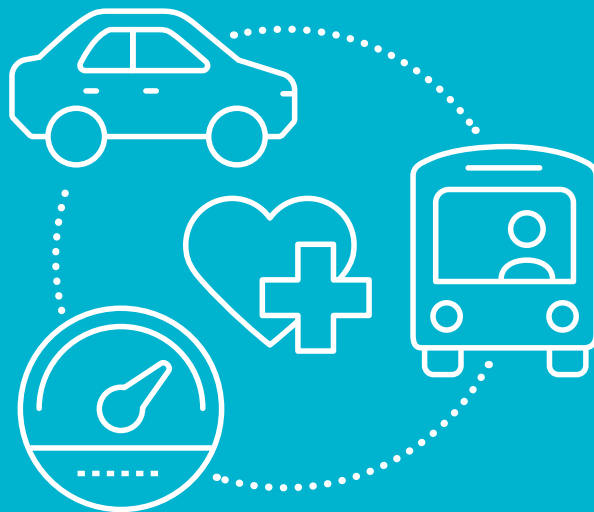


RIDE to CARE

라이더 가이드

2022년 1월 1일



503-416-3955 또는 무료 전화 855-321-4899

오전 8 시~오후 5 시 월요일부터 금요일까지

ridetocare.com



목차

연락처 및 영업시간	1
언어 및 형식 지원	2
회원 기밀	3
차별금지 선언문	3
프로그램 개요	5
개인 간병인(PCA)	7
대중교통	8
마일리지 환급	10
차량 제공 라이드	12
약국 정류장	17
지역 외	18
비상 사태	20
운전자 심사	20
약천후 계획	20
귀하의 권리 및 책임	21
초과 지불	22
고충, 피드백, 거부 및 항소	22
귀하의 요구 사항을 제공	25



연락처 및 영업시간

Ride to Care 연락처 정보

전화: 503-416-3955
무료 전화: 855-321-4899
TTY: 711
온라인: ridetocare.com

Ride to Care 는 조정 의료 기관인 Health Share of Oregon 을 대신하여 이 혜택을 관리합니다.

Ride to Care 영업시간 및 공휴일

정상영업시간: 오전 8 시 ~ 오후 5 시 공휴일을 제외한 월요일부터 금요일까지. 위의 시간 동안 접수를 진행하고, 불만을 제기하고, 필요한 교통 수단을 마련할 수 있습니다. 그 시간 이외의 모든 것은 근무 시간 이후로 간주됩니다.

다음 휴일에는 기본 고객 서비스 팀을 이용할 수 없습니다. : 설날, 현충일, 7월 4 일, 노동절, 추수 감사절 및 크리스마스.

Health Share of Oregon 연락처 정보

주소: 2121 SW Broadway, Suite 200, Portland, OR 97201
전화: 503-416-8090
무료 전화: 888-519-3845 또는 TTY 711
팩스: 503-416-4981

온라인: healthshareoregon.org

시간: 오전 8 시 ~ 오후 4 시 45 분, 월요일~금요일(공휴일 제외)

우리의 주요 고객 서비스 팀은 평일 오전 8시부터 오후 5시까지 정규 업무 시간에 이용할 수 있습니다. 정규 업무 시간 외에는 시간 외 서비스를 이용하실 수 있습니다. 근무 시간 외 콜 센터는 제한된 서비스를 제공합니다. 다음이 도움이 될 수 있습니다. :



- 의학적으로 긴급한 여행을 계획하십시오. 병원에서 집에 가거나 긴급 치료를 받으러 가는 것처럼.
- 10 분 이상 지연된 예정된 차량을 확인하십시오.
- 이미 예약한 미래의 Ride 를 확인하세요.

서비스는 1년 365 일 24 시간 이용 가능합니다. 원하는 날짜 또는 시간에 교통편(여행)을 예약할 수 있습니다. 여행 일정을 잡으려면 정규 업무 시간에 전화해 주십시오. 의료적으로 긴급한 여행만 근무 시간 이후에 예약할 수 있습니다.

이전에 예정된 교통편은 근무 시간이나 휴일에 영향을 받지 않습니다.

단일 및 반복(재발생) 약속 모두에 대해 최대 90 일 전에 전화하면 한 번에 하나 또는 여러 개의 여행을 예약할 수 있습니다.

시간, 요일, 공휴일에 상관없이 시간외 콜센터를 이용하실 수 있습니다.



언어 및 형식 지원

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

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

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

Вы можете получить этот документ на других языках, напечатанный крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в другом формате. Вы также можете попросить предоставить вам переводчика. Эта помощь бесплатна. Позвоните по тел. 855-722-8208 или TTY 711.

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



회원 기밀

귀하의 개인 정보는 우리에게 중요합니다. 우리는 비즈니스 목적에 필요한 경우에만 귀하에 대해 이야기하거나 귀하의 정보를 제공할 것입니다.

달리 하는 것은 엄격히 금지(금지)되어 있습니다. 법이 요구하는 바에 따라 귀하의 정보를 비공개로 유지합니다.



차별금지 선언문

오레곤의 Health Share는 차별하지 않습니다

Health Share는 주 및 연방 민권법을 따라야 합니다. 우리는 다음과 같은 이유로 인해 우리 프로그램이나 활동에서 사람들을 부당하게 대우할 수 없습니다.:

- 나이
- 피부색
- 장애
- 성 정체성
- 결혼 여부
- 국적
- 인종
- 종교
- 성별
- 성적 취향

모든 사람은 건물과 서비스를 출입하고 사용할 권리가 있습니다. 귀하는 귀하가 이해하는 방식으로 정보를 얻을 권리가 있습니다. Ride to Care에는 영어 이외의 언어를 구사하는 자격을 갖춘 고객 서비스 직원이 있습니다. 또한 필요한 경우 전화를 주시면 통역사를 제공할 것입니다.

여기에는 귀하에게 적합한 다른 형식(큰 활자, 오디오, 점자 등)으로 작성된 자료를 받는 것이 포함됩니다.

귀하 또는 귀하의 대리인은 이 안내서를 종이 형식으로 무료로 요청할 수 있습니다. Health Share에서 영업일 기준 5 일 이내에 보내드립니다.

영어를 할 수 없는 경우 여기에는 무료 통역 서비스와 귀하가 사용하는 언어로 작성된 정보/자료도 포함됩니다. 우리는 귀하의 요구 사항에 대해 귀하와 이야기함으로써 정책, 관행 및 절차를 합리적으로 변경할 것입니다.

우려 사항을 보고하거나 추가 정보를 얻으려면 다음 방법 중 하나로 불만 처리 담당자에게 문의하십시오.:

Health Share of Oregon

이메일: civilrights@healthshareoregon.org

전화: Toll-free 888-519-3845 or TTY 711

전자적으로 불만 제기: 여기에서 6개 언어로 제공되는 Oregon Health Authority 양식을 사용하십시오.:

oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx

팩스: 503-416-1459

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

다음 페이지에 계속 ▶

Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights

웹: oregon.gov/OHA/OEI

이메일: OHA.PublicCivilRights@state.or.us

전화: 844-882-7889, 711 TTY

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

Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

전화: 971-673-0764

이메일: crdemail@boli.state.or.us

우편: 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)

웹: ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf

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

이메일: OCRComplaint@hhs.gov

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



프로그램 개요

Ride to Care 는 무료 비용급(응급이 아닌) 의료 교통편 또는 NEMT를 제공합니다. NEMT 는 적격의 Health Share of Oregon 회원을 위한 혜택입니다. NEMT 는 Health Share 가 비용을 부담하는 의료 방문을 제공합니다. 방문은 의사, 치과 의사, 정신 건강 상담사 또는 기타 제공자일 수 있습니다.

서비스 지역은 Clackamas, Multnomah 및 Washington 카운티입니다.

Ride to Care 는 의료 서비스를 받을 수 있는 세 가지 방법을 제공합니다. 우리는 이것을 “여행” 이라고 부릅니다.

- 1. 대중 교통:** 매일 또는 매월 Hop Fastpass 를 제공합니다. TriMet 버스, MAX 및 Portland Streetcar 를 탈 수 있습니다. 트라이 카운티 지역에서 다른 대중 교통을 이용할 수도 있습니다. 이 옵션을 사용하면 원하는 목적지까지 가는 버스 또는 기차 경로를 찾아야 합니다. 대중 교통 이용 방법을 배우는 데 도움이 필요하면 저희에게 문의하십시오.
- 2. 마일리지 환급:** 건강 관리를 위해 주행한 마일리지에 대해 마일리지당 요금을 지불합니다. 스스로 운전할 수 있습니다. 아니면 다른 사람이 운전할 수 있습니다. 때때로 우리는 당신이 우리 서비스 지역을 떠나야 하는 경우 식사와 숙박(1박)에 대해 봉급(고정 금액)을 지불합니다. 이 옵션을 사용하면 약속 장소까지 데려다 줄 수 있는 사람을 찾아야 합니다.
- 3. 차량 제공 라이드:** 개인 및 공유 라이드를 예약할 수 있습니다. 고객님의 니즈에 맞는 차량을 보내드립니다. 여기에는 이동 장치(이동 보조 장치)가 포함됩니다.

