24	تعويض تكاليف الإقامة
25	حالات الطوارئ
25	فحص خلفية السائقين وسلامة المركبات
26	الخطة المتبعة في حالة الطقس السيئ
26	حقوقك ومسؤولياتك
27	تعديلات الخدمة
28	إعداد الفواتير
28	المدفوعات الزائدة
28	التظلمات والأراء وحالات الرفض والاستئنافات
30	الإبلاغ عن عمليات الاحتيال وإهدار الموارد وإساءة التصرف

معلومات الاتصال وساعات العمل

معلومات الاتصال ببرنامج Ride to Care

رقم الهاتف: 503-416-3955

رقم الهاتف المجاني: 855-321-4899

رقم الفاكس: 503-296-2681

TTY: 711

عبر الإنترنت: ridetocare.com

العنوان البريدي: Ride to Care, PO Box 301339, Portland, OR 97294

يقدم برنامج Ride to Care جميع خدمات النقل الطبي غير الطارئ (non-emergent medical transportation, NEMT) نيابةً عن مؤسسة الرعاية المنسقة المعنية بحالتك .Health Share of Oregon

تتضمن خطوط برنامج Ride to Care الهاتفية خدمة المراسلة باللغتين الإنجليزية والإسبانية خلال ساعات العمل الرسمية وبعدها على حد سواء. ويضم فريق خدمة عملاء البرنامج موظفين يتحدثون لغات متعددة، يمكنهم أيضًا ربطك بأحد المترجمين الشفهيين إذا لزم الأمر. يمكن لخدمة العملاء تقديم المساعدة إذا كنت تعاني إعاقة في السمع أو النطق.

ساعات عمل برنامج Ride to Care وإجازاته

ساعات عملنا الرسمية من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 5 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة باستثناء الإجازات الرسمية. خلال تلك الساعات، يمكنك التسجيل، وتقييم تظلمات وترتيب احتياجاتك الخاصة بالنقل. وأي موعد خلاف هذه المواعيد يُعد خارج ساعات العمل الرسمية. يقدم فريق خدمة العملاء الثاني لدينا قدرًا محدودًا من الخدمات بعد ساعات العمل وخلال عطلة نهاية الأسبوع وفي الإجازات الرسمية.

لا يعمل فريق خدمة العملاء الأساسي لدينا في تلك الإجازات الرسمية: ليلة رأس السنة الجديدة، ويوم الشهداء، وعيد الاستقلال، وعيد العمل، وعيد الشكر، وعيد الميلاد.

توفر الخدمات على مدار الساعة يومياً وطوال أيام السنة. يمكنك تحديد موعد للنقل (الرحلات) في أي يوم أو وقت تحتاج إليه. يرجى الاتصال بنا خلال ساعات عملنا الرسمية لتحديد موعد للرحلات غير الضرورية من الناحية الطبية. لا يمكن تحديد موعد بعد ساعات العمل سوى الرحلات العاجلة طيباً.

لن تتأثر الرحلات التي تم تحديدها مسبقاً بساعات العمل أو الإجازات الرسمية لدينا.

يمكنك تحديد موعد لرحلة واحدة أو أكثر في الوقت نفسه عندما تتصل بنا، قبل موعدها بمدة تصل إلى 90 يوماً، وذلك بالنسبة إلى المواعيد الفردية والمتكررة (المستمرة) على حد سواء. يمكنك أيضًا طلب رحلة في اليوم نفسه أو في اليوم التالي.

يعمل مركز الاتصال لدينا بعد انتهاء ساعات العمل بغض النظر عن الوقت أو اليوم أو الإجازات الرسمية. يمكنك ترك رسالة لدى مركز الاتصال بعد انتهاء ساعات العمل، حيث يمكنه أيضًا توجيهك إلى خدمات الطوارئ إذا لزم الأمر.

معلومات الاتصال بـ Health Share of Oregon

يتوفر فريق خدمة العملاء الأساسي لدينا خلال ساعات العمل الرسمية من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 5 مساءً من الاثنين إلى الجمعة.

يمكننا تقديم الدعم إذا كنت بحاجة إلى المزيد من المساعدة، أو إذا كنت ترغب في تقديم ملاحظات أو آراء حول تجربة NEMT إلى .Health Share

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

رقم الهاتف: 503-416-8090

الرقم المجاني: 888-519-3845 أو TTY 711

رقم الفاكس: 503-416-4981

عبر الإنترنت: healthshareoregon.org

ساعات العمل الرسمية: من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 5 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة باستثناء الإجازات الرسمية.

دعم اللغة والتنسيق

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 infórmeselo 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 بخطٍ كبير أو بطريقة برايل أو بأي تنسيق تفضل. 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. قبل المكالمات الواردة عبر خدمة الترحيل.

Dari - Afghan Persian

شما میتوانید این سند را به زبان های دیگر، چاپ بزرگ، خط بریل یا فارمته 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 предпочтаемом 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 واحد صلاحیت کمک بگیرید. این کمک رایگان است. با شماره 888-519-3845 تماس بگیرید، از طریق دستگاه تله‌تاپ (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 ስልፍ በፈላቻ ቁንቃዎች፡ በትላልቷ ህተማዎች፡ በበኩለው ውይም በሚመርጫት ቅድሞ ማጣሪቱ ይችላል፡፡ በተጨማሪም አስተዳደሩሚ የማጣሪቱ መዝት አለዋቸ፡፡ እውቀና ከለው ውይም ተቃት ከለው የጤና እነከተከበ አስተዳደሩሚ እርዳታ ማጣሪቱ ይችላል፡፡ ይህ እርዳታ እና ለው፡፡ ወደ

888-519-3845፡ TTY 711 ይደውሉ ውይም ለአቅራቢዎች ይገኘና፡፡ የረዳይ ስልክ ጥረዋቸን እናቀበለን፡፡

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

អ្នកអាជទន្ធលេបានឯកសារនេះជាការសង្គមទៅត អក្សរជំងឺ អក្សរស្អាប
បុន្មានដែលអ្នកចង់បាន។
អ្នកក៏មានសិទ្ធិទន្លេលេបានអ្នកបកព្រំផ្លាល់មាត់ដែរ។
អ្នកអាជទន្ធលេបានដំឡើយពីអ្នកបកព្រំផ្លាល់មាត់ដែនការណ៍សុខភាពដែលមានលក្ខណៈសម្រាតិត្រប់គ្រាន់ បុរាណវិញ្ញាបនបត្របញ្ជាក់។
ដំឡើយនេះផ្តល់ជូនតាតកិត្តថ្លោះ ស្វែមហោនូរសព្វទៅលេខ 888-519-3845, TTY 711 ឬប្រាប់ស្ថាប័នផ្តល់សេវាបស់អ្នក។
យើងទន្លេយកការហោនូរសព្វបញ្ជាផន្ល។

Burmese

ကျိုစာရင်စာတမ်းကို အခြားဘာသာစကားများ၊ စာလုံးကြီးဖြင့် ပုံနှိပ်ထားခြင်း၊
မျက်မမြင်စာ သို့မဟုတ် သင်နှစ်သက်သော ဖော်ကိုတစ်ခုဖြင့် ရရှိနိုင်ပါသည်။
သင့်တွင် စကားပြန်တစ်ဦးရပိုင်ခွင့်လည်း ရှိပါသည်။ အသိအမှတ်ပြုထားသော
သို့မဟုတ် အရည်အချင်းပြည့်မီသော ကျွန်းမာရေး စောင့်ရှောက်မှုဆိုင်ရာ
စကားပြန်တစ်ဦး၏ အကူအညီကို သင်ရရှိနိုင်ပါသည်။ ကျိုအကူအညီသည် အခမဲ့
ဖြစ်ပါသည်။ 888-519-3845, TTY 711 သို့ ခေါ်ဆိုပါ သို့မဟုတ် သင့်အား
စောင့်ရှောက်မှုပေးသူကို ပြောပါ။ ကြေားလူအကူအညီဖြင့် ဖုန်းခေါ်မှုများကို
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.

سرية العضو

حماية خصوصيتك تهمنا، لذلك لن نذكر بياناتك أو نقدم معلومات عنك إلا عند الحاجة لأغراض العمل. ويمتنع تماماً القيام بغير ذلك. سنحافظ على خصوصية معلوماتك وفقاً لما يقتضيه القانون.

بيان عدم التمييز

لا تمارس Health Share of Oregon التمييز

التمييز مخالف للقانون. ومن ثم، يجب أن تلتزم Health Share بالقوانين المدنية على مستوى الولاية وعلى المستوى الفيدرالي. لا يمكننا معاملة الأشخاص بعدم إنصاف في أي من البرامج أو الأنشطة التي نقدمها بسبب:

- العمر
- لون البشرة
- الإعاقة
- الحالة الصحية أو الحاجة إلى الخدمات
- الأصل القومي أو اللغة الأساسية أو إجاده اللغة الإنجليزية
- العرق
- الدين
- الجنس، والخصائص الجنسية، والتوجه الجنسي، والهوية الجنسية، والصورة الجنسية النمطية
- الحمل والحالة الصحية المرتبطة به

يحق للجميع دخول المباني والخدمات والخروج منها واستخدامها. يحق لك الحصول على المعلومات بطريقة تفهمها. يتمتع برنامج Ride to Care بموظفي خدمة عملاء مؤهلين يتحدثون لغات غير الإنجليزية. سنوفر لك أو لأسرتك أو مقدمي الرعاية الصحية أو ممثلك مترجمًا فوريًا عند الاتصال بنا، إذا لزم الأمر. ويشمل هذا الحصول على المستندات المكتوبة بتتنسيقات أخرى تناسبك (مطبوعة بأحرف كبيرة أو ملف صوتي أو بطريقة برايل وغيرها). يمكنك أيضًا طلب الاستعانة بمترجمي لغة الإشارة والمترجمين التحريريين أو الحصول على أدوات وخدمات مساعدة. ستتوفر لك هذه الخدمات مجانًا.

يمكنك أنت وممثلك طلب الحصول على هذا الدليل على هيئة نموذج ورقي مجانًا. سيرسله Health Share في غضون خمسة أيام عمل. سيشبه النموذج الورقي للدليل النسخة الإلكترونية. تتوفّر النسخة الإلكترونية للدليل على موقع Ride to Care الإلكتروني على الرابط ridetocare.com. أو يمكنك العثور عليه على موقع CareOregon الإلكتروني على الرابط careoregon.org/members/more-careoregon-services/transportation.

إذا كنت لا تتحدث اللغة الإنجليزية، تشمل هذه النسخة أيضًا خدمات ترجمة فورية مجانية ومعلومات أو مستندات مكتوبة بلغتك. سنجري تغييرات معقولة على السياسات والممارسات والإجراءات بعد التحدث معك حول احتياجاته.

للإبلاغ عن المخاوف أو للحصول على مزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بمنسق التظلمات لدينا بأي من الطرق التالية:

Health Share of Oregon

الرقم المجاني: 888-519-3845 أو TTY 711

تقديم شكوى إلكترونياً:

- الويب: استخدم نموذج Oregon Health Authority

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

- البريد الإلكتروني: civilrights@healthshareoregon.org

عرض إجراءات التظلمات: <https://www.healthshareoregon.org/complaints-appeals#complaints>

رقم الفاكس: 503-416-1459

البريد: Health Share of Oregon

Attn: Grievance Coordinator 2121

SW Broadway, Suite 200

Portland, OR 97201

(OHA) Oregon Health Authority

الويب: www.oregon.gov/OHA/EI

البريد الإلكتروني: oha.publiccivilrights@odhsoha.oregon.gov

رقم الهاتف: TTY 711 أو 844-882-7889

البريد: Office of Equity and Inclusion Division 421

SW Oak St, Suite 750

Portland, OR 97204

Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

رقم الهاتف: 971-673-0764

الويب: oregon.gov/boli/civil-rights

البريد الإلكتروني: BOLI_help@boli.oregon.gov

البريد: Bureau of Labor and Industries

Civil Rights Division

800 NE Oregon St, Suite 1045

Portland, OR 97232

U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights (OCR)

الويب: link.careoregon.org/ocr-portal

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

البريد الإلكتروني: OCRComplaint@hhs.gov

البريد: Office for Civil Rights

200 Independence Ave SW

Room 509F, HHH Bldg

Washington, DC 20201

نظرة عامة على البرنامج

يوفر برنامج Ride to Care رحلات طبية مجانية غير طارئة (ليس مخصصاً لحالة طارئة) أو تُعرف بالصيغة المختصرة NEMT. NEMT ميزة مخصصة لأعضاء Health Share of Oregon المؤهلين. يتولى NEMT توصيلك إلى خدمات الرعاية الصحية التي يعطيها Health Share، ويمكن أن تكون الزيارات إلى طبيب، أو طبيب أسنان، أو مستشار الصحة النفسية، أو مقدم رعاية آخر.

تشمل منطقة الخدمات لدينا مقاطعات Clackamas، Multnomah، وWashington. يساهم برنامج Ride to Care بثلاث طرق لمساعدتك في الحصول على الرعاية الصحية. تُسمى هذه الزيارات "رحلات".

