

# RIDE to CARE

## 승차 가이드

2024년 1월



**503-416-3955 또는 무료 전화 855-321-4899**

오전 8시부터 5시 월요일에서 금요일

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





# 목차

연락 정보와 업무시간.....	1
언어와 양식 지원.....	2
멤버 비밀유지.....	2
비 차별 선언문.....	3
프로그램 개요.....	4
개인 케어 간병인 (PCA).....	6
대중 교통.....	7
마일리지 상환.....	9
자동차 제공 승차.....	10
약국 방문.....	15
외부 구역.....	16
응급.....	18
운전자 선별.....	18
약천후 계획.....	18
당신의 권리와 의무.....	19
초과 지불.....	21
불만, 피드백, 부인, 호소.....	21





## 연락 정보와 근무 시간

### Ride to Care 연락 정보

전화: 503-416-3955

무료 전화: 855-321-4899

TTY: 711

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

Ride to Care 는 당신의 코디네이트된 케어 기관, Health Share of Oregon을 위한 모든 비-응급 의료 수송 (NEMT) 서비스를 제공합니다.

### Ride to Care 영업시간 및 휴일

정규 근무 시간: 오전 8시부터 오후 5시 **월요일에서 금요일까지, 휴일 제외.** 그 시간 동안에 당신은 식사를 하고, 불만을 제기하고 당신의 교통편을 마련할 수 있습니다. 그 외 시간은 근무 시간 후로 간주됩니다.

저희 주 고객 서비스 팀은 다음 휴일에는 근무하지 않습니다: 새해 첫날, 현충일, 7월 4일, 노동절, 추수감사절, 크리스마스 이브와 크리스마스.

### Health Share of Oregon 연락 정보

우리 주 고객센터 서비스 팀의 정규

근무시간은 **주중 오전 8시부터 오후 5**

시까지입니다. Y당신은 여행이나 다른 승차 도움을 요청하기 위해 전화할 수 있습니다. 정규 근무시간 외에는, 당신은 우리 근무시간 외 서비스에 연락할 수 있습니다. 근무시간 외 콜센터는 제한된 서비스만을 제공합니다. 다음 경우에 도움을 드릴 수 있습니다:



- 의료적으로 긴급한 여행을 예약합니다. 예로 병원에서 집으로 가거나 긴급 케어로 가는 것
- 10분 이상 늦은 예약된 승차 확인.
- 당신이 이미 예약한 미래 승차확인.

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

전화: 503-416-8090

무료 전화: 888-519-3845 or TTY 711

팩스: 503-416-4981

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

시간: 오전 8시부터 오후 4시 45분까지 공휴일을 제외한 월요일부터 금요일까지

서비스는 **365일, 24시간 이용 가능합니다.** 필요한 날짜나 시간에 교통수단(여행)을 예약할 수 있습니다. 여행 일정을 잡으려면 정규 업무 시간 중에 전화해 주세요. 의학적으로 긴급한 여행만 업무 시간 이후로 예약할 수 있습니다.

**이전에 예정된 교통편은 근무 시간이나 휴일에 영향을 받지 않습니다.**

단일 및 반복(반복) 약속 모두에 대해 최대 90 일 전에 저희에게 전화하시면 한 번에 하나 이상의 여행을 예약하실 수 있습니다.

**근무시간 외 콜센터는 시간, 요일, 공휴일에 관계없이 이용 가능합니다.**



## 언어와 포맷 지원

당신은 이 문서를 다른 언어, 큰 글자, 점자 또는 당신이 선호하는 형식을 받을 수 있습니다. 당신은 또 통역을 요청할 수 있습니다. 이 도움은 무료입니다. 800-224-4840 또는 TTY 711에 전화하십시오.

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

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

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

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



## 멤버 비밀 보장

당신의 프라이버시는 우리에게 중요합니다. 우리는 업무 목적에 필요할 때만 당신에 대해 말하거나 당신의 정보를 제공할 것입니다. 달리 하는 것은 엄격하게 금지 (금지)되어 있습니다. 우리는 당신의 정보를 법이 요구하는 것과 같이 비공개를 유지할 것입니다.