귀하는 Ride to Care 를 사용하기 위해 비용을 지불하지 않아도 됩니다.

고객 서비스는 월요일부터 금요일까지 오전 8 시부터 오후 5 시까지 운영됩니다. 공휴일을 제외하고 여행 일정을 잡는 것이 좋을 것입니다.

Ride to Care 에 전화할 때 예상되는 사항

고객 서비스 팀과 이야기하게 됩니다. 우리는 당신의 필요에 대해 알아낼 것입니다. 그러면 저희는 귀하가 Oregon Health Plan(OHP) 을 통해 Health Share 가 보장(지불)하는 모든 서비스를 이용할 수 있도록 도와드릴 수 있습니다. 그것은 신체, 치과 또는 정신 건강 관리 또는 약물 남용 치료일 수 있습니다.

귀하가 여행 자격이 있는지 확인(확인) 하겠습니다. 가장 저렴하고 적합한 여행 유형을 찾기 위해 귀하와 협력할 것입니다. 여행이 귀하의 필요에 맞는지 확인합니다.

고객 서비스는 다음과 같은 질문을 할 것입니다. :

- 저희가 어떻게 연락하기를 원하십니까? 몇 시쯤? (여행 일정이 정해지면 바로 알려 드리겠습니다. 여행일 전에 전화, 문자, 이메일, 팩스를 보내드릴 수 있습니다.)
- 귀하는 일반적으로 의료 예약(의료 서비스를 위해 정해진 시간)에 어떻게 갑니까?
- 귀하는 대중 교통 근처에 살고 있습니까?
- 차량에 접근할 수 있습니까(사용할 수 있습니까)?
- 귀하는 이동 장치를 사용하십니까?
- 귀하는 추가 도움이 필요하십니까?
- 여행에 어떤 특별한 수정(변경)을 해야 합니까? 이것은 귀하의 필요, 과거 또는 상황 때문일 수 있습니다.

권한을 위임받은 대리인(귀하가 대리할 수 있는 사람)이 당사에 전화할 수 있습니다. 그들은 우리에게 당신의 여행을 요청할 수 있습니다. 이것은 지역사회 의료 종사자, 양부모 또는 양부모가 될 수 있습니다. 또는 귀하가 위임한 다른 성인일 수도 있습니다(선택).

Health Share와 Medicare 의 이중 회원입니까? 메디케이드 또는 메디케어 보장 약속을 잡는 데 도움이 필요한지(필요한지) 확인합니다. 약속은 우리 서비스 지역 (Clackamas, Multnomah 및 Washington 카운티) 내에서 할 수 있습니다. 또는 우리 서비스 지역 밖에 있을 수 있습니다.

Health Share 는 당사 서비스 지역에 있지 않더라도 비응급 여행에 대해 책임을 집니다(처리 및 지불).

인생은 변화로 가득 차 있습니다! 건강이 바뀌었나요? 교통수단에 대한 접근이 변경되었습니까?

단기 또는 장기적으로 이러한 변경 사항이 있는 경우 당사에 문의하십시오. 귀하의 새로운 요구 사항에 가장 적합한 옵션을 찾기 위해 귀하와 협력할 것입니다.

예약 요청

전화를 걸 때마다 다음 정보가 필요합니다. :

- 귀하의 성과 이름.
- 귀하의 생년월일.
- 귀하의 회원 ID 번호.
- 우편 주소 확인.
- 예약 날짜와 시간.
- 시작 및 목적지(하차) 전체 주소.
- 시설 이름, 의사 이름 및 의사 전화번호.
- 예약에 대한 의학적 이유.
- 왕복인지 편도인지
- 개인 간병인 또는 PCA 가 필요한 경우. (PCAs 에 대한 자세한 내용은 [7 페이지](#)를 참조하십시오.)

- 도움 없이 걸을 수 있거나 이동 장치가 있는 경우. 우리는 귀하가 운전자의 도움이 필요한지 물어볼 수 있습니다. (이동 장치에 대한 자세한 내용은 [14 페이지](#)를 참조하십시오.)
- 이동 장치를 사용하는 경우 다음과 같이 요청할 수 있습니다. :
 - 유형이 무엇인지(예: 휠체어, 스쿠터, 목발 또는 보행기).
 - 그것의 측량.
 - 저희가 마지막으로 귀하를 운송한 이후 귀하의 이동 장치 유형이 변경된 경우.

우리는 귀하에게 다른 정보를 요청할 수도 있습니다. 우리는 귀하가 Health Share 회원이고 귀하의 요청이 보장 서비스 또는 건강 관련 서비스에 대한 것인지 확인할 것입니다. 참고: Health Share 회원임을 확인한다고 해서 요청이 승인되는 것은 아닙니다.

귀하가 당사에 연락한 후 24 시간 이내에 여행 요청을 승인하거나 거부할 것입니다. 예약이 24시간 이내인 경우 그 전에 결정을 알려드립니다. 약속 시간에 맞춰 도착하시길 바랍니다.

전화로 요청 시 여행을 승인 (OK) 하면 가능한 한 일정(계획)을 알려드립니다. 그렇지 않은 경우 가장 좋은 연락 방법(이메일, 전화, 문자, 팩스 등)을 요청하고 여행 일정(계획)을 파악하는 즉시 알려 드리겠습니다. 이것은 당신의 약속 전에 있을 것입니다.

Health Share 또는 Ride to Care 는 가능한 경우 최소 예약 2 일 전에 여행에 대한 정보를 제공할 것입니다. 여행 준비에 대한 정보에는 다음이 포함되지만 이에 국한되지 않습니다. :

- 운전자의 이름과 전화번호. 이것은 미래의 여행을 예약하는 것이 아니라 사전에 예정된 여행에 대해 운전자에게 연락하는 데만 사용할 수 있습니다.
- 픽업 예정 시간 및 주소.
- 진료를 받고 있는 의료 제공자의 이름과 주소.

Health Share 회원으로서 귀하는 여행 계획이

수립되었는지 여부를 결정할 책임이 없습니다.

운전자는 Health Share 또는 Ride to Care 의 문서화된 사전 승인 없이 지정된 픽업 시간을 변경할 수 없습니다.

픽업 시간이나 기타 여행 정보를 변경해야 합니까? 전화주세요. 운송업체에 알려드립니다.

8-17 페이지에서 대중 교통, 마일리지 환급 및 차량 제공 라이드의 세 가지 유형의 교통 수단(여행)을 제공하는 자세한 내용을 확인하십시오.



개인 간병인 (PCA)

개인 간병인 (PCA) 은 보장되는 의료 방문에 가입자와 함께 여행하는 도우미입니다. PCA 는 방문 전, 방문 중 또는 방문 후에 도움을 줍니다. 그들은 다음과 같은 일을 돕습니다. :

- 계단
- 모바일 기기
- 언어 통역
- 의료 모니터링(기기 감시).

PCA 는 회원의 어머니, 아버지, 양부모, 조부모 또는 보호자일 수 있습니다. 또는 18세 이상의 모든 성인이 될 수 있습니다. 회원의 부모 또는 보호자가 승인 (OK) 해야 합니다.

당사 또는 Health Share 는 부모 또는 보호자가 동의서를 서면으로 작성하도록 요구할 수 있습니다.

의료 방문에 함께 여행할 PCA 가 필요한 경우 여행에 도움을 요청하기 위해 전화할 때 이를 알려주십시오. 해당 사람이 [secure.sos.state.or.us/oard/viewSingleRule.action?ruleVrsnRsn=265572](https://sos.state.or.us/oard/viewSingleRule.action?ruleVrsnRsn=265572) 에서 아동 및 특수 장애 교통 수단을 위한 Oregon 의 간병인이 명시한 대로 요구 사항을 충족하는지 확인할 것입니다

12세 이하의 어린이는 반드시 성인 동반자와 함께 탑승해야 합니다. 수행자는 회원의 어머니, 아버지, 계모, 계부, 조부모 또는 보호자가 될 수 있습니다. 보조 규칙은 특별한 신체적 또는 발달적 필요가 있는 경우 모든 연령대의 Health Share 회원에게도 적용됩니다.