1. النقل العام: نوفر أنظمة يومية أو شهرية لدفع أجرة النقل العام. يمكنك توجيه استفساراتكلينا لمعرفة إذا كنت مؤهلاً لنظام دفع الأجرة الشهري أم لا. تستطيع ركوب حافلات TriMet، وقطارات MAX وترامPortland، بالإضافة إلى وسائل النقل الأخرى في منطقة المقاطعات الثلاث أيضاً. يجب أن تتعذر باستخدام هذا الخيار على طريق الحافلة أو القطار الذي يوصلك إلى أي مكان تريده. إذا احتجت إلى مساعدة في معرفة كيفية استخدام وسائل النقل العام، يرجى الاتصال بنا لطلب المساعدة.

2. سداد تكاليف الأميال المقطوعة: ندفع مقابل عدد الأميال التي تقطعها للحصول على الرعاية الصحية. يمكنك أن تفود بنفسك، أو يمكن شخص آخر أن يوصلك. يمكن أن نسدّد أحياناً ثمن الوجبات والإقامة (غرفة الليلة واحدة). سيتعين عليك باستخدام هذا الخيارقيادة بنفسك أو العثور على شخص يمكنه توصيلك إلى موعدك.

3. الرحلات التي توفرها المركبات: يمكننا تحديد موعد رحلات خاصة ومشتركة. نرسل مركبة تناسب احتياجاتك، وتتضمن جهاز التنقل (وسيلة مساعدة على الحركة) إذا كان لديك واحد.

لن تحمل أي تكلفة مقابل الاستفادة من برنامج Ride to Care.

تفتح خدمة العملاء أبوابها من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 5 مساءً من الاثنين إلى الجمعة باستثناء الإجازات الرسمية، وذلك من أجل مساعدتك على ترتيب رحلاتك.

ما يمكن توقعه عند الاتصال بـ Ride to Care

ستتحدث مع فريق خدمة العملاء لدينا. سنكتشف احتياجاتك، ومن ثم، يمكنك مساعدتك في الحصول على أي خدمة يعطيها Health Share من خلال خطة Oregon Health Plan (OHP). يمكن أن تكون هذه المساعدة في صورة رعاية صحية جسدية أو الأسنان أو نفسية أو علاج تعاطي المواد المخدرة.

ستتحقق من أهليتك للرحلة، وستتعاون معك للعثور على نوع الرحلة المناسب والأقل تكلفة لكي تناسب احتياجاتك الحالية بالرحلة. تُسمى هذا عملية الفحص. لدى برنامج Ride to Care قدر محدود من الموارد. إذا كان يمكنك استخدام وسائل النقل العام، فستحصل على أجرة الحافلة. إذا كان يمكنك القيادة بنفسك أو لديك شخص ما يوصلك، فعنده سندفع لك تكاليف الأميال المقطوعة.

ستطرح عليك خدمة العملاء أسئلة للفحص، مثل:

- ما وسيلة التواصل التي تريده منا استخدامها؟ وفي أي وقت من اليوم؟ (سنرغب في إخبارك برحلتك بمجرد ترتيبها. يمكنك الاتصال بك أو إرسال رسالة نصية أو بريد إلكتروني أو فاكس إليك قبل يوم رحلتك.)
- كيف تصل عادةً إلى زوارات الرعاية الصحية؟
- هل تعيش بالقرب من وسائل النقل العام؟
- هل يمكنك استخدام (قادر على استخدام) مركبة؟
- هل تستخدم جهازاً للتنقل؟
- هل ستحتاج إلى أي مساعدة إضافية؟
- ما التعديلات (التغييرات) الخاصة التي يجب أن تجريها على الرحلة؟ قد يكون ذلك بسبب احتياجاتك أو حالتك الصحية السابقة أو موقف تعرضت له.
- على سبيل المثال، الحاجة إلى التوقف المتكرر أو عدم القرابة على الجلوس في السيارة لمدة طويلة أو عدم القدرة على المشي لمسافات طويلة أو وسائل النقل العام غير الموثقة، أو إذا كانت احتياجاتك تتغير من يوم لآخر بسبب ضرورة طيبة.

ستتحقق خدمة العملاء من هذا الأمر معك من حين إلى آخر. يمكنك إبلاغهم أيضاً إذا طرأت تغييرات على احتياجاتك. تساعد عملية الفحص برنامج Ride to Care على تلبية احتياجاتك. وتساعد أيضاً في مطابقة رحلتك مع نوع السائق والمركبة المناسبين.

إذا كنت بحاجة إلى أكثر من طريقة للانتقال، فسيضيف برنامج Ride to Care تلك المعلومات إلى ملفك الشخصي، إذ يساعد هذا على التأكد من قدرتك على طلب نوع الرحلة الذي تريده عند الاتصال. على سبيل المثال، يجوز لك استخدام وسائل النقل العام معظم الأيام، ولكن إذا كنت تعاني حالة صحية تتدحرج، فقد تحتاج إلى الرحلات التي توفرها المركبات.

يجوز لممتلك المفهوم أيضاً (شخص ما تتفق عليه ليتصرف نيابةً عنك) الاتصال بنا. ويمكن أن يكون هذا الشخص أحد العاملين في الصحة المجتمعية أو والد حاضن أو والد بالتبني أو مقربٌ رعاية، أو يمكن أن يكون شخصاً بالغاً تخذه. يستطيع أي منهم طلب الحصول على معلومات بشأن رحلتك، وأيضاً تغيير رحلتك أو حجزها نيابةً عنك.

بعض الأعضاء مسجلين في كل من Medicare وMedicaid على حد سواء. وتسمى هذه الحالة بعض مزدوج الأهلية للحصول على المزايا بالكامل أو ثُرُف اختصاراً بـ FBDE. هل أنت عضو مزدوج الأهلية في Health Share وMedicare؟ ستحتَّل من أهلية الحصول على الخدمات من خلال الخطة أو مقدم الرعاية الصحية. بالإضافة إلى أننا ستحتَّل من استحقاقك للمساعدة في التوصيل إلى مواعيد الرعاية الصحية المشمولة بتغطية Multnomah أو Clackamas Medicare. قد تكون هذه المواعيد ضمن منطقة خدماتنا (مقاطعات Washington و(Washington)، أو خارج منطقة خدماتنا.

يتولى Health Share معالجة الرحلات غير الطارئة ويتحمل تكفلتها حتى إذا لم تكن ضمن منطقة خدماتنا.

الحياة مليئة بالتغييرات! هل تغيرت صحتك؟ هل تغير استخدامك لوسائل النقل؟ هل نسيت مشاركة المعلومات المهمة؟ إذا طرأ أي تغيير، على المدى القصير أو البعيد، يرجى الاتصال بنا. سنتعاون معك لإيجاد أفضل خيار يناسب احتياجاتك الجديدة.

طلبات تحديد مواعيد الرحلات

سنحتاج إلى المعلومات التالية عند كل اتصال:

- الاسم الأول واسم العائلة
- تاريخ الميلاد
- رقم معرف Medicaid الخاص بك
- إذا كنت مسجلاً في إحدى خطط Medicare، فقد تحتاج إلى رقم معرف Medicare الخاص بك أيضاً.
 - تأكيد عنوان البريد الإلكتروني ورقم الهاتف
 - تاريخ الموعد ووقته
- العنوان الكامل ببداية الرحلة والوجهة (نقطة التوصيل)، بما فيها اسم المبنى أو رقمه، ورقم الطابق أو الشقة
- اسم المنشأة واسم الطبيب ورقم هاتفه
- السبب الطبي للموعد
- ما إذا كان ذلك الموعود رحلة ذهاب وإياب أم رحلة ذهاب فقط
- إذا كنت بحاجة إلى مرافق رعاية شخصية أو ما يُعرف اختصاراً بـ PCA (راجع الصفحة 13 لمعرفة المزيد حول مرافق الرعاية الشخصية)
- إذا كان بإمكانك المشي من دون مساعدة أو إذا كان لديك جهاز للتنقل. قد نسألك إذا كنت بحاجة إلى مساعدة من السائق (راجع الصفحات من 20 إلى 22 للحصول على مزيد من المعلومات حول أجهزة التنقل)
- إذا كنت تستخدم جهازاً للتنقل، فقد نطرح عليك الأسئلة التالية:
 - ما نوعه (على سبيل المثال، كرسي متحرك أو سكوتر أو عكازات أو مشاية)
 - مقاساته
 - إذا تغير نوع جهاز التنقل منذ آخر مرة قمنا فيها بتوصيلك

- إذا كنت تحتاج استرداد التكاليف، فأخبرنا نوع التمويل الذي تطلبه. يمكن أن يشمل ذلك إجمالي عدد الأميال المقطوعة والوجبات والإقامة.
 - أي احتياجات خاصة أخرى (مثل حيوان الخدمة)
- قد نطلب منك معلومات أخرى، سنتحقق من أنك عضو في Health Share وأن طلبك يتعلق بخدمة مشمولة بالتنغطية أو خدمة متعلقة بالصحة. يرجى العلم أن التحقق من أنك عضو في Health Share، لا يعني أنه سنت الموافقة على طلبك.
- سنواتق على طلب رحلتك أو نرفضه في غضون 24 ساعة من اتصالك بنا. إذا كان موعدك في غضون 24 ساعة، فسنخترك بقرارنا قبل ذلك. فلن نأمل أن تصل في الوقت المحدد إلى موعدك.
- ملاحظة:** يحق لك طلب رحلة في اليوم نفسه أو في اليوم التالي. إذا اتصلت في يوم موعدك نفسه، فسننزل قصاري جهتنا لتقديم الخدمات دون سابق إنذار.

إذا اعتمدنا (وافقتا على) رحلتك وقت تقديم طلبك عبر الهاتف، فسنخترك بالترتيبات متى أمكن ذلك. وفي حال عدم موافقتنا، سنطلب الطريقة الأنسب للتواصل معك (البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية أو الفاكس أو غير ذلك) وسنخبرك بترتيبات الرحلة بمجرد أن نعرفها، وذلك قبل موعدك.

سيقدم Health Share وبرنامج Ride to Care لك معلومات حول رحلتك قبل يومين على الأقل من موعدك إن أمكن. تشمل المعلومات المتعلقة بترتيبات الرحلة على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

- اسم السائق أو مقدم خدمة النقل ورقم هاتفهما. لا يجوز استخدام هذه المعلومات إلا للاتصال بالسائق بخصوص رحلة محددة مسبقاً وليس لترتيب رحلة في المستقبل. إذا طلبت رحلة قبل يومين من موعدك، فقد لا نتمكن من تقديم هذه التفاصيل إليك.
 - الوقت المحدد وعنوان المكان المحدد للركوب
 - اسم مقدم الرعاية الصحية المتابع لحالتك وعنوانه
 - بصفتك عضواً في Health Share، فلا تقع عليك مسؤولية تحديد إذا تم إعداد ترتيبات الرحلة أم لا
- يرجى ملاحظة أنه لا يمكن للسائقين تغيير الوقت المخصص لإقلالك من دون الحصول على موافقة موثقة مسبقة من برنامج Ride to Care. هل تحتاج إلى تغيير وقت إقلالك أو معلومات أخرى حول الرحلة؟ يرجى الاتصال بنا. سنختر مقدم خدمة النقل إذا كانت رحلتك ضمن الرحلات التي توفرها المركبات.
- يمكنك العثور على المزيد من التفاصيل في الصفحات من 13 إلى 20 ضمن أنواع وسائل النقل الثلاث (الرحلات) المقدمة: وسائل النقل العام وسداد تكاليف الأميال المقطوعة والرحلات التي توفرها المركبات.

أعضاء برنامج الأسنان للمحاربين القدامى ومواطني دول اتفاقية الارتباط الحر (COFA)

دول اتفاقية الارتباط الحر (COFA) هو برنامج OHP للأطباء (Veteran and Compact of Free Association)، فلا يوفر برنامج Ride to Care سوى رحلات مجانية للموايد الخاصة بطب الأسنان. لن يوفر برنامج Ride to Care رحلات مجانية للخدمات الصحية الأخرى إذا كنت عضواً في هذه البرامج. إذا كانت لديك أسئلة بخصوص التنغطية والمزايا المتاحة، فاتصل بخدمة عملاء Health Share على الرقم 711 أو 888-519-3845 أو TTY.

مرافق الرعاية الشخصية (PCA)

مرافق الرعاية الشخصية (Personal Care Attendant, PCA) هو المساعد الذي يسافر مع العضو إلى زيارة رعاية صحية مشمولة بالتنغطية. يقدم PCA المساعدة قبل زيارتك وفي أثناءها وبعدها. ويساعد في عدة أمور، مثل:

- صعود السلالم و Hegy طها
- جهاز التنقل الخاص بك
- الترجمة الشفهية اللغوية
- المراقبة الطبية (مراقبة الأجهزة)

قد يكون PCA والدة العضو أو أبيه أو زوجة أبيه أو جده أو الوصي عليه. أو يمكن أن يكون أي بالغ يبلغ عمره 18 عاماً أو أكثر. يجب على ولد العضو أو الوصي عليه أن يفوضهم (يوافق عليهم).

قد نطلب نحن أو Health Share أن يقدم ولد العضو أو الوصي عليه موافقة كتابية. سنحِّد إذا كان العضو بحاجة إلى مساعدة وإذا كان مرافق يفي بمتطلباتنا أم لا.