# 비-차별 선언문

## Health Share of Oregon 는 차별하지 않습니다

Health Share 는 주와 연방 권리법을 따라야 합니다. 우리는 우리 모든 프로그램이나 활동에서 다음의 개인 문제로 사람들을 불공평하게 취급할 수 없습니다:

- 나이
- 결혼 상태
- 색
- 국적
- 장애
- 인종
- 성적 주체성
- 종교
- 건강 상태와 서비스 필요성
- 성
- 성 성향

모든 사람이 건물과 서비스에 출입하고 우리 서비스를 이용할 권리가 있습니다. 당신은 당신이 이해하는 방법으로 정보를 받을 권리가 있습니다.

Ride to Care에는 영어외 언어를 하는 자격있는 고객서비스 직원이 있습니다. 우리는 또 당신 - 또는 당신 가족, 간병인 또는 대리인에게 필요하다면 당신이 전화할 때 통역도 제공할 것입니다. 이는 당신이 이해하는 다른 형식으로 서면 자료를 받는 것을 포함합니다 (큰 글자, 오디오, 점자등).

**당신 또는 당신의 대리인은 이 가이드를 서면으로 무료로 요청할 수 있습니다. Health Share는 근무일 5일내에 보낼 것입니다.**

당신이 영어를 하지 못할 경우, 이는 무료 통역 서비스와 당신이 대화하는 언어로 쓰인 정보/자료를 포함합니다. 우리는 당신과 당신의 필요에 대해 대화함으로써 정책, 실행과 과정에 합리적인 변화를 줄 것입니다.

우려를 보고하거나 상세한 정보를 원할 경우, 우리 불만 코디네이터에게 다음의 방법으로 연락하십시오:

## Health Share of Oregon

**전화:** 무료전화 888-519-3845 또는 TTY 711

**전자적으로 불만사항을 접수하세요:**

**웹:** 형식을 사용합니다 여기에서 6개국 언어로 제공됩니다: [oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx](http://oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx)

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

**팩스:** 503-416-1459

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

## Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights

**웹:** [oregon.gov/OHA/OEI](http://oregon.gov/OHA/OEI)

**이메일:** [OHA.PublicCivilRights@state.or.us](mailto: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

**다음 페이지에 계속 ▶**

## Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

전화: 971-673-0764

웹: [oregon.gov/boli/civil-rights/Pages/default.aspx](http://oregon.gov/boli/civil-rights/Pages/default.aspx)

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

우편: Bureau of Labor and Industries  
421 SW Oak St, Suite 750  
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: [link.careoregon.org/ocr-portal](http://link.careoregon.org/ocr-portal)

전화: 무료 전화 800-368-1019 또는  
800-537-7697 (TDD)

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

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



## 프로그램 개요

Ride to Care 는 무료 비-응급 (응급용이 아닌) 의료 운송, 또는 NEMT를 제공합니다. NEMT는 Health Share of Oregon 멤버들을 위한 혜택입니다. NEMT 는 Health Share가 지불하여 당신을 의료 케어 방문으로 데려다 줍니다. 그 방문은 의사, 치과 의사, 정신 건강 카운셀러 또는 다른 제공자일 수 있습니다.

우리 서비스 지역은 Clackamas, Multnomah 와 Washington counties입니다.

**Ride to Care는 당신이 의료 케어로 도착하는 3가지 방법을 제공합니다. 우리는 이것을 “여행”부릅니다**

- 1. 대중 교통:** 우리는 일일 또는 월 Hop Fastpasses 를 제공합니다. 당신은 TriMet buses, MAX 그리고 Portland Streetcar에 승차할 수 있습니다. 당신은 트리- 카운티 지역에서 다른 교통을 이용할 수도 있습니다. 이 옵션으로, 당신은 당신이 가야하는 곳으로 데려다 줄 수 있는 버스 또는 기차 노선을 찾을 필요가 있습니다. 당신이 대중 교통 이용 방법을 습득하는데 도움이 필요할 경우, 우리에게 물어주십시오.
- 2. 마일리지 상황:** 우리는 의료 케어로 운전한 마일당 지불합니다. 당신은 직접 운전할 수 있거나 다른 사람이 운전해 줄 수 있습니다. 가끔 우리는 당신이 서비스 지역을 벗어나야할 때 보조금 (일정 총액) 을 식사와 숙고 (하루 밤 거처지)을 지불합니다. 이 옵션으로, 당신은 당신을 예약으로 데려다줄 수

있는 사람을 찾을 필요가 있을 것입니다.