PCA 는 픽업 및 반품 모두에 대해 회원과 함께 가야 합니다. 우리는 당신의 수행자를 운송(반드시)하기 위해 당신에게 어떤 것도 청구하지 않을 것입니다.



대중교통

대중교통을 이용할 수 있는 경우 대중교통 요금을 제공해 드립니다. 그 시간에 예약이 되어 있는지 진료소에 확인(확인)해야 할 수도 있습니다.

저희에게 전화를 주시면 진료 예약을 검토해 드리겠습니다. 신체, 치과 및 정신 건강 관리 또는 약물 남용 치료를 위한 향후 예약에 대해 알려 주십시오.

전화로 여행 일정을 잡기 위한 정보를 요청할 것입니다. 필요한 정보는 **5 페이지**의 “Ride to Care 에 전화할 때 예상되는 사항”을 참조하십시오.

우리는 또한 다음과 같이 질문할 것입니다:

- 개인 간병인 (PCA) 요금이 필요한지 여부.
- 귀하의 전체 Hop Fastpass 카드 번호(다른 조직에서 관리하지 않는 카드가 있고 이것이 저희에게 처음 전화하는 경우).
- 귀하의 우편 주소.

지역 대중교통 옵션

요금을 제공할 수 있는 대중 교통 수단에는 여러 가지가 있습니다. 진료 예약에 사용할 것을 알려주십시오.

다음의 경우 Hop Fastpass 카드에 요금을 충전할 수 있습니다. :

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

다음에 대한 요금도 보내드릴 수 있습니다:

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

월간 및 일일 패스

귀하에게 1일 이용권 또는 월간 이용권이 적합한지 여부를 결정(판단)합니다.

TriMet Hop Fastpass 카드에 일일 또는 월간 요금이 충전됩니다.

한 달에 5 개 이상의 예약이 있는 경우 월간 TriMet 패스를 받을 자격(수령 자격)이 있습니다.

예약이 하나뿐인가요? 그래도 월정액에 대한 자격이 있는지 문의하십시오. TriMet 에 명예 시민 카드가 있는 경우 한 번만 예약하면 됩니다.

명심해야 할 타이밍

- **월간 대중교통 이용권을 요청하십니까?** 진료 예약 전(전) 달 15 일과 예약이 예정된 달 (일) 10 일 사이에 저희에게 전화하십시오.
- **예약한 달과 같은 달 10일 이후에 전화를 하십니까?** 5 회 이상의 예약이 있더라도 일일 대중교통 이용권을 드립니다. (당신이 명예 시민 카드를 가지고 있지 않다면.)

예 1:

4 월의 월간 TriMet 패스를 원합니다. 3 월 15일 이후와 4 월 10 일 이전에 저희에게 전화하셨습니다. 귀하는 저희에게 4 월 5 일 예약에 대해 말씀하셨습니다. (또는 명예 시민 카드가 있는 경우 최소한 하나의 4 월 예약에 대해 알려주십시오.)

귀하는 4 월 월간 이용권을 받을 수 있습니다.

예 2:

귀하는 4 월 말에 5 개의 약속이 있습니다. 4 월 11 일에 저희에게 전화하셔서 이러한 약속에 대한 대중교통 요금을 요청하셨습니다.



귀하는 5 개의 TriMet 1 일 이용권을 받을 수 있습니다. 예, 한 달에 5 개의 예약이 있습니다. 하지만 월정액은 **사용할 수 없습니다. 4 월 10 일 이전에** 전화를 하지 않았기 때문입니다. 다음에는 월정액 마감일을 맞추기 위해 더 일찍 전화해 주세요.

Hop cards

귀하는 이미 Hop Fastpass (Hop 교통 요금 카드)가 있습니까? 해당 카드에 일일 및 월간 TriMet 대중교통 요금을 충전할 수 있습니다. (단, 다른 그룹이 귀하를 대신하여 해당 카드를 관리하는 경우 귀하의 Hop 카드에 요금을 충전할 수 없습니다. 대신 새 Hop 카드를 우편으로 보내드립니다.)

아직 새 Hop 카드가 없는 경우 우편으로 보내드립니다.

Ride to Care 는 Hop 카드만 사용하여 TriMet 서비스 지역의 대중교통 요금을 제공합니다. 2020 년 1 월 1 일부터 TriMet 은 더 이상 종이 패스나 티켓 앱을 통해 구매한 티켓을 받지 않습니다.

TriMet 의 서비스 지역 밖에서 타고 계십니까? 현지에서 허용되는 요금 형식을 발행해 드립니다.



메일링 및 로딩 시간

대중교통 요금을 받을 시간이 필요합니다. 예약일 전에 필요한 요금을 받으시기 바랍니다. 그러니 미리 전화주세요!

- **성인 또는 청소년 Hop Fastpass 카드가 필요한 경우:** 예약일 5~7 일 전에 전화해 주십시오. 패스는 우편으로 옵니다.
- **TriMet 이외의 대중교통 이용 요금이 필요한 경우:** 예약일 5~7일 전에 전화해 주십시오. 요금은 우편으로 옵니다.
- **Hop 카드에 요금을 충전해야 하는 경우:** 예약일 최소 48시간 전에 전화해 주십시오. Hop 카드 잔액을 업데이트합니다.

명예 시민 및 저소득 요금

약속 장소까지 차량 서비스를 제공하기 위해 TriMet 또는 C-Tran 을 사용하는 경우 Honored Citizen 또는 Low-Income 요금 Hop Fastpass (Hop 카드)를 신청하십시오. Ride to Care 를 이용하는 모든 회원은 이 저렴한 패스를 이용할 수 있습니다. Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave, Portland 에 있는 TriMet 사무실에서 신청하십시오.

자세한 내용은 TriMet 웹사이트를 방문하세요. 정보:
trimet.org/lowincome

개인 간병인 (PCA) 이 약속 장소에 동행합니까? 명예 시민 또는 저소득 요금을 신청할 때 PCA 에 대해 TriMet 에 알려야 합니다. (다음 페이지에서 이에 대한 자세한 내용을 참조하십시오.)

귀하가 신청을 완료하면 TriMet이 사진을 찍을 것입니다. TriMet 에서 사진이 포함된 TriMet Hop 카드를 드립니다. 그런 다음 TriMet 및 C-Tran 에 대한 저소득 또는 명예 시민 요금을 요청할 수 있습니다.

대중 교통을 이용할 때 함께 갈 개인 간병인이 필요한 경우:

1. 대중 교통 요금을 요청하기 위해 전화할 때 고객 서비스 팀에 알려주세요.
2. 명예 시민 Hop 카드를 신청할 때 TriMet 직원에게 알려주세요. (예, 귀하는 명예 시민 카드를 받을 자격이 있습니다.)
 - TriMet 은 귀하의 명예 시민 Hop 카드에 간병인을 위한 “A”를 추가합니다.

- 명예 시민 “A” Hop 카드가 있으면 TriMet 에서 개인 간병인이 무료로 동행할 수 있습니다.
- **A가 없는 명예 시민 Hop 카드가 있습니까?** 빨리 TriMet 사무실에서 업데이트된 Honored Citizen Hop 카드를 신청하십시오. 간병인과 함께 타야 한다고 TriMet 에 알려주세요.

저희는 귀하가 명예 시민 Hop 카드를 신청하거나 업데이트하여 간병인을 포함시키는 동안 요금을 일시적으로 제공할 수 있습니다.



마일리지 환급

귀하 또는 귀하가 아는 누군가가 귀하를 진료 약속까지 데려다 줄 수 있는 경우, 귀하가 운전한 마일에 대해 환급(반환)할 수 있습니다.

다른 사람이 귀하를 약속 장소까지 데려다 줄 때, 저희는 귀하에게 상환 자금을 지불합니다. 당신은 당신에게 차를 준 사람에게 돈을 줄 책임이 있습니다.

귀하가 반드시 취해야 할 단계는 다음과 같습니다. 3 단계에서 45 일 기한을 확인하세요.

1. **Ride to Care 에 전화하여 여행 일정을 잡으십시오.** 가능하면 약속 시간 최소 2일 전에 전화하십시오. 이렇게 하면 예약 전에 정보를 확인할 시간이 생깁니다. 요청을 승인하기 전에 이 작업을 수행해야 합니다.

귀하는 예약 90 일 전까지 전화할 수 있습니다.

예약 당일에 전화를 하면 기금이 승인될 수 있습니다. 그러나 저희는 환급(상환)되기 전에 귀하의 예약 확인 양식을 받아야 합니다. (**11 페이지의 Focus 카드** 섹션을 참조하십시오.)