إذا احتجت إلى أن يسافر PCA معك لحضور زيارات الرعاية الصحية، فأخبرنا بذلك عندما تتصل بنا لطلب المساعدة في ترتيب رحلة. ستحتَّق مما إذا كان الشخص يفي بالمطالبات على النحو الموضح لمراقب Oregon لنقل الأطفال وذوي الاحتياجات الخاصة على الرابط link.careoregon.org/oard-transportation-attendants

يجب على الأطفال الذين تبلغ أعمارهم 12 عاماً أو أقل الركوب مع مرافق بالغ، وقد يكون هذا المرافق والدة العضو أو أبيه أو زوج أمه أو جده أو الوصي عليه. تطبق قاعدة المرافق أيضاً على أعضاء Health Share من جميع الفئات العمرية إذا كانوا من ذوي الاحتياجات الجسدية أو الإنمائية الخاصة.

يجب أن يذهب PCA مع العضو عند إقلاله وعودته، ولن نفرض عليك أي رسوم لاصطحاب مرافق.

وسائل النقل العام

إذا كنت قادرًا على استخدام وسائل النقل العام، يمكنك أن نقدم لك أجرة الرحلة. سيتعين عليك 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 وسائل النقل العام، يرجى الاتصال بنا.

وعندما تتصل بنا، سنراجع مواعيدهك المتعلقة بالرعاية الصحية. قد تحتاج إلى التحقق مع العيادة من أن لديك موعد محدَّد في ذلك الوقت. يرجى أن تكون مستعدًا لإبلاغنا بمواعيدهك في المستقبل المتعلقة بالرعاية الصحية الجسدية ورعاية الأسنان ورعاية الصحة النفسية. وقد يشمل ذلك أيضًا العلاج من تعاطي المواد المخدرة.

سنطلب عبر الهاتف الحصول على معلومات لترتيب رحلتك. راجع "ما يمكن توقيعه عند الاتصال ببرنامج Ride to Care" في الصفحتين 10 و 11 لمعرفة المعلومات التي تحتاج إليها.

سنستفسر أيضًا عما يلي:

- ما إذا كنت بحاجة إلى أجرة لمرافق الرعاية الشخصية (PCA)
- رقم بطاقة Hop Fastpass بالكامل إذا كان لديك بطاقة لا تديرها مؤسسة أخرى وكانت هذه المرة الأولى التي تتصل فيها بنا
- عنوان البريدي

خيارات النقل المحلي

يوجد العديد من الخيارات المتاحة لوسائل النقل العام التي يمكننا تحمل تكلفتها. أخبرنا بالوسيلة التي ترغب في استخدامها لحضور موعد الرعاية الصحية المحدَّد لك.

يمكننا إضافة التكلفة على بطاقة Hop Fastpass مقابل:

- حافلات TriMet
- ترام Portland
- قطارات TriMet MAX
- حافلات Vancouver C-Tran

يمكننا أن نرسل إليك أيضاً تكلفة أنظمة النقل الأخرى إذا لزم الأمر، على سبيل المثال:

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

بطاقات استقلال المواصلات شهرية و يومية

سنقرر إذا كانت بطاقة استقلال المواصلات اليومية أم تذكرة المواصلات الشهرية هي الأنسب لك.

.TriMet Hop Fastpass سنضيف أجرة بطاقة استقلال المواصلات اليومية أو الشهرية على بطاقةك

إذا كان لديك خمسة مواعيد أو أكثر في شهر ميلادي واحد، فإنك مؤهل للحصول على بطاقة TriMet شهرية.

هل لديك موعد واحد فقط؟ يمكنك توجيه استفساراتك إلينا لمعرفة إذا كنت مؤهلاً لنظام دفع الأجرة الشهري أم لا. إذا كانت لديك بطاقة Honored Citizen مع حافلات TriMet، يكفي أن يكون لديك موعد واحد فقط.

توقيتات يجب مراعاتها

- هل تطلب الحصول على بطاقة استقلال مواصلات شهرية؟ اتصل بنا بين اليوم الخامس عشر من الشهر قبل مواعيد الرعاية الصحية واليوم العاشر من الشهر الذي يتم فيه ترتيب مواعيدهك.
- هل تتصل بعد اليوم العاشر من الشهر نفسه الذي تم تحديد مواعيدهك فيه؟ سنقدم لك بطاقات استقلال مواصلات يومية حتى إذا لم يكن لديك خمسة مواعيد أو أكثر.

المثال الأول:

ترغب في الحصول على بطاقة TriMet شهرية لشهر أبريل. لذا، يجب الاتصال بنا بعد يوم 15 مارس وقبل 10 أبريل، وإبلاغنا بمواعيدهك الخمسة المقررة في شهر أبريل. (أو إذا كان لديك بطاقة Honored Citizen، فأخبرنا بموعد واحد على الأقل في أبريل.) وبذلك، تصبح مؤهلاً للحصول على بطاقة استقلال مواصلات شهرية لشهر أبريل.

المثال الثاني:

لديك خمسة مواعيد في أواخر أبريل. لذا، يجب أن تتصل بنا 11 أبريل وتطلب منا أجرة رحلات حضور تلك المواعيد. أنت مؤهل للحصول على خمس بطاقات TriMet يومية. قد يكون لديك خمسة مواعيد في شهر واحد، ولكنك لست مؤهلاً للحصول على بطاقة استقلال مواصلات شهرية لأنك لم تتصل بنا قبل يوم 10 أبريل. في المرة القادمة، يرجى الاتصال بنا مبكراً لـلوفاء بالموعد النهائي للحصول على بطاقة استقلال مواصلات شهرية.

بطاقات Hop

هل لديك بطاقات Hop Fastpass (بطاقة أجرة رحلات Hop) مسبقاً؟ يمكننا إضافة أجرة رحلات حافلات TriMet اليومية والشهرية إلى تلك البطاقة، ولكن يتعرّض إضافة الأجرة إلى بطاقةك Hop إذا استخدمت مجموعة أخرى تلك البطاقة نيابةً عنك. وبدلاً من ذلك، سنرسل إليك بطاقة Hop جديدة عبر البريد.

سنرسل إليك بطاقة Hop جديدة إذا لم يكن لديك بطاقة مسبقاً.

لا يستخدم برنامج Ride to Care سوى بطاقات Hop لتزويديك بأجرة الرحلات المتعلقة بمنطقة خدمات حافلات TriMet. لم تعد حافلات TriMet تقبل البطاقات أو التذاكر الورقية التي تم شراؤها من خلال تطبيق التذاكر، وذلك منذ 1 يناير 2020. هل تتنقل إلى مكان خارج منطقة خدمة حافلات TriMet؟ سنصدر نوع الأجرة الذي تحتاج إليها للوجهة التي تقصدها.

متى يجب الاتصال بنا

نحتاج وقتاً لإيصال أجرة الرحلة إليك. نريدك أن تحصل على الأجرة التي تحتاج إليها قبل يوم موعدك. لذا، يرجى الاتصال بنا قبل الموعد بوقت كافٍ من الأفضل أن تتصل بنا بمجرد معرفة موعدك.

- إذا احتجت إلى بطاقة Hop Fastpass للبالغين أو الشباب، فاتصل بنا قبل يوم موعدك بمدة تتراوح بين خمسة وسبعة أيام عمل. ستصلك البطاقة عبر البريد.
- إذا احتجت إلى أجرة رحلة نقل غير تابعة لخدمة حافلات TriMet، فاتصل بنا قبل يوم موعدك بمدة تتراوح بين خمسة وسبعة أيام عمل. ستصلك الأجرة عبر البريد.
- إذا احتجت إلى إضافة الأجرة إلى بطاقة Hop، فاتصل بنا قبل يوم موعدك بيومي عمل على الأقل. وسنحدث بعد ذلك رصيد بطاقة Hop.
- طبات الرحلات في اليوم نفسه: إذا اتصلت بنا في يوم موعدك نفسه، فلا يزال بالإمكان إرسال الأجرة إلى بطاقة Hop أو إضافتها إليها. ومع ذلك، لا يمكننا أن نقطع وعداً أنه ستصبح متوفرة في يوم طلبك نفسه. يمكنك أن تطلب منا الحصول على أجرة الرحلة قبل موعدك بمدة تصل إلى 90 يوماً.

تذكرة Honored Citizen وذوي الدخل المنخفض

إذا استخدمت حافلات TriMet أو خطوط C-Tran في رحلات لحضور مواعيدهك، يرجى التقدم بطلب للحصول على بطاقة Hop Fastpass (بطاقة Hop) الخاصة بأجرة Honored Citizen أو ذوي الدخل المنخفض. جميع الأعضاء الذين يستخدمون برنامج Ride to Care مؤهلون للحصول على البطاقة المنخفضة التكلفة هذه. ما عليك سوى تقديم طلبك في مكتب TriMet في مكتب Pioneer Courthouse Square .SW Sixth Ave, Portland 701

تفضل بزيارة موقع TriMet الإلكتروني للحصول على المزيد من المعلومات: [.trimet.org/income](http://trimet.org/income)

هل يسافر مرافق الرعاية الشخصية (PCA) معك إلى مواعيدهك؟ عندما تقدم طلباً للحصول على أجرة Honored Citizen أو ذوي الدخل المنخفض، احرص على إخبار خدمة TriMet بـ PCA. اطلع على المزيد من المعلومات أدناه.

بعد إكمال طلبك، ستانقطع خدمة TriMet صورة لك. وستقدم لك بعد ذلك بطاقة Hop تحمل صورتك. ويمكنك عندئذٍ أن تطلب منا الحصول على أجرة ذوي الدخل المنخفض أو تذكرة Honored Citizen فيما يتعلق بحافلات TriMet وخطوط C-Tran.

إذا كنت بحاجة إلى مرافق الرعاية الشخصية ليذهب معك في وسائل النقل العام:

1. فأبلغ فريق خدمة العملاء لدينا عندما تتصل بطلب أجرة الرحلة
2. أبلغ موظفي TriMet عندما تقدم طلباً للحصول على بطاقة Honored Citizen Hop. (نعم، أنت مؤهل للحصول على بطاقة Honored Citizen).

○ ستضيف خدمة TriMet حرف "A" اختصاراً لمرافق إلى بطاقة Honored Citizen Hop

○ تتيح خدمة TriMet لمرافق الرعاية الشخصية السفر معك مجاناً، وذلك بفضل بطاقة Honored Citizen Hop التي تحتوي على الحرف "A"

○ هل لديك بطاقة Honored Citizen Hop التي لا تحتوي على الحرف "A"؟ يرجى التقدم بطلب للحصول على بطاقة Honored Citizen Hop المحدثة في مكتب TriMet في أسرع وقت ممكن. أخبر خدمة TriMet بحاجتك إلى الركوب مع المرافق.

يمكن أن نقدم الأجرة بشكل مؤقت في أثناء التقدم بطلب للحصول على بطاقة Honored Citizen Hop أو تحيثها لتضمين المرافق.

سداد تكاليف الأموال المقطوعة

نتعاون مع شريك، وهو Ride Connection، للتعامل مع المواقف على سفر أعضائنا وتعويضهم. في حال كان بإمكانك القيادة بنفسك أو بإمكان أحد معارفك توصيلك إلى مواعيد الرعاية الصحية، يمكننا سداد تكاليف الأموال المقطوعة بالسيارة.

عندما يقوم شخص آخر بتوصيلك من أماكن مواعيده أو إليها، فسندفع لك تعويضاً مالياً. تقع على عاتقك مسؤولية دفع الأموال إلى الشخص الذي قام بتوصيلك. يتم إيداع التعويضات المالية في بطاقة Focus Card® U.S. Bank Focus® في الصفحة 18.

سنحدد عدد الأموال المقطوعة بناء على حساب المسافة من عنوان انطلاق رحلتك إلى موعدك، ثم العودة مرة أخرى إلى مكان انطلاق رحلتك. قد يكون مكان انطلاق الرحلة عنوان المنزل المسجل لدينا أو عنوان آخر.

بعد انتهاء موعدك، ربما تضطر إلى الذهاب إلى مكان آخر غير عنوان انطلاق رحلتك، ومن ثم، يرجى إبلاغ ممثل مركز الاتصال بذلك، فقد نتمكن من تلبية طلبك.

سيتم سداد التكاليف مقابل أقصر وأقرب طريق من مكان موعدك وإليه. قد لا يتطابق هذا مع الطريق الذي سلكته في أثناء السفر. سيتم تقرير التعويضات المالية إلى أقرب ميل قطعه بالسيارة.

إجراءات التعويض

ستحصل على التعويض في غضون 14 يوماً من موعدك والحصول على أي مستندات يتعين عليك إرسالها. إذا رفضنا تعويضك، فسنصدر إشعار تحديد المزايا السلبية (Notice of Adverse Benefit Determination, NOABD) في غضون 14 يوماً. إذا لم يكن طلبك مكتماً، فقد يستغرق 14 يوماً إضافياً لمساعدتك في الطلب.

اكتشف المزيد من التفاصيل حول حالات الرفض في الصفحة 32.

فيما يلي الخطوات التي عليك اتباعها.

1. اتصل ببرنامج Ride to Care لترتيب رحلتك. اطلع على قسم "طلبات تحديد مواعيد الرحلات" للتعرف على المعلومات اللازمة لترتيب رحلتك. اتصل بنا قبل زيارتك بيومي عمل على الأقل إن أمكن، فهذا يمنحك وقتاً لتأكيد المعلومات قبل موعدك. يجب القيام بذلك قبل أن نتمكن من الموافقة على طلبك. يجوز لك الاتصال بنا قبل الزيارة بمدة تصل إلى 90 يوماً. إذا اتصلت بنا يوم الموعد نفسه، فلا يزال بالإمكان الموافقة على المبلغ الذي دفعته.