- 3. 차량-제공 승차:** 우리는 개인과 공유 승차를 예약할 수 있습니다. 우리는 당신의 필요를 충족하는 차량을 보냅니다. 그것은 당신의 이동 장치 (이동 보조)를 포함합니다.

**당신은 Ride to Care를 이용하는데 지불금액이 없습니다.**

고객 서비스는 당신의 여행 예약을 돕기 위해 휴일 제외 오전 8시부터 오후 5시 월요일에서 금요일까지 열려있습니다.

**당신이 Ride to Care에 전화할 때 기대할 것**

당신은 우리 고객 서비스 팀과 대화할 것입니다. 우리는 당신의 필요에 대해 알아볼 것입니다. 그 후 우리는 Health Share가 보장하는 모든 서비스를 Oregon Health Plan (OHP)를 통해 받도록 도울 수 있습니다. 그것은 신체적, 치과 또는 정신 케어, 또는 약물 사용 치료일 수 있습니다.



우리는 당신이 여행에 자격(자격 갖추)이 있는지 검증(확인)할 것입니다. 우리는 적당하고 최소 경비가 드는 여행 종류를 찾기 위해 당신과 협력할 것입니다. 우리는 이 여행이 당신의 필요에 적합한 것을 확인할 것입니다.

### 고객 서비스는 다음과 같은 질문을 할 것입니다:

- 우리가 어떻게 당신에게 연락할까요? 하루 중 언제가 좋으십니까? (우리는 예약이 되면 곧 당신에게 알리고 싶을 것입니다. 당신 여행 전날, 우리는 당신에게 전화, 문자, 이메일 또는 팩스를 보낼 수 있습니다.)
- 당신은 보통 어떻게 건강 케어 예약(건강 서비스를 위해 예약된 시간)에 도착합니까?
- 당신은 대중 교통 근처에 거주합니까?
- 당신은 차량에 접근(사용)할 수 있습니까?
- 당신은 이동 장치를 사용합니까?
- 당신은 추가적인 도움이 필요합니까?
- 여행을 위해 우리가 특별히 변경(변화)해야 하는 것은 무엇입니까? 이는 당신의 필요, 과거 또는 상태때문일 수 있습니다.

당신의 허가받은 대리인(당신이 당신을 위해 행동하는 허가를 준 사람)은 우리에게 전화할 수 있습니다. 그들은 당신의 여행에 대해 우리에게 질문할 수 있습니다. 이는 커뮤니티 의료 종사자, 부양부모, 양부모 또는 제공자일 수 있습니다. 또는 당신이 지정(선택)하는 다른 성인일 수 있습니다.

당신은 Health Share와 Medicare의 이중 멤버입니까? 우리는 당신이 Medicaid 또는 Medicare로 보장된 예약으로 도착 도움을 요청(필요)하는 것을 검증할 것입니다. 그 예약은 우리 서비스 지역내(Clackamas, Multnomah 와 Washington 카운티들)일 수 있고

또는 우리 서비스 지역 외부일 수 있습니다.

Health Share는 당신이 우리 서비스 지역에 있지 않아도 비-응급 여행에 책임(취급하고 비용을 지급)

이 있습니다.

인생은 변화로 가득합니다! 당신의 건강에 변화가 있었습니까? 당신의 교통 접근에 변화가 있었습니까? 그 변화가, 단기 또는 장기로 있었을 경우

저희에게 연락 주십시오. 우리는 당신의 새로운 필요를 위해 최선의 옵션을 찾기 위해 당신과 협력할 것입니다.