2. **예약 장소에 약속 확인서를 지참하십시오.** 서비스 제공자의 사무실 직원에게 서명을 요청하십시오. 다음 방법 중 하나로 확인(증빙) 양식을 얻을 수 있습니다. :

- Ride to Care 웹사이트 ridetocare.com 에서 인쇄하십시오
- 855-321-4899 또는 TTY 711 로 전화하여 양식을 우편으로 보내달라고 요청하십시오.
- 양식을 제공자의 사무실로 팩스로 보내달라고 요청하십시오.

3. 마감일 전에 완전히 완성된 원본 양식을 보내주십시오. 예약 후 45일 이내에 양식과 모든 필수(필요한) 영수증을 받아야 합니다. 방문 후 45일이 지난 후 확인 양식과 필요한 영수증을 받은 경우에는 환불하지 않습니다.

양식을 우편으로 보내거나 서비스 제공자 사무실에 팩스로 요청할 수 있습니다. 서비스 제공자가 양식을 팩스로 보낼 경우 시설 레터헤드와 예약 정보가 포함된 표지를 포함해야 합니다.

우편 주소:

Ride to Care, PO Box 301339
Portland OR 97294

Ride to Care 팩스: 503-296-2681

우리는 당신이 보고 치료를 받았는지 확인할 것입니다.

4. 또는 서비스 제공자에게 편지를 쓰도록 요청하십시오. 예약 확인 양식을 팩스로 보내는 대신 서비스 제공자가 전문 레터헤드에 편지를 팩스로 보낼 수 있습니다.

편지에는 다음이 포함되어야 합니다:

- 귀하의 성과 이름.
- 귀하의 현재 우편 주소.
- 귀하의 Health Share (Medicaid) 회원 ID 번호.
- 방문 날짜 및 시간.
- 방문 목적.
- 귀하를 본 서비스 제공자 또는 직원의 서명 및 전화번호.

5. 환급받으세요. 예약을 확인한 후 마일리지 환급을 Focus 카드에 로드합니다. Focus 카드는 U.S. Bank 를 통해 제공되는 Visa 선불 직불 카드입니다. 저희는 귀하의 작성된 양식을 받은 후 영업일 기준 14일 이내에 자금을 로드합니다.

Focus 카드

처음으로 환급을 요청할 때 Focus 선불 직불 카드용 계정을 생성합니다. 카드를 우편으로 보내드립니다. 도착하는 데 영업일 기준 7~10일이 소요될 수 있습니다. Focus 카드는 표시가 없는 봉투에 들어 있습니다. 정크메일로 보일 수 있으니 잘 봐주세요.

Focus 카드를 안전하게 보관하십시오. 향후 환급을 위해 동일한 카드를 다시 로드합니다.

카드를 사용하기 전에 활성화(시작)해야 합니다. 지침은 카드와 함께 있습니다. Visa 카드를 허용하는 모든 장소에서 카드를 사용할 수 있습니다.

환급 및 카드 잔액

마일리지 환급은 마일당 \$0.25의 비율로 Focus 카드에 충전됩니다. 지불해야 할 금액이 \$10 이상에 도달하면 Focus 카드에 환급을 추가합니다. 카드 잔액은 매월 이월됩니다.

카드를 사용하지 않고 6개월이 지나면 비활성화됩니다. 자금을 액세스하려면 먼저 Focus 카드를 다시 활성화하도록 저희에게 요청해야 합니다.

카드 잔액, 인출 또는 재활성화에 대한 질문은 Focus 카드 고객 서비스 무료 전화 877-474-0010 으로 문의하십시오.

Focus 카드 이외의 환급 방법이 필요하신 경우, 당사로 연락주시기 바랍니다. 숙소 (변경 또는 예외)를 요청하십시오.



차량 제공 가이드

차량 제공 가이드의 기본 사항

여행을 요청하기 위해 전화를 걸면 몇 가지 질문을 할 것입니다. 우리는 당신이 올바른 유형의 교통 수단을 얻고 있는지 확인하고 싶습니다.

라이드를 예약하는 경우 다음과 같은 정보를 요청할 것입니다. :

- 전체 시작 주소 및 대상 주소. 여기에는 아파트, 방, 건물, 층 또는 스위트 번호가 포함됩니다.
- 픽업 위치에 대한 기사를 위한 유용한 정보입니다. 계단이 있습니까? 게이트 커뮤니티인가요?
- 개인 간병인이나 보조 동물이 함께 여행하는지 여부.
- 이동 장치를 사용하는 경우. 그렇다면 다음과 같이 질문할 수 있습니다. :
 - 장치 유형.
 - 장치의 측량.
- 필요한 서비스 수준 ([14 페이지 참조](#)).
- 돌아오는 교통편이 필요한지, 언제 필요할 것으로 예상되는지.

가능하시면 약속 시간 최소 48 시간 전에 전화해 주십시오. 사전 통지는 일정을 잡는 데 도움이 됩니다. 약속 90 일 전까지 전화를 주시면 됩니다.

귀하는 당일 또는 익일 승차를 요청할 권리가 있습니다. 단, 놀이기구에 대한 수요가 많을 경우 의료적으로 긴급한 요청을 우선적으로 처리합니다. 당일 및 익일 요청에 대한 자세한 내용은 [13 페이지](#)를 참조하십시오.

다음과 같은 경우 차량 탑승을 예약할 수 있습니다. :

- 차량에 접근하지 마십시오.
- 대중교통을 이용할 수 없습니다.

세단, 휠체어 밴, 들것 차량 또는 비응급 구급차를 보낼 수 있습니다. 귀하의 의학적 필요에 따라 결정합니다. 필요한 경우 개인 간병인(PCA)이 동행할 수 있습니다.

운전자는 도착 시 귀하에게 자신의 존재를 알려야 합니다. 그들은 예약된 픽업 시간으로부터 최소 15 분 후에 당신을 기다려야 합니다. 15분 이내에 오지 않으면 운전기사는 픽업 장소에서 출발하기 전에 운행 관리원에게 알려야 합니다.

**가능하면 라이드가 필요하기
최소 2 영업일 전에 저희에게
전화해 주십시오.**

귀하가 약속 시간에 체크인할 수 있도록 정시에 도착할 수 있도록 여행 일정을 잡습니다. 귀국 일정은 예약 후 지체 없이 모셔다 드립니다.

운전기사가 도착하면 출발할 준비를 하십시오. 운전기사가 일찍 왔고 준비가되지 않았습니까? 예정된 픽업 시간 또는 창보다 먼저 갈 필요가 없습니다.

기타 시간 지침

- 운전 기사는 예정된 픽업 시간 또는 창에서 15분 이내에 도착해야 합니다.
- 예약 시간보다 한 시간 이상 일찍 내리면 안 됩니다.
- 운전 기사는 예약 시간 최소 15분 전에 당신을 내려줘야 합니다.
- 탑승 가능 여부에 영향을 미칠 수 있는 다양한 상황에 대한 비상 계획 및 백업 계획이 있습니다. 여기에는 교통 체증, 차량 사고, 악천후(악천후) 및 약속 시간에 늦는 다른 회원 등이 포함됩니다. 백업 계획에는 태워줄 다른 제공자를 찾거나 다른 사람이 데려다 줄 수 있는 경우 상환하는 것과 같은 것들이 포함됩니다.

우리는 회원들이 예약 장소까지 오갈 수 있도록 백업 옵션을 제공하기 위해 최선을 다할 것입니다.

필요한 경우 예약 시간에 도착할 수 있도록 귀하 및 의료 제공자와 협력할 것입니다. 귀하의 여행을 다른 운송업체에 재할당해야 할 수도 있습니다.
운전 기사가 픽업 시간 또는 창에서 10분 이내에 도착하지 않으면 즉시 알려주십시오.
- 운전 기사는 진료소 또는 기타 시설이 영업을 시작하기 15분 전에 예약 장소에 귀하를 내려주어서는 안 됩니다.
- 운전 기사는 사무실이나 기타 시설이 업무를 위해 문을 닫기 15분 전에 예약 시간에 당신을 내려주는 것이 허용되지 않습니다.
- 귀하의 약속이 마지막 날인 경우, 운전 기사는 진료소가 업무를 위해 문을 닫은 후 15분 이내에 귀하를 데리러 올 것입니다. 약속이 종료된 후 15분 이상 지속될 것으로 예상되지 않는 한 또는 귀하 또는 (해당되는 경우) 귀하의 부모, 보호자 또는 대리인이 요청하지 않는 한 이러한 일이 발생합니다.
- 운전 기사는 지역 서비스 지역에서 진료 예약을 오가는 도중에 음식과 음료를 포함하여 예정에 없던 정차를 할 수 없습니다.

약속을 마치고 몇 시에 집에 가야 하는지 확실하지 않은 경우 유연장 전화를 예약하거나 회신 전화를 예약할 수 있습니다. 약속을 마치면 503-416-3955 (무료 전화 855-321-4899) 로 전화하십시오. 전화한 시간 60 분 이내에 운전기사가 도착합니다.