2. أرسل أي مستندات مطلوبة إلى برنامج Ride to Care. هذا الإجراء ليس مطلوباً دائماً. إذا كانت المستندات ضرورية، فلن تقوم بتعويضك حتى ترسلها إلينا. إذا طلبنا بالفعل مستندات، يرجى إرسالها في غضون 45 يوماً من موعدك. لن تقوم بتعويضك إذا حصلنا عليها بعد مدة تتجاوز 45 يوماً من تاريخ زيارتك.

العنوان البريدي:

P.O. Box 301339
Portland, OR 97294

رقم فاكس برنامج Ride to Care: قم بتضمين ورقة غلاف تحتوي على تفاصيل الاتصال بالعيادة وأرسل النماذج عبر الفاكس إلى الرقم 503-296-2681.

3. احصل على التعويض. بعد أن تتحقق من موعدك وأي مستندات مطلوبة، سنقوم بإيداع تكاليف الأموال المقطوعة في بطاقة Focus Card، وذلك في غضون 14 يوماً من زيارتك.

معلومات مهمة:

• قد ننتظر لإرسال أموالك إذا احتجنا إلى المزيد من المعلومات حول موعدك، فقد نحتاج في بعض الأوقات المزيد من المستندات، وسنختررك إذا احتجنا إلى أي معلومة أخرى. بعد أن تتأكد من المعلومات، سنقوم بإيداع الأموال المستحقة في بطاقة Focus Card.

- يدرك برنامج Ride to Care أن المواعيد يمكن أن تطأ بشكل مفاجئ. إذا لم تتمكن من ترتيب رحلتك مسبقاً، فقد نتمكن من تعويضك بذلك. يراجع برنامج Ride to Care كل طلب على حدة، وقد لا تتمكن من الموافقة على طلبك. سيؤدي تحديد مواعيد الرحلات بعد إتمامها إلى تأخير صرف التعويض.

بطاقة U.S. Bank Focus Card®

عند مطالبتك بالتعويض للمرة الأولى، سنشئ حساباً لك لبطاقة خصم Visa® مسبقة الدفع يقدمها U.S. Bank. سنرسل إليك بطاقتك عبر البريد، وقد يستغرق وصولها ما يتراوح بين سبعة و10 أيام عمل. ستصلك البطاقة في مظروف أبيض بنافذة. قد يبدو الظرف كأنه بريد غير مهم، لذا يرجى الانتباه.

حافظ على بطاقتك Focus Card. سنعيد شحن البطاقة نفسها لأغراض التعويض في المستقبل.

قبل أن تستخدم بطاقتك، سيعين عليك تفعيلها (تشغيلها). التعليمات المرفقة مع البطاقة. يمكنك استخدام البطاقة في أي موقع يقبل Visa. أبلغنا عند تفعيلك البطاقة. سنودع الأموال في بطاقتك Focus Card بعد تفعيلها.

يتذر على البنك إصدار البطاقات للقتصر. يمكن لبرنامج Ride to Care توفر بطاقة Focus لولي الأمر أو الوصي بدلاً من ذلك. ويجوز للبرنامج تعويض أشخاص وجهات أخرى تقدم الرحلات.

تصدر Visa U.S.A. Inc. ©2025 U.S. Bank National Association بطاقة Focus Card بموجب ترخيص من أحد أعضاء المؤسسة الفيدرالية للتأمين على الودائع (Federal Deposit Insurance Corporation, FDIC).

معدلات سداد التكاليف وأرصدة البطاقة

سيتم إيداع التعويضات المالية في بطاقة Focus Card. ويشمل ذلك أموال الوجبات والإقامة. راجع الصفحتين 26 و27 للحصول على مزيد من المعلومات حول معدلات الوجبات والإقامة.

يجوز لبرنامج Ride to Care استخدام معدلات الأميال المقطوعة حسب إدارة الإيرادات الداخلية (Internal Revenue Service, IRS) لمعرفة قيمة التكاليف. يدفع برنامج Ride to Care في الوقت الحالي 70 سنّاً لكل ميل تقطعه السيارة.

سنودع التكاليف المستحقة في بطاقتك Focus Card في غضون 14 يوماً من موعدك والحصول على أي مستندات مطلوبة. يمكننا انتظار إضافة الأموال حتى يصل المبلغ المستحق 10 دولارات أو أكثر. يُرحل الرصيد المتاح على البطاقة من شهر إلى آخر.

إذا مر على بطاقتك 365 يوماً من دون معاملة لتغيير الرصيد، فإنها تصبح غير نشطة. سيعين عليك أن تطلب من خدمة عملاء بطاقة Focus Card إعادة تفعيل بطاقتك قبل أن تتمكن من الوصول إلى الأموال.

للأسئلة المتعلقة برصيد بطاقتك أو عمليات السحب منها أو تشغيلها مجدداً، يرجى الاتصال بخط خدمة عملاء بطاقة Focus المجاني على الرقم 877-474-0010 أو تفضل بزيارة موقع بطاقة Focus الإلكتروني على الرابط التالي: usbankfocus.com.

يرجى الاتصال بنا إذا احتجت إلى طريقة تعويض بخلاف بطاقة Focus. يمكنك أن تطلب من إجراء تسويات (تغيير أو استثناء).

الآباء الحاضنون والأطفال

نظرًا إلى أن الأطفال ضمن الرعاية البديلة قد يتنقلون بشكل متكرر بين دور الرعاية البديلة، فإنه يمكن للأباء الحاضنين استلام بطاقة Focus Card باسمهم. أو يمكنهم استلام التعويضات المالية عن طريق الدفع الإلكتروني بدلاً من بطاقة Focus Card. يرجى اتباع الإجراءات نفسها عند طلب سداد تكاليف الأميال المقطوعة.

ستُقْدَم الأموال إلى الوالد الحاضن أو شخص مُعين آخر يقدم الرحلة.

الرحلات التي توفرها المركبات

أساسيات الرحلات التي توفرها المركبات

عندما تتصل لطلب رحلة، سنطرح بعض الأسئلة، لأننا نريد أن نضمن حصولك على نوع وسيلة النقل الملائمة.

إذا كنا بصدور ترتيب رحلة، فسنطلب الحصول على معلومات، مثل:

- العنوان الكامل لنقطة الانطلاق وعنوان الوجهة. ويشمل ذلك رقم الشقة أو الغرفة أو المبنى أو الطابق أو الجناح
- نصائح مفيدة للسائق حول مكان إقلاعك. هل هناك سالم؟ هل هو مجمع سكني مغلق؟
- ما إذا كان هناك مرافق رعاية شخصية أو حيوان خدمة سيركب معك السيارة
- ما إذا كنت تستخدم جهازاً للتنقل. إذا كنت تستخدم جهازاً للتنقل، فقد نطرح عليك الأسئلة التالية:
 - نوع الجهاز
 - مقاسات الجهاز
- مستوى الخدمة الذي تريده (راجع الصفحة 21)
- ما إذا كنت بحاجة إلى رحلة عودة، ومتى تتوقع أنها ضرورية لك

يرجى الاتصال بنا قبل يومي عمل على الأقل قبل زيارتك إن أمكن. يساعدنا الإخطار المسبق في ترتيب المواعيد. يمكنك الاتصال بنا قبل الموعد بمدة تصل إلى 90 يوماً.

يحق لك طلب رحلة في اليوم نفسه أو في اليوم التالي. ولكن في حالة ارتفاع عدد طلبات الرحلات، فإن الأولوية تكون لأول خمس طلبات عاجلة طبيباً. راجع الصفحة 21 للحصول على المزيد من التفاصيل حول طلبات الرحلات في اليوم نفسه واليوم التالي.

يمكننا ترتيب رحلة للانتقال بمركبة في الحالات الآتية:

- لم يكن لديك مركبة
- لا يمكنك استخدام وسائل النقل العام

يمكننا أن نرسل سيارة سيدان أو عربة بكرسي متحرك أو مركبة بنقالة أو سيارة إسعاف لغير حالات الطوارئ. سنحدّد ذلك بناءً على احتياجاتك الطبية. يمكن لمرافق الرعاية الشخصية (PCA) أن يرافقك إذا احتجت إلى ذلك.

يجب على السائقين إعلامك عند وصولهم. ويجب عليهم انتظارك لمدة 15 دقيقة على الأقل بعد موعد الإقلال المحدد لك. إذا لم تلتقي بالسائق في غضون 15 دقيقة، يمكنه المغادرة. يجب على السائق إبلاغ موزع مهام برنامج Ride to Care قبل مغادرته لمكان الإقلال المحدد لك. اتصل بنا قبل زيارتك بيومي عمل على الأقل من حاجتك إلى رحلة، إن أمكن.

سنحدّد موعد رحلتك بحيث تصل في الموعد المناسب لتسجيل وصولك إلى زيارتك. سنحدّد موعد رحلة عودتك بحيث يمكننا إقلاعك دون حدوث تأخير بعد انتهاء زيارتك.

يرجى أن تكون مستعداً للذهاب عند وصول السائق. هل وصل سائقك مبكراً ولم تكن مستعداً؟ لست مضطراً للذهاب قبل وقت الإقلال المحدد لك أو مدته الزمنية.

تعليمات أخرى بشأن التوقيت:

- يجب أن يصل سائقك في موعد لا يتجاوز 15 دقيقة بعد موعد إقلاعك أو المدة الزمنية المحددة.
- لا يجب توصيلك قبل ساعة من موعدك.
- يجب على السائق توصيلك قبل موعدك بـ 15 دقيقة على الأقل.
- سنبذل قصارى جهدنا لتوفير خيارات بديلة لإقلال الأعضاء لحضور مواعيدهم وللعودة منها.
- يرجى إبلاغنا فوراً إذا لم يصل السائق خلال 10 دقائق من وقت إقلاعك أو الإطار الزمني له. سنتعاون معك ومع مقدم رعايتك الصحية، عند الحاجة، لضمان حضور موعدك.

- قد تُضطر إلى إسناد رحلتك إلى مقدم خدمة نقل آخر.
- لا ينبغي للسائق إيصالك إلى موقع الزيارة قبل أكثر من 15 دقيقة من وقت فتح العيادة أو المنشأة لاستقبال الحالات (إلا إذا طلبت أنت أو ممثلك توصيلًا باكراً).
- لا يُسمح للسائق ب إيصالك لموعِد زيارة قبل ما يقل عن 15 دقيقة من وقت إغلاق العيادة أو المنشأة لاستقبال الحالات (إلا إذا طلبت أنت أو ممثلك توصيلًا باكراً).
- إذا كان موعد زيارتك هو الأخير في اليوم، فسيُنفِّذ السائق في موعد لا يتجاوز 15 دقيقة بعد إغلاق العيادة لاستقبال الحالات. ويُستثنى من ذلك الحالات التي يتوقع أن تستمر فيها الزيارة لأكثر من 15 دقيقة بعد الإغلاق، أو إذا طلبت أنت أو (عند الاقتضاء)ولي أمرك أو الوصي أو الممثل ذلك.
- لا يُسمح للسائق بالتوقف في أماكن غير مخطط لها، بما في ذلك التوقف لشراء الطعام أو الشراب، في أثناء الذهاب إلى موعدك الطبي أو العودة منه ضمن منطقة الخدمة المحلية.
- لدينا خطط طوارئ وخطط بديلة تناسب مختلف الظروف التي قد تؤثر في توفر الرحلات.
- ومن بين هذه الظروف الازدحام المروري الشديد، وحوادث المركبات، وسوء (اضطراب) الأحوال الجوية، وتتأخر أعضاء آخرين عن مواعيدهم.
- تتضمن الخطط البديلة خيارات، مثل العثور على مقدم خدمة آخر لتأمين رحلتك، أو تعويضك مالياً إذا أمكن لشخص آخر توصيلك.
- إذا لم تكن متأكداً من وقت عودتك إلى المنزل بعد انتهاء زيارتك، يمكنك تحديد موعد عند الانتهاء، أو الاتصال للعودة. وعند الانتهاء من زيارتك، اتصل على 503-416-3955 (الرقم المجاني 855-4899-3214). سيصل السائق في غضون 60 دقيقة من وقت اتصالك.
- لتجنب حدوث تأخير، نوصي بتحديد موعد إقلاعك مسبقاً إذا كان ممكناً.
- إذا احتجت إلى إلغاء رحلة أو تعديلها بعد جدولتها، يُرجى إبلاغنا في أقرب وقت ممكن. إننا بحاجة إلى تلقي إشعار قبل ساعتين على الأقل من موعد إقلاعك المحدد. قد لا نتمكن من تحقيق التغييرات المطلوبة في اللحظات الأخيرة، ومع ذلك، سنحاول دائمًابذل قصارى جهتنا.

تأخر الرحلات وإعادة إسنادها

في بعض الأحيان، قد يتأخر مقدم خدمة النقل أو يتعرّض عليه الحضور لاصطدامات بسبب الازدحام المروري أو لأسباب أخرى. وإذا تأخرت رحلتك أو ظهرت أي مشكلة أخرى، يُرجى الاتصال بنا. سنعيد إسناد رحلتك إلى مقدم خدمة نقل آخر في أقرب وقت ممكن. إننا نتعاون مع مقدمي خدمات النقل لضمان توفير مركبات إضافية عند الحاجة.