### 예약 요청

당신이 전화할 때마다, 우리는 다음의 정보가 당신으로부터 필요합니다:

- 당신의 성명:
- 당신의 출생일
- 당신 멤버 ID 번호
- 당신 우편 주소 확인
- 예약 시간과 날짜
- 승차와 목적지(하차) 주소
- 시설 이름, 의사의 이름과 의사 전화 번호.
- 예약을 위한 의학적 이유.
- 왕복과 편도 여부.
- 개인 케어 도우미, 또는 PCA 필요 여부. (PCA에 대한 자세한 정보는 **6 페이지**에 있습니다)
- 당신이 도움없이 걸을 수 있거나 당신이 이동 장치가 있을 경우 당신은 운전자로부터의 도움 필요에 대해 물을 수 있습니다. (이동 장치에 대한 자세한 정보는 **13 페이지**에 있습니다.)
- 만일 당신이 이동 장치를 사용한다면, 우리는 다음을 물을 수 있습니다:
  - 종류(예로, 휠체어, 스쿠터, 목발 또는 보행기).
  - 그 장치의 규격.
  - 지난 번 당신을 운송한 후로 당신의 이동 장치 종류의 변경 여부.

우리는 당신에게 다른 정보도 물을 수 있습니다.

우리는 당신이 당신의 요청이 보장된 서비스 또는 의료-관련 서비스라는 것을 검증할 것입니다. 다음을 주지하십시오: 당신이 Health Share 멤버인 것을 검증하는 것은 당신의 요청이 승인되리라는 것을 보장하지는 않습니다.

우리는 당신이 우리에게 연락 후 24시간 이내에 당신의 여행 요청을 승인하거나 거부할 것입니다. 예약이 24시간 이내일 경우, 우리는 그 시간 전에 당신에게 우리 결정을 알릴 것입니다. 우리는 당신이 당신 예약 시간에 도착하기를 원합니다.

우리가 당신의 전화 요청시 당신의 여행을 허가 (OK) 할 경우, 우리는 가능하면, 준비(계획)에 대해 당신에게 말할 것입니다. 그렇지 않을 경우, 우리는 당신에게 연락할 최선의 방법을 물을 것입니다 (이메일, 전화, 문자, 팩스 등) 그리고 당신의 여행 준비 (계획)에 대해 우리가 알게 되자마자 당신에게 알릴 것입니다. 이는 당신의 예약 이전일 것입니다.

**Health Share 또는 Ride to Care는 가능하면 적어도 2일 전 당신의 여행에 대한 정보를 당신에게 알릴 것입니다. 여행 준비에 대한 정보는 다음을 포함하지만, 그 외의 것도 포함합니다:**

- 운전자 또는 교통 제공자의 이름과 전화번호. 이는 미래 여행의 예약이 아닌 선-예약 여행에 대해 운전자에게 연락하기 위해서만 쓰일 수 있습니다. 당신이사항을 당신에게 알릴 수 없을 수도 있습니다. 예약 2일 이내에 여행을 요청할 경우, 우리는 이런 상세한.

- 픽업의 예약 시간과 주소.
- 당신이 방문하는 건강 케어 제공자의 이름과 주소 Health Share 멤버로, 당신은 여행 계획이 세워졌는지 여부 결정에 책임이 없습니다.

운전자들은 Health Share 또는 Ride to Care로부터 서류화된 선 승인없이 당신의 지정된 픽업 시간을 바꿀 수 없다는 사실을 아십시오.

**당신은 당신의 픽업 시간 또는 다른 여행 정보를 변경할 필요가 있습니까? 저희에게 전화하십시오.** 우리는 교통 제공자에게 알릴 것입니다.

**페이지 7-15**에 자세한 사항이 있습니다. 제공된 3 종류의 교통 (여행) 하 : 대중 교통, 마일리지 상환, 그리고 차량-제공 승차.

### **재향 군인과 협정 자유 연합 (COFA) 치과 프로그램 멤버들**

당신이 재향 군인 치과 프로그램이나 COFA 치과 프로그램 ("OHP 치과) 멤버일 경우 Ride to Care 는 치과 예약으로 무료 여행만 제공합니다. Ride to Care는 당신이 이 프로그램의 멤버일 경우 다른 의료 서비스로의 무료 여행은 제공하지 않습니다. 당신이 보장과 가능한 혜택에 대해 질문이 있을 경우, Health Share 고객 서비스 888-519-3845 또는 TTY 711에 연락하십시오.



## 개인 케어 간병인 (PCA)

개인 간병인 (PCA)는 멤버와 같이 혜택이 있는 의료 케어를 방문하는 도우미입니다. PCA는 당신의 방문 전후에 도움을 줍니다 그들은 다음과 같은 일을 돕습니다:

- 계단
- 당신의 이동 장치
- 언어 통역
- 의료 모니터링 (장치 주시하기)

PCA는 멤버의 어머니, 아버지, 양부모, 조부모 또는 보호자일 수 있습니다. 또는 18세 이상의 성인일 수 있습니다. 멤버의 부모 또는 보호자가 허가 (Ok) 하여야 합니다.