지연을 방지하려면 가능한 한 픽업 시간을 예약하는 것이 좋습니다.

라이드를 예약한 후 취소하거나 변경해야 하는 경우 가능한 한 빨리 저희에게 알려주십시오. 픽업 예정 시간 최소 2시간 전에 알려주셔야 합니다. 마지막 순간의 변경 사항을 수용하지 못할 수도 있지만 항상 최선을 다할 것입니다.

탑승 지연 및 재할당

때때로 교통수단 제공자가 교통체증이나 기타 이유로 귀하를 데리러 올 수 없거나 늦어질 수 있습니다. 라이드가 늦거나 다른 문제가 있는 경우 저희에게 전화해 주십시오. 귀하의 여행을 가능한 한 빨리 다른 제공업체에 재할당하겠습니다. 추가 차량이 있는지 확인하기 위해 운송 제공업체와 협력합니다.

당일 및 익일 요청

진료 예약 2 일 이상 전에 저희에게 전화해 주시기 바랍니다. 2 일 통지는 수요가 많은 시기에 더 나은 서비스를 제공하는 데 도움이 됩니다.

귀하는 당일 또는 익일 승차를 요청할 권리가 있습니다.

당사는 귀하의 의료 제공자와 함께 당일 라이드를 확인할 수 있습니다.

당일 여행 요청의 우선 순위는 다음과 같습니다. :

- 귀하는 퇴원 중입니다.
- 귀하의 의료 서비스 제공자는 귀하에게 심각한 상태로 같은 날에 오도록 요청합니다. 여기에는 실험실 작업 또는 기타 테스트를 위한 라이드가 포함될 수 있습니다.
- 귀하가 아프고 1차 진료 제공자를 이용할 수 없기 때문에 긴급 진료를 받으려고 합니다.
- 귀하는 임신 중이며 산전(임산부) 서비스 제공자를 만나거나 긴급 치료를 받아야 합니다.
- 귀하의 의료 제공자가 귀하를 전문의에게 보낼 것입니다.
- 필요한 약은 즉시 구해야 합니다.

다른 모든 사유로 인해 최소 예약 영업일 2일 전에 여행을 요청하십시오. 귀하 또는 귀하의 대리인은 약속 90 일 전까지 한 번의 전화 통화로 여러 여행을 예약할 수 있습니다. 서비스는 1년 365 일 24 시간 이용 가능합니다.

친구나 가족이 약속 장소에 데려다 줄 수 있는 경우 당일 마일리지 환급을 승인할 수 있습니다. 대중교통을 이용할 수 있는 경우, 우리는 대중교통 요금을 승인할 수 있습니다.

서비스 수준

우리의 운전 기사는 귀하의 의료 요구 사항에 가장 적합한 다양한 수준의 서비스를 제공할 수 있습니다.

- **커브 투 커브(Curb-to-curb):** 운전 기사가 픽업 장소의 커브에서 만나실 것입니다.
- **집집마다:** 운전 기사가 픽업 장소인 집 또는 프런트 데스크에서 귀하를 만날 것입니다. 운전기사가 하차 장소의 문이나 프런트 데스크까지 모셔다 드립니다.
- **직접 방문:** 운전 기사가 픽업 장소에서 귀하와 귀하의 케어 팀 구성원을 만날 것입니다. 운전 기사가 하차 장소까지 모셔다 드릴 것입니다. 귀하의 운전사는 귀하의 케어 팀의 누군가가 귀하를 끝까지 데려갈 때까지 귀하와 함께 있을 것입니다. 가능한 경우 개인 간병인이 대신 이 서비스를 제공할 수 있습니다.

라이드 일정을 잡기 위해 전화할 때 필요한 지원 유형을 알려주십시오.

이동 장치

이동 장치는 이동을 도와주는 것입니다. 사용 여부, 크기, 차량에 싣고 내리는 데 도움이 필요한지 여부를 아는 것이 중요합니다. 지팡이, 보행기, 휠체어 또는 스쿠터를 사용하거나 들것 운송이 필요한 경우 약속 장소까지 모셔다 드릴 수 있습니다.

당사는 귀하의 이동 장치를 수용할 수 있는 차량을 제공할 수 있지만 모든 차량에 모든 유형의 장치를 수용할 수 있는 것은 아닙니다. 고객님의 니즈에 가장 잘 맞는 차량을 보내드리고자 합니다. 귀하의 요구에 맞지 않는 차량이 도착하면 즉시 저희에게 연락해 주십시오.

전화하실 때 이동 장치의 종류와 크기, 특별한 사항을 알려주십시오.



귀하의 요구 사항이나 이동 장치가 변경되면 저희에게 알려주십시오.

모바일 장치에 대한 중요한 세부 정보에는 다음이 포함될 수 있습니다:

- 접히는지 여부.
- 장치의 너비와 길이.
- 점유 시 장치의 총 중량.
- 등받이가 높거나 기대고 있는 경우.

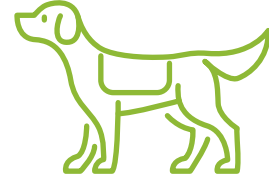
들것 운송을 위해 또는 탑승을 위해 제공되는 휠체어가 필요한 경우 적절한 크기를 보낼 수 있도록 귀하의 키와 체중을 알아야 합니다.

요청 시 라이드에 산소를 제공할 수도 있습니다. 라이드를 예약할 때 필요한 산소 리터 수를 알려주십시오. 이동 장치나 산소를 제공하는 경우 목적지에 두고 갈 수 없습니다. 주행 중에만 사용할 수 있습니다. 집 주소와 약속 시간에 필요한 사항을 계획하십시오.

스쿠터를 이용하시는 경우, 안전을 위해 운전기사가 차량 좌석으로 환승 여부를 물을 수 있습니다. 그러나 그렇게 할 필요는 없습니다.

보행기나 지팡이와 같은 이동 보조 기구는 착석 후 차량에 안전하게 보관해야 합니다. 공급자는 필요한 경우 장비를 보호하는 데 도움을 줄 것입니다.

이동하는 동안 휴대용 산소 탱크를 고정해야 합니다. 의료적으로 필요한 만큼만 산소를 가져오십시오.



도우미 동물

탑승 시 보조 동물을 동반할 수 있습니다. 서비스 동물은 장애로 인해 필요한 개 또는 소형 말입니다. 동물은 장애인으로서 귀하의 이익을 위해 일을 하거나 작업을 수행하도록 훈련되었습니다 ada.gov/service_animals_2010.htm 에서 장애인 보조 동물 및 미국 장애인법(ADA)에 대해 자세히 알아보십시오

정서적 지원 동물, 반려 동물 및 애완 동물은 동봉된 캐리어를 제외하고는 당사 차량에 허용되지 않습니다.

도우미 동물을 동반하는 경우, 차량 서비스 일정을 잡기 위해 전화할 때 알려주십시오.

당사 고객 서비스 팀과 운전 기사는 보조 동물에 대해 다음과 같은 질문을 할 수 있습니다. :

- 어떤 동물인가요?
- 장애 때문에 동물이 필요합니까?
- 동물이 수행하도록 훈련된 작업은 무엇입니까?

고객 서비스 및 드라이버는 이러한 질문만 할 수 있습니다. 귀하의 의료 정보의 세부 사항을 비공개로 유지할 권리가 있습니다. 이 세 가지 질문 이외의 정보를 공개(제공)할 필요는 없습니다.

안전 벨트

모든 라이더는 안전 벨트 법규를 따라야 합니다. 승차 일정을 잡기 위해 전화할 때 안전 벨트 연장이 필요한지 알려주십시오. 안전 벨트 면제 카드가 있는 경우, 저희에게 전화하여 가장 잘 도와드릴 수 있는 방법을 논의하십시오. 휠체어를 사용하는 라이더는 무릎과 어깨 벨트를 사용해야 합니다.

공유 차량

라이드는 개인이 보장되지 않으며 공유될 수 있습니다. 목적지까지 가는 도중에 다른 NEMT 라이더를 태우거나 내릴 수 있습니다. 항상 다른 승객을 존중해 주시기 바랍니다. 차량에 있는 사람에게 안전을 위협하는 행동을 하지 마십시오.

안전한 운송

회원이 정신 건강 위기에 처해 있을 때 가장 적절한 교통 수단은 특수 차량을 이용한 안전한 의료 수송일 수 있습니다. 이는 의사 또는 경찰관이 해당 회원이 자신이나 다른 사람을 해할 위험이 있거나 즉각적인 치료, 보호 또는 치료가 필요하다고 판단했음을 의미합니다.