طلبات الرحلات في اليوم نفسه أو في اليوم التالي

يُرجى محاولة الاتصال بنا قبل يومي عمل أو أكثر من موعد زيارتك لتلقي الرعاية الصحية. إن إرسال إخطار مسبق ببومين يساعدنا على تقديم خدمة أفضل في أوقات الطلبات المزدحمة. يحق لك طلب رحلة في اليوم نفسه أو في اليوم التالي. وقد تتحقق من طلبات الرحلات في اليوم نفسه مع مقدم الرعاية الصحية المعنى بك. ونعطي الأولوية للطلبات العاجلة.

فيما يلي أسباب طلب الرحلات في اليوم نفسه:

- خروجك من المستشفى
- إذا طلب مقدم الرعاية الصحية منك الحضور في اليوم نفسه بسبب حالة صحية خطيرة. وقد يشمل هذا طلب الرحلات لإجراء الفحوص المخبرية أو غيرها من الفحوص.
- التوجّه لتلقي الرعاية العاجلة لأنك مريض، ولا يتوفّر مقدم الرعاية الصحية الأولية المعنى بك
- الحمل، وكانت بحاجة إلى زيارة مقدم رعاية الحمل المعنى بك، أو التوجّه لتلقي الرعاية العاجلة
- إحالتك من قبل مقدم الرعاية الصحية إلى طبيب اختصاصي
- إذا تحدّم عليك استلام دواء ضروري على الفور

لأي أسباب أخرى، يرجى تقديم طلب الرحلة قبل يومي عمل على الأقل من موعدك. ويحق لك ولممالك ترتيب أكثر من رحلة خلال مkalمة هاتفية واحدة، وذلك حتى 90 يوماً قبل مواعيده.

إذا كان بإمكانك أحد الأصدقاء أو أفراد العائلة اصطحابك لحضور موعدك، يمكننا الموافقة على سداد تكاليف الأموال المقطوعة في اليوم نفسه. وفي حال كان بإمكانك استخدام وسائل النقل العام، نستطيع الموافقة على سداد التكاليف.

مستوى الخدمة

يتمتع سائقونا بإمكانات لتقديم مستويات مختلفة من الخدمة بما يلي احتياجاتك الطبية على أتم وجه.

- من الرصيف إلى الرصيف: سيقابلك السائق عند رصيف المكان المحدد للركوب.

من الباب إلى الباب: سيقابلك السائق عند عنبة الباب أو مكتب الاستقبال في المكان المحدد للركوب. وسيراقبك السائق إلى الباب أو مكتب الاستقبال في مكان التوصيل.

مساعدة يدوية: سيقابلك السائق وأحد أعضاء فريق الرعاية المعنى بك في المكان المحدد للإقلال. وسيوصلوك السائق إلى مكان توصيلك، وسيصطحبك إلى الداخل. وسيظل برفقتك حتى يصطحبك أحد أعضاء فريق الرعاية المعنى بك للمتابعة. ويمكن لمراقب الرعاية الشخصية، إذا كان متاحاً، تقديم هذه الخدمة بدلاً من السائق.

عندما تتصل بنا لتحديد موعد رحلة، يرجى إبلاغنا بنوع المساعدة اللازمة لك.

أجهزة التنقل

تشير إلى أي وسيلة تساعدك على الحركة. من المهم أن نعلم إذا كنت تستخدم جهازاً ممائلاً، بالإضافة إلى حجمه، وإذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تحمله داخل المركبة وإنزاله منها. سواء كنت تستخدم عصاً، أو مشاية، أو كرسيّاً متحركاً، أو سكوتر، أو كنت بحاجة إلى نقالة، فإننا نستطيع توصيلك لحضور موعدك.

يمكننا توفير وسيلة نقل تتناسب مع جهاز التنقل الذي تستخدمه، ومع ذلك، لا تسع كل مركبة لجميع أنواع الأجهزة. نحرص على إرسال المركبة التي تلي احتياجاتك على أتم وجه. وإذا وصلت مركبة لا تتناسب مع احتياجاتك، يرجى الاتصال بنا فوراً.

عند الاتصال بنا، يرجى إبلاغنا بنوع جهاز التنقل الذي تستخدمه وحجمه، وأي تفاصيل خاصة به.

قد تشمل التفاصيل المهمة المتعلقة بجهاز التنقل ما يلي:

- إذا كان قابلاً للطي أم لا
- عرض الجهاز وطوله
- الوزن الإجمالي للجهاز في أثناء الاستخدام
- إذا كان للجهاز مسند ظهر مرتفعاً أو قابلاً للإماملة

في حال التنقل على نقالة، أو الحاجة إلى توفير كرسي متحرك في أثناء الرحلة، سنحتاج إلى معرفة طولك وزنك حتى نتمكن من إرسال الحجم المناسب.

يمكننا أيضاً تزويدك بالأكسجين في أثناء الرحلة عند الطلب. لذلك عند ترتيب رحلتك، يرجى إبلاغنا بعد لتراث الأكسجين التي ستحتاج إليها. إذا وفرنا جهاز التنقل لك أو زودناك بالأكسجين، فلا يمكن تركهما معك في وجهتك، حيث يقتصر استخدامهما على مدة الرحلة فقط. يرجى التأكد من الاستعداد مسبقاً لتلبية احتياجاتك في عنوان منزلك وفي أثناء الذهاب لموعدك.

إذا كنت تستخدم سكوتر، فقد يطلب منك السائق الانتقال إلى مقعد المركبة حفاظاً على سلامتك. ومع ذلك، لا يُشترط عليك التقيد بذلك.

يجب وضع وسائل المساعدة على الحركة، مثل المشايات أو العصي، بأمان داخل المركبة بعد جلوسك. وسيساعدك مقدم الخدمة على تثبيت هذه الوسائل عند الضرورة.

يجب تثبيت أسطوانات الأكسجين المحمولة بأمان في أثناء التنقل. يرجى إحضار كمية الأكسجين الضرورية طبياً فقط.

إذا طرأ أي تغيير على احتياجاتك أو على جهاز التنقل الذي تستخدمه، يرجى إبلاغنا بذلك.

حيوانات الخدمة

يمكنك اصطحاب حيوان خدمة معك في أثناء رحلتك. حيوان الخدمة هو كلب أو حصان صغير تحتاج إلى مراقبته بسبب إعاقة. وقد تم تدريب الحيوان على أداء وظيفة أو مهام تفيدك في حالة الإعاقة. لمعرفة المزيد عن حيوانات الخدمة وقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (link.careoregon.org/ada-service-animals)، يرجى زيارة Americans with Disabilities Act, ADA)

لا يُسمح باصطحاب حيوانات الدعم العاطفي ولا الحيوانات المرافقة ولا الحيوانات الأليفة في مركباتنا، باستثناء تلك الموضوحة داخل صناديق مغلقة.

إذا كنت ستصطحب معك حيوان خدمة، يرجى إبلاغنا بذلك عند الاتصال لتحديد موعد رحلتك. وقد يطرح فريق خدمة العملاء والمسائقون الأسئلة التالية حول حيوان الخدمة المرافق لك:

- ما نوع الحيوان؟
- هل تحتاج إلى مراقبة الحيوان بسبب إعاقة؟
- ما المهمة التي تدرب الحيوان على أدائها؟

لا يُسمح لخدمة العملاء أو المسائقين بالاستفسار عن أمور أخرى. ويحق لك الحفاظ على خصوصية معلوماتك الطبية. ولا يُشترط عليك تقديم أي معلومات تتجاوز هذه الإجابات الثلاث.

أحزمة الأمان

يجب على جميع الركاب الالتزام بقوانين أحزمة الأمان. عند الاتصال لتحديد موعد رحلتك، يرجى إبلاغنا إذا كنت بحاجة إلى موسع لحزام الأمان أم لا. وإذا كنت تحمل بطاقة إعفاء من استخدام حزام الأمان، يرجى الاتصال بنا لمناقشة أفضل السبل لمساعدتك. يجب على الركاب الذين يستخدمون الكراسي المتحركة استخدام حزام الخصر والكتف.

الرحلات المشتركة

لا نضمن أن تكون الرحلات خاصة، فقد تكون مشتركة.

من الممكن إقلال ركاب NEMT الآخرين أو إنزالهم وأنت في طريقك إلى وجهتك. نرجو منك معاملة الركاب الآخرين دائمًا باحترام. يحظر التصرف بأي طريقة قد تُشكّل خطراً على سلامة أي شخص داخل المركبة.

إذا كنت تقود بنفسك وتقل شخصاً آخر معك، فسنعرضك عن الرحلة فقط. لا يمكننا الدفع مقابل الرحلة نفسها مرتين.

النقل الآمن

إذا كان أحد الأعضاء يعاني أزمة صحة نفسية، فقد يكون أنساب نوع للنقل هو النقل الطبي الآمن باستخدام مرتبة خاصة. وهذا يعني أن طيباً أو ضابط أمن قرر أن العضو يشكل خطراً على نفسه أو الآخرين، أو يحتاج إلى رعاية أو احتجاز أو علاج عاجل.

عندما يكون ذلك مناسباً طيباً، يُسمح لفرد آخر بمراقبة العضو، لإعطائه الدواء في أثناء الطريق أو للامتثال للمتطلبات القانونية. وتشمل الأمثلة أحد الوالدين أو الوصي القانوني أو المرافق.

سنسمح بعمليات النقل الطبي الآمن للخدمات الطبية المشمولة بخطة OHP الصادر بحقها أمر من المحكمة. ويُستثنى من ذلك إذا كان العضو متوجهاً إلى المحكمة أو لحضور جلسات الإيداع (إلا إذا لم تتوفر أي وسيلة نقل أخرى مدفوعة)، أو إذا كان العضو رهن الاحتجاز.

عدم الحضور

يُقصد من عدم الحضور أنك لم تستخدم رحلة محددة الموعد، ولم تبلغنا في الوقت المناسب بـإلغاء الرحلة.

وقد يشمل ذلك ما يلي:

- إذا ألغيت الرحلة قبل أقل من ساعتين من وقت إقلالك المحدد

- إذا لم تكن مستعدًا خلال 15 دقيقة من وقت إقلالك أو الإطار الزمني له
 - إذا رفضت السائق عند الباب لأنك لم تعد بحاجة إلى الرحلة، أو إذا لم ترغب في الركوب مع ذلك السائق أو مقدم الخدمة بعد استنفاد عدد معين من حالات عدم الحضور، قد نطبق تعديلاً (تغييرًا) على الخدمة في ملفك.
- ويفرض تعديل الخدمة شروطًا خاصة وقيودًا عادلة على الرحلات المستقبلية. وقد تشمل تعديلات الخدمة، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
- تعيين مقدم خدمة نقل معين.
 - استخدام وسائل النقل العام عند توفرها.
 - الاتصال بنا مسبقاً لتأكيد كل رحلة.
 - الحاجة إلى السفر برفقة مرافق رعاية شخصية (PCA). يرجى الرجوع إلى الصفحة 13 لمزيد من المعلومات حول PCA.

هل تعتقد أن رحلتك سُجلت حالة عدم حضور عن طريق الخطأ؟ يمكنك التواصل مع فريق خدمة العملاء لدينا للاستفسار عن حالة عدم الحضور، وسننظر في الأمر. إذا كان مناسباً، فسنزيل حالة عدم الحضور من سجلك.

الأطفال بعمر 12 سنة فما دون ذلك

يجب أن يرافق الأطفال بعمر 12 سنة فأقل شخص بالغ. يجب أن يكون هذا الشخصولي الأمر، أو زوج ولـي الأمر، أو الجد، أو الوصي القانوني، أو أحد موظفي أو متطوعي إدارة الخدمات الإنسانية (Department of Human Services, DHS)، أو أحد موظفي OHA. ويمكن أن يكون شخصاً بالغاً (عمر 18 سنة أو أكثر) عيئه ولـي الأمر أو الوصي القانوني خطياً بوصفه PCA.

يجب على المرافق البالغ توفير مقاعد السيارة أو المقاعد المعززة وتثبيتها لجميع الأطفال دون سن 8 سنوات. يرجى الرجوع إلى الصفحة 13 لمزيد من المعلومات حول PCA.

لا يمكننا توفير مقاعد السيارة المخصصة للأطفال. ولا يسمح للسائقين بالمساعدة على تثبيت مقعد السيارة أو إزالته. ويجب عليك اصطحاب مقعد السيارة معك عند مغادرة المركبة. لا يسمح للسائق بالاحتفاظ بمقعد السيارة داخل المركبة من أجلك، فقد لا يُعين السائق نفسه في رحلة العودة.

الامتثال لأحكام قانون ولاية Oregon:

- يجب أن يجلس الطفل دون العاملين في مقعد سيارة مواجه للخلف
- يجب أن يجلس الطفل بعمر العاملين أو أكثر، ويزن أقل من 40 رطلاً، في مقعد سيارة
- يجب أن يجلس الطفل الذي يتجاوز وزنه 40 رطلاً في مقعد معزز، إلى أن يصل طوله إلى 4 أقدام و9 بوصات، أو إذا كان مثبتاً بنظام أمان معتمد لدى الولاية
- لا يُسمح للسائق بنقل طفل إلا باستخدام مقعد السيارة المناسب وبوجود مرافق له

التوقف عند الصيدليات

نستطيع مساعدتك على الذهاب إلى الصيدلية لاستلام الأدوية الموصوفة كخدمة إضافية لرحلة قائمة، ويمكن إضافة التوقف قبل موعدك أو بعده. بإمكاننا توفير أجرة الحافلة، أو دفع تكاليف الأ咪ال المقطوعة، أو الرحلات التي توفرها المركبات.