우리 또는 Health Share는 부모 또는 보호자가 서면으로 OK하는 것을 요구할 수 있습니다. 우리는 멤버가 도움이 필요하고 당신의 도우미가 우리 요구를 충족하는 여부를 결정할 것입니다.

당신이 의료 방문으로 같이 여행할 PCA가 필요하다면, 여행 도움을 위해 우리에게 전화할 때 알려주십시오. 우리는 그 사람이 요구사항을 충족하는지 여부를

확인할 것입니다 아동과 특별 요구사항 운송을 위한 오레곤 도우미 [link.careoregon.org/oard-transportation-attendants](https://link.careoregon.org/oard-transportation-attendants)에 명시된대로

12세 이하의 아동은 성인 도우미와 같이 승차하여야 합니다. 도우미는 멤버의 어머니, 아버지, 양어머니, 양아버지, 조부모, 또는 보호자일 수 있습니다. 도우미 규칙은 특별 신체 또는 발달 요구가 있는 모든 연령의 Health Share 멤버들에게도 적용됩니다.

PCA는 픽업과 돌아옴에 멤버와 같이하여야 합니다. 우리는 당신의 도우미 운송 (동승)에 경비 지불 요청을 하지 않을 것입니다.



## 대중 교통

당신이 대중 교통을 이용할 수 있다면, 우리는 당신에게 교통 요금을 줄 수 있습니다. 우리는 당신이 그 시간에 예약이 있는지를 클리닉에 확인 (체크)할 필요가 있을 수도 있습니다.

당신이 우리에게 전화할 때, 우리는 당신 건강을 검토할 것입니다. 치과와 정신 건강 케어, 또는 약물 사용 치료를 위한 미래 예약에 대해 우리에게 알려줄 준비를 하십시오

전화에서, 우리는 당신의 여행을 스케줄하기 위한 정보를 물을 것입니다. 당신이 Ride to Care”에 전화할 때 기대할 우리가 필요한 정보에 대해 **페이지 4**에서 알아보십시오.

**우리는 또 다음을 물을 수 있습니다:**

- 당신의 개인 케어 도우미 (PCA)를 위한 차비 필요 여부.
- 당신의 Hop Fastpass 카드 번호 전체, 당신이 다른 조직이 관리하는 것을 가지고 있고, 이번이 당신이 우리에게 처음 전화할 경우.
- 당신의 우편 주소.

### 로컬 운송 옵션

우리가 요금을 제공할 수 있는 대중 교통에는 몇가지 옵션이 있습니다. 당신이 당신의 의료 케어 약속에 사용할 옵션을 알려주십시오.

**우리는 다음을 위해 Hop Fastpass 카드에 차비를 넣을 수 있습니다:**

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

**우리는 또 다음을 위해 차비를 보낼 수 있습니다:**

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

### 월과 일일 패스

우리는 당신에게 적합한 것이 일일 패스인지 월패스인지를 결정(판단)할 것입니다.

**귀하의 TriMet Hop Fastpass 카드에 일일 또는 월간 요금을 충전해 드립니다.**

당신이 한 달에 5개 이상의 예약이 있을 경우 당신은 월 TriMet 패스에 자격 (가질 자격)이 있을 것입니다.

예약이 하나뿐입니까? 그래도 당신이 월 패스 자격이 있는지 우리에게 물어보십시오. 당신이 TriMet와 존경받는 시민 카드가 있는 경우, 당신은 예약이 1 번만 필요합니다.

## 기억해야 할 시간

- **당신은 월 운송 패스를 요청합니까?**  
당신의 건강 케어 예약 전(이전) 달 15일과 당신의 예약이 있는(수행) 달의 10일 사이에 저희에게 전화하십시오.
- **당신은 당신의 예약 같은 달 10일 후에 전화합니까?** 우리는 당신에게 당신이 5개 이상의 예약이 있어도 일일 운송 패스를 줄 것입니다. (당신이 존경받는 시민 카드가 있을 경우 제외.)