의학적으로 적절한 경우 다른 한 사람이 가입자와 함께 이동하여 도중에 약을 제공하거나 법적 요건을 충족할 수 있습니다. 예로는 부모, 법적 보호자 또는 에스코트가 포함되지만 이에 국한되지 않습니다.

저희는 법원에서 명령한 OHP 보장 의료 서비스에 대해 안전한 의료 이송을 승인합니다. 회원이 법원 또는 약정 청문회에 가는 경우(다른 자금 지원 교통 수단이 없는 경우 제외) 또는 회원이 구금되어 있는 경우는 예외입니다.

노쇼 (No-shows)

노쇼(no-show)는 예정된 라이드를 타지 않았음을 의미합니다. 그리고 당신은 우리에게 여행을 취소할 수 있을 만큼 빨리 통보하지 않았습니다.

이것은 다음을 의미할 수 있습니다:

- 우리가 당신을 데리러 가기로 설정한 시간보다 2 시간 이내에 라이드를 취소했습니다.
- 예약된 픽업 시간 또는 창에서 15 분 이내에 준비되지 않았습니다.
- 귀하는 더 이상 라이드가 필요하지 않기 때문에 문 앞에서 운전사를 외면했습니다. 또는 해당 운전자 또는 제공자로부터의 차량 서비스를 원하지 않았습니다.

일정 횟수의 노쇼 (No-Show) 이후에는 프로필에 서비스 수정(변경)이 적용될 수 있습니다.

서비스 수정은 향후 라이드에 대한 특별 조건과 합리적인 제한(공정한도)을 설정합니다. 특정 운송업체를 이용해야 함을 의미할 수 있습니다. 또는 가능하면 대중교통을 이용하세요. 또는 미리 전화하여 각 여행을 확인하십시오. 또는 개인 간병인 (PCA) 과 함께 여행해야 할 수도 있습니다. (PCAs 에 대한 자세한 내용은 [7 페이지](#)를 참조하십시오.)

귀하의 라이드가 실수로 노쇼로 표시되었다고 느끼십니까? 노쇼에 대해 이의를 제기하려면 고객 서비스 팀에 연락할 수 있습니다. 우리는 그 문제를 조사할 것입니다. 해당되는 경우 우리는 노쇼를 제거합니다.



카시트는 제공해 드릴 수 없습니다. 운전자는 카시트를 설치하거나 제거하는 데 도움을 주지 않을 수 있습니다. 차에서 내릴 때 카시트를 가지고 가야 합니다. 운전자는 귀하를 위해 차량에 카시트를 보관할 수 없습니다.

오리건 주법에 따라:

- 2 세 미만의 어린이는 후방을 향한 카시트에 앉혀야 합니다.
- 체중이 40 파운드 미만인 2 세 이상의 어린이는 카시트에 앉혀야 합니다.
- 체중이 40 파운드 이상인 어린이는 4피트, 9인치 또는 8 세가 되고 성인 벨트가 올바르게 맞을 때까지 부스터 시트에 앉아야 합니다.
- 운전자는 적절한 카시트와 도우미가 있어야만 어린이를 태울 수 있습니다.

12 세 이하 어린이

만 12 세 이하 어린이는 반드시 성인과 동행(동반)해야 합니다. 성인은 부모, 양부모, 조부모, 법적 보호자, 복지부 (DHS) 직원 또는 자원 봉사자 또는 오레곤 보건 당국 (OHA) 직원이어야 합니다. 또는 부모 또는 법적 보호자가 서면으로 개인 간병인 또는 PCA로 식별한 성인(18 세 이상)일 수 있습니다.

성인 도우미는 8 세 미만 어린이를 위한 카시트 또는 부스터 시트를 제공 및 설치해야 합니다. (PCA 에 대한 자세한 내용은 **7 페이지**를 참조하십시오.)



약국 정류장

기존 여행에 추가로 처방약을 구입하기 위해 약국에 가는 것을 도와드릴 수 있습니다. 정류장은 약속 전이나 후에 추가할 수 있습니다. 우리는 버스 요금, 마일리지 환급 또는 차량 제공 승차를 제공할 수 있습니다.

차량 제공 라이드의 경우 선택할 수 있습니다. 운전자는 15 분 동안 기다릴 수 있습니다. 또는 픽업할 준비가 되면 전화할 수 있습니다.

우리는 일상적인 약국 여행을 계획하지 않습니다. 그러나 의학적 필요가 있는 경우 일정을 잡을 것입니다.

Health Share 및 건강 플랜은 약국 제공자와 협력하여 처방약을 집으로 직접 배달할 수 있는 옵션을 제공합니다. 배달 옵션에 대해 자세히 알아보려면 건강 플랜이나 클리닉에 문의하십시오. 또는 Health Share Customer Service 에 503-416-8090, 무료 전화 888-519-3845 또는 TTY 711로 전화하십시오.





지역 외

Clackamas, Multnomah 또는 Washington 카운티 내에서는 이용할 수 없는 Health Share 보장 약속에 방문해야 합니까? 약속 장소까지 교통편을 제공할 수 있는지 확인하기 위해 귀하와 협력할 것입니다. 때때로 지역 외 교통 수단에는 상황에 따라 환급과 차량 제공 차량을 결합하는 것이 포함됩니다.

자세한 내용은 OAR 410-141-3515(7)(a) 및 (b), 410-141-3930 에 있습니다. Ride to Care 환급 가이드 (careoregon.org/docs/default-source/nemt/hso-nemt-reimburse-guide-web.pdf) 에서 식사 및 숙박비, 여행 환급에 대한 자세한 정보를 찾을 수 있습니다

경우에 따라 귀하와 귀하와 동행하는 도우미(아래 참조)를 위해 식사 및 숙박비(고정 금액)를 제공할 수도 있습니다. 지역 외 의료 서비스가 다음과 같은 경우 식사에 대한 급여를 제공할 수 있습니다.:

- 30 분 또는 30 마일 이상의 여행을 포함합니다(도시 지역에 거주하는 경우).
- 60 분 또는 60 마일 이상의 여행을 포함합니다(시골 지역에 거주하는 경우).
- 전체 왕복 여행 시간은 4 시간 이상 걸립니다.

숙박비 환급을 받으려면:

- 예약을 하려면 오전 5 시 이전에 여행을 시작해야 합니다. 그렇지 않으면 저녁 9 시 이후에 예약 시간을 마치고 집에 돌아옵니다.

또는

- 귀하의 서비스 제공자는 귀하에게 의학적 필요가 있음을 서면으로 알려야 합니다.
- 두 경우 모두 숙박할 장소의 이름과 주소를 제공해야 합니다.

다음과 같은 다른 경우에도 식사가 제공될 수 있습니다. :

- 귀하는 지역 밖 진료 예약까지 자신을 이송할 수 있습니다.
- 가족이나 친구가 귀하를 지역 외 진료 예약에 데려갈 수 있습니다.
- 지역 밖 진료 예약까지 차량이 제공하는 차량 서비스를 받고 있습니다.

귀하의 지역 외 상황이 식사에 적합한지 문의하십시오.

식대 및 숙박은 회원(및 해당되는 경우 수행원)에 대해 다음 요율로 상환됩니다. :

- 아침 식사(\$11.00): 여행은 오전 5시 이전에 시작됩니다.
- 점심(\$11.00): 여행은 오전 11 시 30 분부터 오후 1 시 30 분까지 전체 기간에 걸쳐 진행됩니다.
- 저녁 식사(\$11.00): 여행은 오후 9시 이후에 종료됩니다.
- 숙박: 1 박에 \$80. 수행원과 별도의 방이 있는 경우에만 숙박비를 환불해 드립니다.

식비는 정해진 금액입니다. 식사에 대한 영수증을 제공할 필요가 없습니다.

승인된 식사 및 숙박비를 초과하는 비용은 회원이 부담해야 합니다. 식비 및 숙박비 지원이 승인되면 그에 따라 계획을 세우십시오. 귀하 또는 귀하가 대신하여 전화를 걸고 있는 회원이 나머지 비용을 감당할 수 없는 경우 Health Share 에 전화하여 귀하의 선택 사항에 대해 문의하십시오.

Ride to Care가 당신을 거기에 데려다 줄 것입니다



서비스 지역 외의 진료를 위한 여행 경비 요청을 검토하는 절차가 있습니다. 사전에 승인된 경우 특정 여행 경비를 상환하거나 여행 경비를 제공할 수 있습니다.

지역 외의 의료 예약을 예약하는 즉시 저희에게 전화해 주십시오. 귀하의 요청을 검토하는 데 시간이 필요합니다. 저희는 먼저 귀하의 치료를 위해 서비스 지역을 벗어나는 것이 의학적으로 적절한지 확인할 것입니다. 귀하의 지역 외 약속을 승인하면 필요한 여행 일정을 잡을 시간이 필요합니다.