بالنسبة إلى الرحلات التي توفرها المركبات، لديك خياران: إما أن ينتظر السائق لمدة 15 دقيقة، أو أن تتصل بنا عندما تكون مستعداً لاصطحابك. نحن لا نحدد المواعيد لرحلات منتظمة إلى الصيدلية فقط. ومع ذلك، يمكننا تحديدها إذا كانت هناك حاجة خاصة إلى ذلك.

يتعاون Health Share وخطتك الصحية مع مقدمي خدمات الصيدلية لإتاحة خيار توصيل الأدوية الموصوفة إلى عتبة منزلك مباشرة. لمعرفة المزيد عن خيارات التوصيل، اسأل خطتك الصحية أو عيادتك، أو اتصل بخدمة عملاء Health Share على الرقم 503-416-8090 أو الرقم المجاني 888-519-3845، أو TTY 711.

خارج منطقة الخدمة

هل تحتاج إلى حضور موعد رعاية صحية مشمول بتغطية Health Share، إلا أنه غير متاح داخل مقاطعات Clackamas أو Washington أو Multnomah؟ سنتعاون معك لمعرفة إذا كان بإمكاننا توفير وسيلة نقل لحضور ذلك الموعد أم لا.

لدينا آلية لمراجعة طلبات نفقات السفر لتلقي الرعاية خارج منطقة خدمتنا. وعند الموافقة المسبقة، قد ندفع تعويضاً عن بعض نفقات السفر المحددة.

بمجرد تحديد موعد رعاية صحية خارج منطقة خدمة Health Share، يرجى الاتصال بنا. إننا نحتاج إلى القليل من الوقت لمراجعة طلبك. ستحقق أولاً إذا كان من الملائم طبياً لتلقي الرعاية خارج منطقة الخدمة، وإذا كانت الرعاية نفسها متاحة داخل منطقة الخدمة، فقد نرفض طلبك. وفي حال موافقتنا على حضور موعدك خارج منطقة الخدمة، سنحتاج بعد ذلك إلى وقت لترتيب العناصر اللازمة لرحلتك.

يمكنك الاتصال بنا قبل الموعد بما يصل إلى 90 يوماً لطلب رحلة خارج منطقة الخدمة. وإذا طلبت الحصول على تعويض، يجب أن ترسل أي اتصالات أو مستندات مطلوبة. وسيتوفر لديك مهلة تصل إلى 45 يوماً بعد الموعد لن تقديم هذه المستندات.

عند الاتصال لطلب رحلة لحضور موعد خارج منطقة خدمتنا، سيحتاج خدمة العملاء لدينا إلى بعض المعلومات على تحديد إذا كانت الرحلة تتدرج ضمن إرشادات التغطية خارج منطقة الخدمة التي وضعتها Oregon Health Authority. وسنطلب منك ما يلي:

- عنوان الانطلاق وعنوان الوصول الكاملين، بما في ذلك أرقام الشقة أو الجناح (إن وجد)
- اسم المنشأة واسم مقدم الرعاية ورقم هاتف مقدم الرعاية
- سبب الموعد
- تاريخ الموعد ووقته
- وقت الوصول المرغوب، وقد يوافق ذلك اليوم السابق للموعد المحدد
- مدة البقاء التي تحتاج إليها
- إذا كنت ستستخدم جهازاً للتنقل أو سيكون بصحبتك مرافق رعاية شخصية
- نوع وسيلة النقل المطلوبة (مثل النقل بالمركبة، أو السفر الجوي، أو سداد تكاليف الأميال المقطوعة)
- رقم هاتف صالح للاتصال بك لاحقاً

بعد مراجعة معلومات الرحلة والتحقق منها، سنتواصل معك. وسنبلغك بقرار الموافقة على الرحلة أو رفضها.

إذا صدرت الموافقة على رحلتك، فسنزوشك بتفاصيل عن نقلك. وسنجهز لك بطاقة Focus Card لأغراض التعويض. ولتقدير زمان الرحلة وعدد الأميال المقطوعة من منزلك إلى مكان موعدك، فإننا نستخدم برامج خرائط عبر الإنترنت، مثل Google Maps.

في بعض الحالات، قد يشمل النقل خارج منطقة الخدمة الجمع بين التعويض المالي والرحلات التي توفرها المركبات، حسب حالتك. وقد نتمكن من توفير مبالغ تعويض عن نفقات الوجبات والإقامة لك ولمرافقك - أي الشخص الذي يرافقك. يرجى إبلاغنا إذا كنت بحاجة إلى تعويض عن الوجبات أو الإقامة عند اتصالك بشأن السفر خارج منطقة الخدمة. يرجى الاطلاع على إجراءات التعويض في الصفحة 17 لمزيد من المعلومات.

تعويض تكاليف الوجبات

في بعض الحالات، قد نتمكن من توفير مبالغ تعويض عن الوجبات لمساعدتك على تغطية نفقات الطعام عند نقلك لتلقي الخدمات الصحية. عادةً ما نوافق على تكاليف الوجبات عند السفر خارج منطقتك المحلية. قد نوافق على الوجبات في حالات أخرى أيضاً.

قد نوفر مبالغ تعويض عن الوجبات إذا استغرقت رحلتك أربع ساعات أو أكثر لوقت الذهاب والعودة معًا. ويجب أن يمتد توقيت الرحلة ليشمل أوقات الوجبات التالية:

- الإفطار: يبدأ السفر قبل الساعة 6 صباحاً
- الغداء: يمتد زمن النقل طوال المدة من الساعة 11:30 صباحاً حتى 1:30 بعد الظهر
- العشاء: ينتهي السفر بعد الساعة 6 مساءً

تُدفع تكاليف الوجبات بالمعدلات التالية للأعضاء (وللمرافقين، إن وُجداً):

- اليوم الكامل: \$34.00 في اليوم
- الإفطار: \$9
- الغداء: \$10
- العشاء: \$15

إن مبالغ الوجبات ثابتة، ولا يُشترط عليك تزويدنا ببيانات الوجبات.

ملاحظة: يجب إبلاغنا، عند اتصالك لطلب رحلة أو تكاليف الأموال المقطوعة، إذا كنت ترغب في التكفل بنفقات الوجبات. وإذا كنت متوجهًا إلى منشأة تقدم لك وجبات، فلن تكون مؤهلاً لتعويض تكاليفها.

تعويض تكاليف الإقامة

في بعض الحالات، قد نتمكن من المساعدة في تكاليف الإقامة. عادةً ما نوافق على تكاليف الإقامة عند السفر خارج منطقتك المحلية لتلقي خدمات الرعاية الصحية. وقد نوافق عليها في حالات أخرى أيضًا.

يبلغ بدل الإقامة \$110 لليلة الواحدة. لا ندفع تكاليف الإقامة للمرافقين إلا إذا كانت لهم غرفة منفصلة عنك. ستتحمل أنت مسؤولية أي تكاليف تتجاوز مبلغ \$110. لذا، يرجى الاستعداد وفقاً لذلك في حال الموافقة على تعويض الإقامة.

لتكون مؤهلاً لتلقي تعويض الإقامة:

- يجب أن تبدأ السفر قبل الساعة 5 صباحاً للوصول إلى موعدك، أو أن تعود إلى المنزل بعد الساعة 9 مساءً.
أو
- يجب أن يُخطرنا مقدم الرعاية المعنى بك كتابياً في حال وجود حاجة طبية تستدعي ذلك.
وفي كلتا الحالتين، يجب تزويدنا باسم مكان الإقامة وعنوانه.

ولتقدير زمن الرحلة وعدد الأموال المقطوعة من منزلك إلى مكان موعدك، فإننا نستخدم برامج خرائط عبر الإنترنت، مثل Google Maps.
للحصول على تعويض تكاليف الإقامة:

- يجب إرسال نسخة من إيصال الإقامة عبر البريد. يرجى الاحتفاظ ببيانات الإيصال الأصلية.
- يجب أن نستلم الإيصال خلال 45 يوماً ميلادياً من تاريخ موعدك.
- يجب أن يكون اسم العضو المتوجه لحضور الموعد مدوناً على الإيصال.

إذا أقمت عند صديق أو أحد أفراد العائلة بالقرب من مكان موعدك:

- فقد ندفع تعويضاً عن عدد الأموال المقطوعة لمسافة تصل إلى 20 ميلًا، لكل اتجاه، من منزله إلى مكان الموعد.
فلن ندفع تعويضاً عن الإقامة.
- عند اتصالك بنا لطلب هذا النوع من تكاليف الأموال المقطوعة، سنحتاج إلى عنوان مكان إقامتك.

في حال عدم قدرتك، أو عدم قدرة العضو الذي تتصل نيابةً عنه، على تحمل باقي التكاليف، يرجى التواصل مع Health Share للاستفسار عن الخيارات المتاحة.

السفر بصحبة مرافق

سندفع تعويضاً عن تكاليف الوجبات أو الإقامة لمرافق واحد (أي الشخص الذي بصحبتك). وقد يكون هذا المرافقولي الأمر أو أي شخص آخر يساعد العضو. إننا ندفع تعويضاً للأعضاء عن المرافقين في الحالات التالية:

- إذا كان العضو قاصراً ولا يمكنه السفر دون مرافق
- إذا كان لدى العضو إفادة موقعة من مقدم الرعاية الصحية توضح سبب ضرورة سفر مرافق معه
- إذا كان العضو، لأسباب نفسية أو جسدية، غير قادر على الوصول إلى موعده دون مساعدة
- إذا كان العضو غير قادر على العودة إلى المنزل بعد الموعد أو العلاج أو الخدمة دون مساعدة

وفي بعض الحالات الخاصة، قد نقرر تعويض تكاليف الوجبات أو الإقامة لأكثر من مرافق واحد، أو لأسباب غير المذكورة أعلاه.

إذا لم تتمكن أنت وأو مرافقك من دفع تكاليف الوجبات أو الإقامة مقدماً قبل الرحلة، يرجى إبلاغنا بذلك، وسنعمل على التوصل لأفضل خيار لك.

حالات الطوارئ

في حالة الطوارئ الطبية، يرجى الاتصال بالرقم 911 أو طلب شخص لاصطحابك إلى أقرب قسم طوارئ. لا يوفر برنامج Ride to Care وسائل نقل في حالات الطوارئ. ولا يقدم البرنامج تعويضاً لك عن القيادة إلى المستشفى لتلقي الرعاية الطارئة.

إذا حدثت حالة طوارئ في أثناء الرحلة، يرجى إبلاغ سائقك، ويمكنه الاتصال بالرقم 911.

فحص خلفية السائقين وسلامة المركبات

يخضع السائقون لدينا للفحص. ونجري تحريات جنائية وفحوص للتأكد من أهليتهم للعمل ضمن البرامج الفيدرالية. يتشرط عليهم استيفاء متطلبات توظيف محددة، بما في ذلك حيازة رخصة قيادة مع التصديقations السارية عند الاقضاء. يجب أن يتلزم السائقون والمركبات بجميع قوانين النقل المحلية والفيدرالية وعلى مستوى الولاية.

لا تُقدم خدمات النقل إلا باستخدام مركبات تستوفي معايير السلامة والراحة المحددة، إذ توفر أحزمة الأمان، وطفايات الحريق، وحقائب الإسعافات الأولية. يحظر التدخين واستخدام السجائر الإلكترونية في المركبات، وتكون المركبات معقمة ونظيفة وخالية من التغانيات، وتستوفي جميع متطلبات التراخيص والتشاريع المحلية. ويضمن ذلك سلامة الأعضاء واحترام حقوق ذوي الإعاقة. يجب أن تكون المركبات المخصصة لنقل الكراسي المتحركة أو النقالات مجهزة بجميع المعدات اللازمة لتأمين الأعضاء.

يجب أن تتوفر في جميع المركبات معدات السلامة التالية:

- أحزمة الأمان
- حقيقة الإسعافات الأولية
- طفافية الحريق
- أجهزة تحذير أو عواكس على الطريق
- مصباح يدوي
- أدوات الجر للإطارات، مثل السلاسل أو إطارات الثلج
- قفازات للاستعمال الواحد

يجب أن تحتوي المركبات على اللوازم التكميلية التالية:

- مرآيا جانبية ومرآيا للرؤية الخلفية
- آلة التنبيه
- أنظمة التدفئة وتكييف الهواء والتهوية
- إشارات انعطاف، ومصابيح أمامية، وضوء خلفي، ومساحات الزجاج الأمامي تعمل جيداً

يرجى الاتصال ببرنامج Ride to Care إذا كانت لديك أي مشكلات تتعلق بالسائق أو المركبة.

الخطة المتبعة في حالة الطقس السيئ

لدينا خطة نضمن بها تقديم الخدمة لك إذا كنت بحاجة إلى رعاية طبية حرجة في أثناء الظروف الجوية القاسية. وتشمل الرعاية الطبية الحرجة غسيل الكلى، والعلاج الكيميائي الوريدى، وغير ذلك. ومن الظروف الجوية القاسية (السيئة جدًا) الحرارة الشديدة، والبرودة الشديدة، والفيضانات، وتحذيرات الأعاصير، وتساقط الثلوج الكثيف، والطرق الجليدية، وغيرها.