해외 여행을 요청하려면 최대 90 일 전에 전화할 수 있습니다. 예약 후 최대 45일 이내에 완료된 환급 양식을 받을 수 있습니다.

서비스 지역 이외의 약속 장소로의 여행을 요청하기 위해 전화를 걸면 고객 서비스 담당자에게 몇 가지 정보가 필요합니다. **이 정보는 여행이 Oregon Health Authority에서 설정한 지역 외 보장 지침에 속하는지 여부를 결정하는 데 도움이 됩니다. 우리는 다음과 같이 질문할 것입니다:**

- 아파트 및 스위트 번호를 포함한 전체 시작 및 하차 주소(해당되는 경우).
- 시설 이름, 제공자 이름 및 제공자 전화번호.
- 예약 이유.
- 예약 날짜와 시간.
- 도착해야 할 때. 이것은 예정된 예약 하루 전일 수 있습니다.
- 체류해야 하는 기간.

- 이동 장치 또는 개인 간병인이 있는 경우.
- 귀하가 요청하는 운송 유형. (예: 차량 운송, 항공 여행 또는 마일리지 환급)
- 다시 전화하기 좋은 번호입니다.

여행정보를 검토 및 확인 후 연락드리겠습니다. 귀하의 여행이 승인 또는 거부되었는지 알려드립니다.

여행이 승인되면 운송에 대한 세부 정보를 알려드립니다. 그리고 환급을 위해 Focus 카드를 설정해 드리겠습니다.

간병인과 함께 지역 밖으로 여행

1 인(동행하는 분)의 식비 또는 숙박비를 환불해 드립니다. 여기에는 부모나 회원을 돕는 다른 사람들이 포함될 수 있습니다. 우리는 다음과 같은 경우에 함께 가는 수행원에 대해 회원에게 환급합니다. :

- 회원은 다른 사람 없이 여행을 할 수 없는 미성년자입니다.
- 회원은 서비스 제공자가 서명한 메모에 간병인이 동행해야 하는 이유를 설명합니다.
- 정신적 또는 신체적 이유로 회원은 도움 없이 약속 장소에 갈 수 없습니다.
- 회원은 예약, 치료 또는 서비스를 받은 후 도움 없이 집에 돌아갈 수 없었습니다.

특정 상황에서 우리는 한 명 이상의 수행원에 대해 또는 위에 표시된 것과 다른 이유로 식사 또는 숙박을 상환하기로 결정할 수 있습니다.

귀하 및/또는 귀하의 간병인이 식사 및 숙박 비용을 선불로 지불할 여력이 없는 경우 저희에게 알려주십시오. 우리는 당신을 위한 최선의 선택을 찾을 것입니다.



비상 사태

의료 응급 상황이 발생하면 911에 전화하거나
누군가가 가장 가까운 응급실로 데려가도록 하십시오.

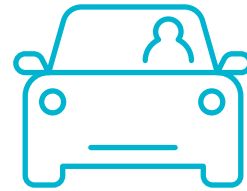
주행 중 긴급 상황이 발생하면 기사에게 알려십시오.
운전기사가 911에 전화할 수 있습니다.

Ride to Care는
긴급 교통편을 제공하지
않습니다.



운전자 심사

우리는 운전자를 선별합니다. 그들은 범죄 배경
조사 및 심사를 포함한 사전 고용 활동을 통해 연방
프로그램 참여에서 제외되지 않도록 합니다. 필요한
경우 올바른 보증이 포함된 운전 면허증을 소지하는
것을 포함하여 특정 고용 요구 사항이 적용됩니다.
운송 서비스는 특정 안전 및 편의 기준을 충족하는
차량에만 제공됩니다. 그들은 안전 벨트, 소화기 및
구급 상자과 같은 기능을 제공합니다. 차량은 금연,
소독, 청소, 잔해물이 없고 모든 현지 면허 및 허가
요건을 충족합니다.



악천후 계획

극단적인 날씨 동안 중요한 의료 서비스가 필요한
경우 서비스를 제공할 계획이 있습니다. 중요한
의료에는 신장 투석, 화학 요법 주입 등이 포함됩니다.
악천후(매우 나쁜) 날씨에는 극심한 더위, 극심한
추위, 홍수, 토네이도 경고, 폭설, 빙판길 등이
포함됩니다.





귀하의 권리 및 책임

Ride to Care 사용자로서 귀하는 다음과 같은 권리가 있습니다:

- 귀하의 필요에 적합한 안전하고 신뢰할 수 있는 운송 서비스를 받으십시오.
- 고객 서비스에 이야기할 때 통역 서비스를 요청하십시오. 귀하의 필요에 맞는 언어 또는 형식으로 Ride to Care 자료를 요청하십시오.
- Ride to Care 경험에 대한 불만을 제기하십시오.
- 불공정하게 서비스를 거부당했다고 생각되면 항소를 제출하거나 청문회를 요청하거나 두 가지 모두를 요청하십시오.
- 승차가 거부되면 서면 통지를 받습니다.

귀하는 의료 혜택의 일부로 신뢰할 수 있는 교통편을 이용할 권리가 있습니다.

Ride to Care 승객으로서 귀하의 책임은 다음과 같습니다. :

- 운전자와 다른 승객을 존중하는 태도로 대하기
- 교통편을 예약, 변경 또는 취소하기 위해 가능한 한 빨리 저희에게 전화하십시오.
- Oregon 주 법률에서 요구하는 안전 벨트 및 기타 안전 장비 사용.
- 추가 정차를 미리 요청합니다.

약국이나 기타 장소에 정차해야 하는 경우 저희가 승인해야 합니다. 운전자는 우리가 승인한 정차만 할 수 있습니다.

서비스 수정

일부 회원에게는 특별한 조건이나 필요 사항이 있습니다. 여기에는 신체 또는 행동 건강 장애가 포함될 수 있습니다. OAR 410-141-3955의 규칙을 충족하도록 NEMT 서비스를 수정(조정)할 것입니다. 또한 건강 문제가 있거나 여행 중 운전자나 다른 사람에게 직접적인 위협이나 안전 위험을 초래하는 행동을 보이는 라이더를 위한 서비스를 수정할 것입니다.

안전 위험에는 다음과 같은 행동이 포함됩니다:

- 운전자를 위협하는 행위.
- 차 안에서 다른 사람을 위협하는 행위.
- 차 안에 있는 사람이 다칠 위험이 있는 상황을 만드는 것.

서비스를 오용하는 라이더도 서비스 수정을 받을 수 있습니다. 라이더의 행동으로 인해 의료 제공자가 교통 문제를 이유로 서비스를 거부하는 경우 서비스가 수정될 수도 있습니다.

서비스 수정을 받으면 귀하와 협력할 것입니다. 저희는 귀하가 의료 서비스를 받는 데 도움이 되는 다른 옵션을 찾을 것입니다.

청구

Oregon Health Authority (OHA) 에서 해당 서비스에 대해 환급을 받지 않더라도 당사와 Health Share 는 보장되는 의료 서비스를 오가는 교통편에 대해 귀하에게 청구하지 않습니다.

청구서를 받으면 즉시 저희 또는 Health Share 에 전화하십시오.



초과 지불

때때로, 우리는 우리가 받아야 하는 것보다 더 많은 돈을 지불할 수 있습니다. 이것을 초과지불이라고 합니다. 다음과 같은 경우에 발생할 수 있습니다. :

- 우리는 귀하에게 상환하지만 다른 기관이나 자원이 이미 귀하에게 상환했습니다.
- 귀하에게 차, 식사, 숙박을 제공한 사람이 직접 지불했지만 귀하도 그에 대한 상환을 받았습니다.

- 우리는 약속 장소까지의 여행 비용을 지불하지만 귀하는:
 - 돈을 사용하지 마십시오.
 - 약속 장소에 가지 마세요.
 - 환급을 받은 다른 회원과 함께 라이드를 공유하십시오.
- 대중 교통 패스를 제공하고 다른 사람에게 판매하거나 양도합니다.

이러한 초과 지불 중 하나가 발생하면 저희는 귀하로부터 초과 지불된 금액을 징수할 수 있습니다.



고충, 피드백, 거부 및 항소

고충 및 피드백

Health Share 의 의료 및 운송 서비스 제공자는 귀하에게 가능한 최고의 의료 서비스를 제공하고자 합니다. 교통(여행) 서비스의 일부에 대해 불만이 있습니까? 전화를 하거나 편지를 써서 이에 대해 저희 또는 Health Share 에 알릴 수 있습니다.

귀하는 당사 서비스, 프로세스 또는 여행의 모든 측면에 대해 불만을 제기할 권리가 있습니다. 불만은 불만을 나타냅니다. 우리 팀은 귀하의 우려 사항을 해결하기 위해 노력할 것입니다.

불만 사항은 다음과 같으나 이에 국한되지 않습니다. :

- 서비스 거부.
- 운전자 또는 차량 안전.
- 귀하가 받은 서비스 품질.
- 무례한 운전자 또는 직원.
- 적절한 유형의 서비스를 받았는지 여부.
- 서비스에 대한 액세스.
- 소비자로서의 권리.

불만을 제기해도 NEMT 서비스는 부정적인 영향을 받지 않습니다. 양질의 서비스를 제공하기 위해서는 고충을 듣는 것이 중요합니다.

정규 업무 시간 동안 Ride to Care 에 전화하여 불만을 제기할 수 있습니다. 다른 피드백도 환영합니다.

Ride to Care 가 귀하의 고충을 접수한 후 영업일 기준 5일 이내에 다음 두 가지 중 하나를 보내드립니다. 서면 결의안(결정). 또는 귀하의 문제를 조사하는 데 더 많은 시간이 필요하다고 설명하는 편지.

우리는 30 일 이내에 귀하에게 최종 답변을 드립니다.

양식을 작성하거나 진행 방법을 아는 데 도움이 필요하십니까? Health Share 가 도움을 드릴 수 있습니다. 고객 서비스 팀에 503-416-8090, 무료 전화 888-519-3845 또는 TTY 711로 전화하십시오.

다음은 수행할 수도 있습니다:

- 서비스 제공자에게 직접 연락하여 우려 사항에 대해 이야기하십시오.
- OHP Client Services 에 불만을 제기하십시오. OHP 무료 전화 800-273-0557로 전화하십시오.
- Oregon Health Authority Ombudsman 에 불만을 제기하십시오. OHA 무료 전화 877-642-0450 또는 TTY 711 로 전화하십시오.

귀하의 권한을 위임받은 대리인(귀하가 대리할 수 있는 사람)이 귀하를 대신하여 불만을 제기할 수 있습니다. 권한을 부여받은 대리인이 고충을 제기할 수 있도록 Ride to Care 에 (서면 또는 음성으로) 알려야 할 수도 있습니다.

저희나 Health Share 는 귀하가 이전에(이전에) 제기한 불만이나 불만을 제기하는 것을 금지(중지)하지 않습니다. 우리는 또한 귀하가 당사와 Health Share 에 동일한 불만 또는 불만을 제기하거나 제출하는 것을 막지 않을 것입니다.

거부 및 항소

부당하게 서비스를 거부당했다고 생각되면 항소, 청문회 또는 둘 다를 받을 권리가 있습니다. 서비스가 거부된 경우 요청이 거부된 이유를 구두로 알려드립니다. 불리한 혜택 결정 통지 (NOABD) 를 우편으로 보내기 전에 Health Share 는 초기 심사관이 승차를 거부할 때 다른 직원의 2차 검토를 제공해야 합니다.

거부 후 72시간 이내에 Health Share 는 귀하에게 불리한 혜택 결정 통지서를 우편으로 발송합니다(회원은 승차 거부). 또한 귀하를 위해 여행을 예약한 경우 귀하가 약속을 예약한 제공자에게도 사본을 보낼 것입니다. 회원 핸드북에서 귀하의 권리에 대한 자세한 정보를 찾을 수 있습니다.

귀하는 항상 당사를 통해 직접 문제를 해결하려고 시도해야 합니다. 그러나 우려 사항을 해결할 수 없는 경우 Health Share Customer Service (503-416-8090) 또는 Oregon Health Authority Member Services (800-273-0557) 에 문의할 수 있습니다.

귀하가 요청했거나 귀하의 의료 제공자가 귀하를 대신하여 요청한 NEMT 서비스를 저희가 거부, 중단 또는 축소하는 경우, 72 시간 이내에 또는 변경이 발생하기 전에 가능한 한 빨리 귀하에게 NOABD 서신을 우편으로 발송할 것입니다. 통지서에는 우리가 왜 그런 결정을 내렸는지 알려줄 것입니다.

이 서신은 귀하가 원할 경우 결정에 항소하는 방법을 설명합니다. NOABD 서신의 지침에 따라 Health Share 를 통해 이의 제기 절차를 시작하십시오. NOABD 서신에 기재된 날짜로부터 60 일 이내에 항소를 제출해야 합니다.

이의 제기를 선택하면 해당 상황에 대한 임상 또는 프로그램 전문 지식을 갖춘 의료 전문가가 이를 검토합니다. Health Share 는 귀하의 건강 상태가 요구하는 한 빨리 귀하에게 항소 해결 통지(NOAR) 를 우편으로 보낼 것입니다. 그들은 귀하의 요청일로부터 16 일 이내에 그것을 우편으로 보낼 것입니다. Health Share 에 시간이 더 필요하면 편지를 보내드립니다. 그들은 최대 14일을 더 가질 수 있습니다.

Health Share 가 16일 이내에 또는 연장된 이의 제기 기간까지 귀하의 이의 제기를 처리하지 않으면 이는 이의 제기 절차가 완료되었음을 의미합니다. 그런 다음 행정 청문회를 신청할 수 있습니다. 직접 고충을 제기하거나 항소를 제기할 필요가 없습니다. 원하는 경우 승인된(승인된) 대리인이 대신 제출할 수 있습니다.

귀하는 서비스를 거부, 중지 또는 축소하기로 결정하기 전에 이미 시작된 서비스를 계속 받을 수 있습니다.

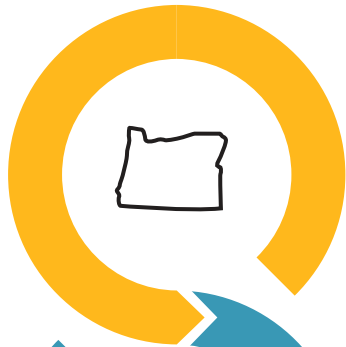
고충 및 이의 제기 시스템, 정책 및 절차에 대한
자세한 내용은 Health Share에 문의하십시오. :

전화: 503-416-8090

무료 전화: 888-519-3845 or TTY 711

귀하의 요구 사항을 제공

Ride to Care, 의료 제공자 및 Oregon Health Authority 가 연결되는 방식



Oregon Health Authority

Oregon Health Authority (OHA) 이라고 하는 Oregon 주 전체에 대해 Medicaid 프로그램을 운영합니다. 비응급 의료 이송(NEMT)은 보장되는 OHP 혜택입니다.



health share
Health Share of Oregon

Health Share of Oregon (HSO) 는 조정 진료 조직(CCO)이라고 합니다. Health Share of Oregon 은 3개 카운티 지역 (Clackamas, Multnomah 및 Washington 카운티)에서 OHP 회원에게 서비스를 제공하기 위해 OHA 아래에서 일합니다.



CareOregon, Kaiser Permanente, Legacy Health/PacificSource, OHSU 및 Providence Health & Services 는 3 개 카운티 지역에서 Health Share CCO 가 진료를 제공하는 데 도움을 주는 보험 제공자입니다. 고객 서비스 및 관리 조정 팀을 통해 귀하가 신체, 치과 및 정신 건강 관리와 약물 남용 치료를 받을 수 있도록 돕습니다. 교통 서비스는 이 건강 플랜에 따라 보장됩니다.



RIDE to CARE

Ride to Care 는 Health Share 가 보장하는 의료 예약 및 서비스를 받을 수 있도록 도와줍니다. Ride to Care 는 귀하의 필요에 맞는 NEMT 서비스를 찾기 위해 귀하와 협력할 것입니다. 이것은 대중 교통 요금, 마일리지 환급 기금 또는 차량 제공 라이드에 대한 요금일 수 있습니다. Ride to Care 는 귀하가 Medicaid 보장 서비스에 참여하고 있는지 확인하기 위해 의료 제공자에게 연락할 수도 있습니다.



주치의 (PCP) 는 의사, 개업 간호사, 의사의 조수 또는 자연 요법사일 수 있습니다. 그들은 CareOregon 및 치과 의사, 정신 건강 제공자, 약사 및 기타와 같은 기타 의료 팀 구성원과 귀하의 치료를 조정합니다. 귀하의 PCP 또는 기타 의료 서비스 제공자가 교통편을 마련하는 데도 도움을 줄 수 있습니다.



503-416-3955 또는 무료 전화 855-321-4899
오전 8 시~오후 5 시 월요일부터 금요일까지

OHP-HSO-22-2836

HSO-21276350-KO-0113

ridetocare.com