إذا كانت الظروف غير آمنة أو كانت قدرتنا التشغيلية محدودة، فقد نقل عدد الرحلات، وسنركز على الرعاية الطبية الحرجة، وقد تلغى رحلات المواعيد الروتينية.

حقوقك ومسؤولياتك

حق لراكب Ride to Care ما يلي:

- تلقى خدمة نقل آمنة وموثقة تلبى جميع احتياجاتك
- الحصول على خدمات الترجمة الشفهية
- الحصول على الموارد بلغة أو بتنسيق يناسب احتياجاته
- عدم التعرض للتمييز من سائقى Ride to Care أو موظفيه أو الركاب الآخرين
- اصطحاب حيوان خدمة أو مرافق رعاية شخصية عند الحاجة. يرجى إبلاغ مركز الاتصال مسبقاً برغباتك في اصطحاب مرافق أو حيوان خدمة
- اصطحاب عدد محدود من الأغراض عند الحاجة، وليس الكثير منها. على سبيل المثال، يمكنك اصطحاب:
 - ثلاثة أكياس بقالة
 - أو صندوق واحد من المواد الغذائية
 - أو حقيبتان محمولتان باليد
- النقل باستخدام جهاز التنقل الذي تختاره (مثل السكوتر)
- طلب المساعدة في استخدام حزام الأمان أو موسع حزام الأمان
- الحصول على الخدمة في الوقت المناسب
- مشاركة عبارات الشكر أو تقديم شكاوى بخصوص الخدمة
- تقديم استئناف أو طلب جلسة استماع، أو كليهما، إذا كنت تعتقد أنك قد حُرمت الخدمة بغير وجه حق
- استلام إشعار كتابي حال رفض الرحلة

نحو من راكب Ride to Care ما يلي:

- إظهار الاحترام لجميع موظفي Ride to Care والساقيين والراكب الآخرين. لا يُسمح باستخدام لغة أو سلوكيات مسيئة أو ترهيبية.
- أخذ جميع المتعلقات الشخصية عند مغادرة المركبة، حتى إذا كنت تعتقد أن المركبة نفسها ستعود لاصطحابك. ويرجى التحقق من المقعد وأرضية السيارة من حولك للتتأكد من عدم ترك أي أغراض شخصية.
- الالتزام بأن تحكم سيطرتك على حيوانات الخدمة دائمًا. ولا يُسمح لحيوانات الخدمة بالجلوس على مقاعد الركاب.
- الاحتفاظ بأي حيوانات داعمة عاطفياً أو حيوانات أليفة داخل حاوية مغلقة.
- الاتصال مسبقاً إذا اضطررت إلى تغيير الرحلة أو إلغائها. يرجى الاتصال ببرنامج Ride to Care على الرقم 503-3955 أو 855-321-4899 في أقرب وقت ممكن.
- إبلاغ مركز الاتصال إذا كنت بحاجة إلى التوقف في مكان إضافي، مثل الصيدلية، ويجب طلب ذلك مسبقاً. لن يقف السائقون إلا في الأماكن التي انفعق عليها مقدماً.

- الاستعداد لفلاك في الوقت الذي حده برنامج Ride to Care. إن الالتزام بالوقت يساعد الجميع على الالتزام بالجدول: أنت، والسائل، والركاب الآخرين.
- الالتزام بعدم الحضور تحت تأثير المخدرات أو الكحول، وعدم تعاطيها داخل مركبات Ride to Care.
- الالتزام بعدم التدخين أو استخدام السجائر الإلكترونية داخل مركبات Ride to Care أو بالقرب منه أو بالقرب من السائقين. يرجى الابتعاد مسافة لا تقل عن 25 قدمًا عن المركبة إذا كنت تدخن أو تستخدم السجائر الإلكترونية.
- الالتزام بعدم الانخراط في أي نشاط غير قانوني داخل مركبات Ride to Care أو بالقرب منه أو بالقرب من السائقين أو الأعضاء الآخرين.
- ارتداء حزام الأمان امتثالاً لقانون ولاية Oregon.
- الالتزام بالامتثال لأي قواعد إضافية في حالات الطوارئ الصحية العامة، مثل ارتداء الكمامات.
- عدم الانخراط في سلوك مضطهد لسائقي Ride to Care أو موظفيه، أو الركاب الآخرين.
- إحضار مقعد أمان بالحجم المناسب للطفل الذي يرافقك في الرحلة. وستكون مسؤولاً عن تركيب المقعد وتثبيت الطفل به. يرجى إزاله مقعد أمان الطفل من المركبة عند انتهاء كل رحلة.
- إبقاء الطعام أو المشروبات في غلب مغلقة، وعدم تناولها داخل المركبة. قد يُسمح بتناول وجبة خفيفة صغيرة إذا كانت ضرورية للتعامل مع حالة صحية.
- التخطيط المسبق وإحضار الطعام (التناوله في أثناء أماكن التوقف) والأدوية تحسباً للرحلات الطويلة أو التأخيرات غير المتوقعة.
- تقديم معلومات صحيحة إلى Ride to Care ومقدمي خدمات النقل التابعين لنا. سيؤثر ذلك في تحسين مستوى الخدمة المقدمة لك.
- الالتزام بعدم منح إكراميات أو هدايا للسائقين.
- إذا كنت بحاجة إلى التوقف عند صيدلية أو أي موقع آخر، يجب الحصول على موافقتنا مسبقاً لا يُسمح للسائقين بالتوقف في أي مكان إلا إذا تمت الموافقة عليها.

تعديلات الخدمة

لدى بعض الأعضاء ظروف أو احتياجات خاصة، وقد تشمل إعاقات جسدية أو سلوكيات صحية. ومن ثم، ستطبق تعديلات على خدمات NEMT لتوافق مع القواعد المنصوص عليها في القوانين الإدارية في ولاية Oregon (Oregon Administrative Rules, OAR) Oregon 410-141-3955. ويطلق على ذلك الإجراء مصطلح تعديل الخدمة. يشير تعديل الخدمة إلى التغيير الذي ينفذه Ride to Care على خدمات النقل المقدمة لك. قد يكون قصير الأجل أو طويلاً الأجل، بحسب حالتك.

ستطبق تعديلات على الخدمات للركاب الذين لديهم حالة صحية أو يُظهرون سلوكيات تشكل تهديداً مباشراً أو خطراً على سلامة السائق أو سلامة الآخرين في أثناء الرحلة.

ومن مخاطر السلامة إظهار سلوكيات مثل:

- تهديد السائق
- تهديد الآخرين داخل المركبة
- إثارة حالة تعرّض أي شخص داخل المركبة لخطر الأذى

قد تتطبق تعديلات الخدمات على الركاب الذين يسيئون استخدام الخدمة، وإذا كان تصرف الراكب يترتب عليه رفض مقدمي الرعاية الصحية تقديم الخدمات بسبب إثارة مشكلات متعلقة بالنقل، وفي حالة إلغائك للرحلات بصورة متكررة أو كنت لا تحضر في مواعيد رحلاتك.

إذا فرض عليك تعديل الخدمة، فسنخطرك كتابياً، وستتعاونون معك. وسنجد بدائل أخرى تساعدك على الوصول إلى رعايتك الصحية. وقد تشمل تعديلات الخدمة، على سبيل المثال لا الحصر، اشتراط مقدم خدمة نقل محدد، أو استخدام وسائل النقل العام بدلاً من المركبات، أو تأكيد الرحلات مسبقاً، أو السفر برفقة مرافق رعاية شخصية (PCA)، أو غير ذلك.

إعداد الفواتير

لا يجوز لنا ولـ Health Share إصدار فاتورة إليك مقابل إقلاعك لнациٰي الخدمات الطبية المشمولة أو إعادتك منها، حتى إذا لم نتلقّ تعويضاً عن تلك الخدمات من Oregon Health Authority (OHA). وإذا تلقيت أي فاتورة، يرجى الاتصال بنا أو بـ Health Share فوراً.

المدفوعات الزائدة

في بعض الأحيان، قد ندفع لك مبلغاً أكثر مما ينبغي، ويُسمى ذلك الدفع الزائد. قد يحدث ذلك في الحالات التالية:

- دفع تعويض لك، في حين تلقي تعويضاً من جهة أو مورد آخر
- دفع مستحقات الجهة التي قدمت لك خدمات النقل أو الوجبات أو الإقامة مباشرة، ومع ذلك تلقيت أنت تعويضاً عنها أيضاً
- دفع تعويض لك مقابل السفر لحضور موعد، إلا أنك:
 - لم تستخدم المال
 - لم تستخدم المال للغرض المخصص له
 - لم تحضر الموعد
 - شاركت الرحلة مع عضو آخر تلقي تعويضاً أيضاً
- وفرنا لك تذكرة للنقل العام، ثم تباعها أو تعطى إلى شخص آخر

في حال حدوث أي من هذه المدفوعات الزائدة، يحق لنا استرداد مبلغ الدفع الزائد منك.

التظلمات والآراء وحالات الرفض والاستئنافات

التظلمات والآراء

يسعى مقدمو خدمات الرعاية الصحية وخدمات النقل لدى Health Share إلى تقديم أفضل رعاية ممكنة لك. هل لديك شكوى بشأن أي جانب من خدمات رحلاتك؟ يمكنك الاتصال بنا أو مراسلتنا لإبلاغنا أو لإبلاغ Health Share بذلك.

لديك الحق في تقديم شكوى بشأن أي جانب من خدماتنا أو إجراءاتنا أو رحلاتنا، وتعني أنك غير راضٍ عن الخدمة. سيعمل فريقنا على معالجة مشكلاتك.

قد يتعلّق موضوع الشكوى، على سبيل المثال لا الحصر، بما يلي:

- رفض تقديم خدمة لك
- سلامة السائق أو المركبة
- جودة الخدمة التي تلقيتها
- تصرف السائق أو أحد الموظفين بسلوك غير لائق
- إذا كنت قد تلقيت النوع المناسب من الخدمة أم لا
- إمكانية وصولك إلى الخدمات
- حقوقك بصفتك مستهلكاً

لن يترب تأثيرات سلبية على خدمات NEMT المقدمة لك في حال تقديمك شكوى. من المهم أن نتلقى الشكاوى حتى نتمكن من تقديم خدمات عالية الجودة.

يمكنك تقديم شكوى بالتواصل مع Ride to Care خلال ساعات العمل الرسمية. ونرحب بإبداء أي تعليقات أخرى. في غضون خمسة أيام عمل من تاريخ استلام Ride to Care لشكواك، سترسل إليك قراراً (حکماً) كتابياً أو خطاباً يوضح أننا نحتاج إلى مزيد من الوقت للنظر في المسألة. وسترسل إليك ردًا نهائياً خلال 30 يوماً ميلادياً.

هل تحتاج إلى مساعدة في ملء النماذج أو معرفة كيفية المتابعة؟ يمكن لـ Health Share مساعدتك. اتصل بفريق خدمة العملاء على الرقم 503-416-8090، أو الرقم المجاني 888-3845-519، أو TTY 711. ويمكنك أيضاً:

- التواصل مع مقدم الرعاية المعنى بأك مباشره لمناقشة مشكلاتك
- تقديم شكوى إلى خدمات عملاء OHP. ويمكنك الاتصال بالرقم المجاني لـ OHP على 800-273-0557
- تقديم شكوى إلى أمين مظالم Oregon Health Authority على 877-642-0450 أو TTY 711.

يسمح لممثل المعتمد (الشخص الذي فرّضته للتصرف نيابةً عنك) بتقديم تظلم باسمك. وقد تحتاج إلى إبلاغ Ride to Care بأنك سمحت لممثل معتمد بتقديم تظلم. ويمكنك إبلاغنا كتابياً أو بالاتصال بنا.

لا يمكن لنا ولا لـ Health Share منعك من تقديم الشكاوى أو التظلمات التي سبق لك تقديمها. ولن نمنعك من تقديم أو إرسال الشكاوى أو التظلم نفسه إلينا وإلى Health Share في الوقت ذاته.

أمور خارج سيطرة Ride to Care والمتعاقدين معه والمتعاقدين من الباطن ومقدمي الرعاية الشركاء:

- منع العضو من الانتفاع بأي جزء من نظام الشكاوى والاستئنافات، أو اتخاذ إجراء عقابي ضد مقدم الرعاية الذي يطلب نتيجة عاجلة أو يدعم استئناف العضو
- الحث على سحب شكوى، أو استئناف، أو التراجع عن طلب عقد جلسة استماع، مما قد فُرض سابقاً
- استغلال تقديم شكوى، أو استئناف، أو جلسة استماع للتصرف ضد عضو أو لطلب إلغاء تسجيل عضو

حالات الرفض والاستئنافات

إذا كنت تعتقد أنك قد حُرمت الخدمة من دون مبرر، فلديك الحق في تقديم استئناف، أو طلب جلسة استماع، أو كليهما. وفي حال رفض طلبك للحصول على خدمات، سشرح لك شفهياً سبب الرفض. وسترسل إليك خطاباً بقرار تحديد المزايا السلبية (Notice of Adverse Benefit Determination، NOABD). وقبل إرسال خطاب NOABD إليك بالبريد، يجب أن يجري موظف آخر مراجعة ثانية إذا رفض موظف الشخص الأولي الرحلة.

في غضون 72 ساعة من قرار الرفض، سيرسل خطاب NOABD Ride to Care إليك بالبريد. وبالنسبة إلى طلبات التعويض، سيرسل خطاب NOABD في غضون 14 يوماً من تاريخ الرفض. وسترسل نسخة إلى مقدم الرعاية أو الجهة الخارجية التي حدبت موعد معها، في حال أنهم حددوا الرحلة نيابةً عنك. يمكنك العثور على مزيد من المعلومات حول حقوقك في قسم الحقوق والمسؤوليات في الصفحات من 28 إلى 30. أو يمكنك الاطلاع على معلومات إضافية في دليل الأعضاء المتاح لديك.

يجب عليك أن تحاول دائماً حل المشكلات معنا مباشراً. ومع ذلك، إذا لم نتمكن من حل مشكلاتك، يمكنك التواصل مع خدمة عملاء Health Share على الرقم 503-416-8090، أو مع خدمات أعضاء Oregon Health Authority على الرقم 800-273-0557.

إذا رفضنا أو أوقفنا أو فَأَصْنَا خدمات NEMT التي طلبتها، أو التي طلبتها مقدم الرعاية الصحية نيابةً عنك، سترسل إليك خطاب NOABD خلال 72 ساعة (وخلال 14 يوماً لطلبات التعويض)، أو في أقرب وقت ممكن قبل سريان التغيير، عبر البريد. سيوضح لك الإخطار سبب اتخاذنا هذا القرار.

سيشرح لك الخطاب كيفية استئناف القرار، إذا كنت ترغب في ذلك. يرجى اتباع الإرشادات الواردة في خطاب NOABD لبدء إجراءات الاستئناف من خلال Health Share. عليك تقديم طلب الاستئناف في غضون 60 يوماً من تاريخ إصدار خطاب NOABD. ويحق لك أيضاً

طلب الاستئناف المعجل (إنجازه أسرع). لدعم استئنافك، يحق لك تقديم المعلومات والشهادات (الأدلة) شفهياً أو كتابياً. يمكنك أيضاً تقديم الحجج القانونية والوقائع شخصياً أو كتابياً. يجب القيام بذلك ضمن الجداول الزمنية المحددة لتقديم الاستئناف.

إذا اخترت تقديم استئناف، فسيتولى مختصون في الرعاية الصحية الذين يتمتعون بخبرة سريرية أو برنامجية في الحالة بمراجعته. وسترسل إليك Health Share إخطار قرار الاستئناف (NOAR) بالسرعة التي تتطلبه حالتك الصحية. ولن تتجاوز فترة الإرسال عبر البريد 16 يوماً من تاريخ طلبك. إذا احتجت Health Share إلى المزيد من الوقت، فسيرسل إليك خطاباً. ويمكن أن تحصل على مهلة إضافية تصل إلى 14 يوماً.

إذا لم تُعالج Health Share استئنافك خلال 16 يوماً أو ضمن الإطار الزمني المحدد للاستئناف، فهذا يعني أن عملية الاستئناف قد استنفذت.

عندئذ، يمكنك تقديم طلب لجنة استئناف إدارية. يمكنك طلب جلسة استئناف إذا لم تكن راضياً عن قرار Health Share بشأن الاستئناف.

لست ملزمًا بتقديم النظم أو الاستئناف بنفسك. حيث يمكن لممثل معتمد (مصرح له) تقديمهم نيابةً عنك، إذا رغبت في ذلك.

يمكنك مواصلة تأقي الخدمة التي بدأت مسبقاً قبل قرارنا برفضها أو إيقافها أو تقليصها.

لمزيد من المعلومات حول أنظمة وسياسات وإجراءات التظلمات والاستئنافات، يرجى الاتصال بـ **Health Share**.

رقم الهاتف: 503-416-8090
الرقم المجاني: 888-519-3845 أو TTY 711

يمكنك أيضًا تلقي المساعدة القانونية مجانية من خلال Oregon Law Center. لمزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بالخط الساخن للمزايا العامة على الرقم 800-520-5292 أو TTY 711.

الإبلاغ عن عمليات الاحتيال وإهار الموارد وإساءة التصرف

إن برنامج Ride to Care يدعم Health Share لضمان إنفاق أموال الرعاية الصحية بما يسهم في الحفاظ على صحة أعضائنا ورفاههم. ونحتاج إلى مساعدتكم لتحقيق ذلك.

إذا كنت تعتقد حدوث عملية احتيال أو إهار الموارد أو إساءة تصرف، يرجى الإبلاغ عنها في أسرع وقت ممكن. يمكنك الإبلاغ عن ذلك دون الإفصاح عن هويتك. تحمي قوانين حماية المبلغين عن المخالفات الأشخاص الذين يبلغون عن حالات الاحتيال أو إهار الموارد أو إساءة الاستخدام. ومن ثم، لن تفقد حقوقك في الحصول على خدمات NEMT إذا قدمت بلاغاً. إنه من غير القانوني ممارسة التحرش أو التهديد أو التمييز ضد أي أحد يبلغ عن واقعة احتيال، أو إهار للموارد، أو إساءة التصرف.

الاحتيال في برنامج Medicaid مخالف للقانون ولا يتهاون Ride to Care في هذا الأمر.

أمثلة على الاحتيال أو إهار الموارد أو إساءة التصرف من جانب مقدم الرعاية:

- تحصيل مقدم خدمات النقل رسوماً منك مقابل خدمة مشمولة بالتنغطية ضمن برنامج Ride to Care
- استخدام مقدم خدمات النقل مركبة أو سائقاً غير معتمدين في رحلاتك

أمثلة على الاحتيال أو إهار الموارد أو إساءة التصرف من جانب العضو:

- التعويض المالي عن مسافة الأميال المقطوعة والاستفادة في الوقت ذاته من رحلة بالمركبة
- استغلال خدمات NEMT للوصول إلى خدمات غير مشمولة
- تقديم مستندات غير دقيقة للحصول على التكاليف المستحقة

يلتزم Ride to Care بمنع الاحتيال وإهار الموارد وإساءة التصرف. سنلتزم بجميع القوانين ذات الصلة، ويشمل ذلك قانون الادعاءات الكاذبة بالولاية، وقانون الادعاءات الكاذبة الفيدرالي.

كيفية الإبلاغ عن الاحتيال أو إهار الموارد أو إساءة التصرف

تواصل مع Health Share مباشراً. اتصل بنا، أو أرسل طلبك عبر الإنترنت، أو راسلنا مباشراً:

رقم الهاتف: TTY 711 أو 503-416-1459

البريد الإلكتروني: info@healthshareoregon.org

Health Share of Oregon

Attn: FWA

PO Box 301339

Portland, OR 97294

يمكنك أيضاً تقديم بلاغ مجهول الهوية، حسب رغبتك، بالاتصال بـ Ethics Point على الرقم 888-331-6524 أو يمكنك تقديم بلاغ

عبر الموقع الإلكتروني ethicspoint.com

أو

الإبلاغ عن ارتكاب الأعضاء عمليات احتيال، أو إهار للموارد، أو إساءة التصرف من خلال الاتصال أو إرسال فاكس أو الكتابة إلى:

ODHS Fraud Investigation Unit

P.O. Box 14150

Salem, OR 97309

الخط الساخن: (888-372-8301) 888-FRAUD01

الفاكس: Attn 503-373-1525: الخط الساخن

الموقع الإلكتروني: oregon.gov/odhs/financial-recovery/Pages/fraud.aspx

أو (خاص بمقديمي الرعاية)

OHA Office of Program Integrity (OPI)

500 Summer St. NE E-36

Salem, OR 97301

الخط الساخن: (888-372-8301) 888-FRAUD01

البريد الإلكتروني الآمن: OPI.Referrals@oha.oregon.gov

الموقع الإلكتروني: oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx

أو

Medicaid Fraud Control Unit (MFCU)

Oregon Department of Justice

100 SW Market Street

Portland, OR 97201

الهاتف: 971-673-1880

الفاكس: 971-673-1890

للإبلاغ عن حالة احتيال عبر الإنترنت: oregon.gov/dhs/abuse/Pages/fraud-reporting.aspx

تلبية احتياجاتك

ما مدى ارتباط Ride to Care ومقدمي الرعاية المعندين بك

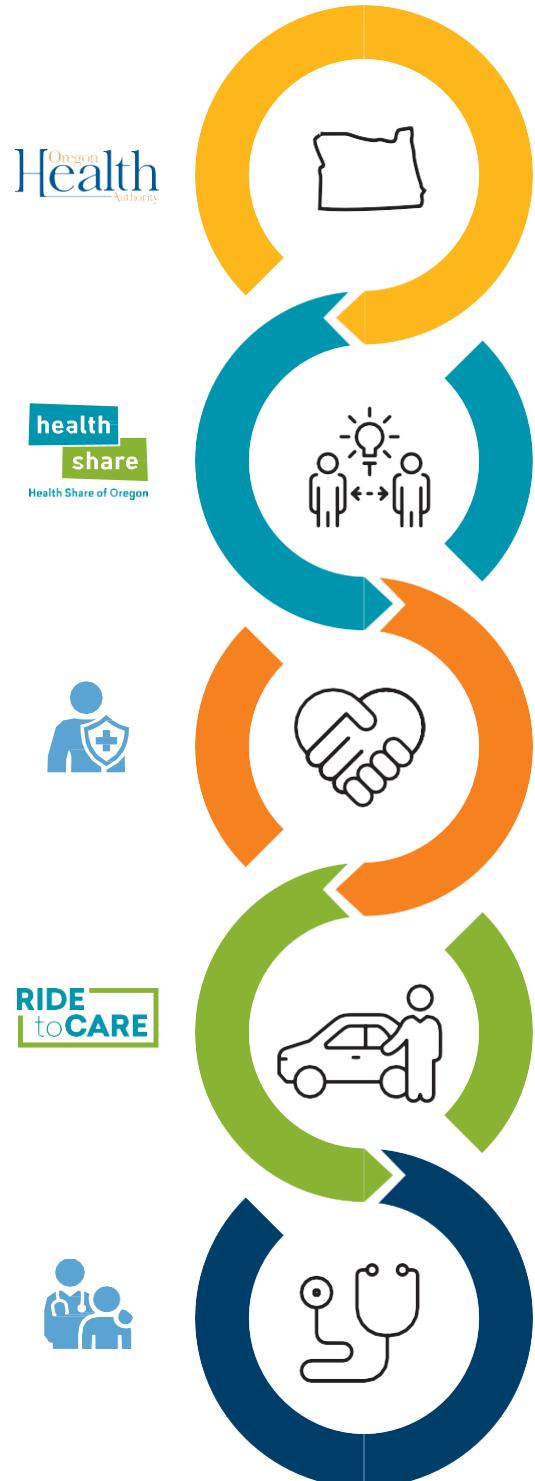
Oregon Health Authority (OHA) تدير برنامج Medicaid على مستوى ولاية Oregon Health Plan باسم Oregon (OHP). ويعُرف هذا البرنامج بأكملها، ويُعرف باسم OHP. وتحت إشراف OHA تقديم الخدمات لأعضاء خطة NEMT (غير الطارئة) ميزة مشمولة ضمن برنامج OHP.

Coordinated هي مؤسسة رعاية منسقة (Health Share of Oregon (HSO) Health Share of Oregon, CCO). وتعمل تحت إشراف OHA لتقديم الخدمات لأعضاء خطة OHP في منطقة المقاطعات الثلاث (Washington, Multnomah و Clackamas).

OHSU و PacificSource /Legacy Health و Kaiser Permanente CareOregon و Providence Health & Services و Health Share CCO جهات تقديم خدمات التأمين الصحي في منطقة المقاطعات الثلاث، وتساعد هذه الجهات مؤسسة Health Share CCO على تقديم الرعاية الصحية. ومن خلال فرق خدمة العملاء وتنسيق الرعاية لديها، تساهم هذه الجهات في ضمان حصولك على خدمات الرعاية الصحية البدنية وطب الأسنان والصحة النفسية وعلاج تعاطي المواد. وتدرج خدمات النقل ضمن هذه الخطة الصحية.

يساعدك Ride to Care على الوصول إلى مواعيد وتلقي خدمات الرعاية الصحية التي تناسب احتياجاتك. وقد يشمل ذلك أجرة وسائل النقل العام، أو تكاليف الأموال المقطوعة، أو رحلات بالمركبات. وقد يتواصل Ride to Care أيضًا مع مقدم الرعاية الصحية المعندين بك للتحقق من حضورك لتلقي الخدمات المشمولة ضمن برنامج Medicaid.

قد يكون مقدم الرعاية الأولية (Primary Care Provider, PCP) المعنيد بك طبيباً، أو مريضاً ممارساً، أو مساعد طبيب، أو طبيب علاج طبيعي. ويتولى مقدم الرعاية الأولية هذا المسؤولية تنسيق رعايتك مع CareOregon وأعضاء الفريق الطبي الآخرين، مثل أطباء الأسنان، ومقدمي خدمات الصحة النفسية، والصيادلة، وغيرهم. ويمكن لمقدم الرعاية الأولية أو غيره من مقدمي الرعاية الصحية مساعدتك على ترتيب خدمات النقل أيضًا.



ملاحظات



855-321-4899 أو الرقم المجاني 503-416-3955
من الساعة 8 صباحاً إلى الساعة 5 مساءً من الاثنين إلى الجمعة

ridetocare.com