### 예 1:

당신은 4월 월 TriMet 패스를 원합니다. 당신은 3월 15일 이후와 4월 10일 이전에 우리에게 전화할 수 있습니다. 당신은 당신의 4월 예약 5개에 대해 말합니다. (또는 당신이 명예 시민 카드가 있으면, 당신은 4월 예약 적어도 하나에 대해 우리에게 말합니다.)

당신은 4월 월 패스 자격이 있습니다.

### 예 2:

당신은 4월 말에 5개의 예약이 있습니다. 당신은 4월 11일 우리에게 전화하여 이 예약을 위한 운송 차비를 요청할 수 있습니다.



당신은 5개 TriMet 일일 패스 자격이 있습니다. 네, 당신은 1개월에 5개의 예약이 있습니다. 그러나 당신은 월 패스는 자격이 **없습니다**. 그 이유는 당신이 **4월 10일**전에 우리에게 전화하지 않았기 때문입니다. 다음에는, 월 패스 마감일에 늦지 않게 전화하시기 바랍니다.

## Hop 카드

**당신은 이미 Hop Fastpass (Hop 운송 차비 카드)가 있습니까?** 우리는 카드에 일일과 월 TriMet 운송 차비를 넣을 수 있습니다. (그러나 다른 그룹이 당신을 위해 그 카드를 관리한다면 당신의 Hop 카드에 차비를 넣을 수 없습니다. 대신, 우리는 당신에게 새 Hop 카드를 우편으로 보낼 것입니다.)

우리는 당신이 이미 카드를 가지고 있지 않을 경우 새 Hop 카드를 우편으로 보낼 것입니다.

Ride to Care는 TriMet 서비스 지역에서의 운송 차비만을 당신에게 제공하기 위해 Hop 카드만을 사용합니다. 2020년 1월 1일자로, TriMet는 더이상 종이 패스 또는 티켓 앱을 통해 구매한 티켓을 받지 않습니다.

당신은 TriMet 서비스 지역 외부에서 승차합니까? 우리는 차비를 로컬에서 승인되는 형식으로 발행할 것입니다.

## 우편과 로딩 시간

우리는 당신에게 운송 차비를 드릴 시간이 필요합니다. 우리는 당신의 다음 예약일 전에 차비를 받기를 원합니다. 그러므로 예약시간 한참 전에 전화하시기 바랍니다

- **당신이 성인 또는 청년 Hop Fastpass card가 필요할 경우:** 당신의 예약일 5-7 근무일 전에 전화하십시오. 패스는 우편으로 옵니다.
- **당신이 비-TriMet 운송 승차 차비가 필요할 경우:** 당신의 예약일 5-7 근무일 전에 전화하십시오. 차비는 우편으로 옵니다.
- **당신이 당신의 차비가 당신 Hop 카드에 로드되는 것이 필요할 경우:** 당신의 예약 날짜 전 적어도 48 근무 시간 전에 우리에게 전화하십시오. 우리는 당신의 Hop 카드 잔금을 업데이트할 것입니다.



## 존경받는 시민과 빈민 차비

당신이 TriMet 또는 C-TRan을 당신의 예약에 사용할 경우, 존경받는 시민 또는 빈민 차비 Hop Fastpass (Hop 카드)를 신청하십시오 Ride to Care를 이용하는 모든 멤버는 이 저렴한 경비의 패스 자격이 있습니다. Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave, Portland에 위치한 TriNet 사무실에서 신청하십시오.

상세한 정보는 TriMet의 웹사이트: [trimet.org/lowincome](http://trimet.org/lowincome) 를

### 개인 케어 도우미 (PCA)가 당신의 예약에

**동행합니까?** 당신이 존경받는 시민 또는 빈민 차비를 신청할 때, 당신의 PCA에 대해 알리는 것을 확인하십시오. (아래를 더 보십시오.)

당신이 신청서 완료 후, TriMet은 당신의 사진을 찍을 것입니다. TriMet은 당신에게 당신의 사진이 부착된 TriMet Hop 카드를 제공할 것입니다. 그 후 당신은 TriMet과 C-Tran의 빈민 또는 존경받는 시민 차비를 요청할 수 있습니다.

### 당신이 대중 교통에 당신을 동행할 개인 도우미가 필요할 경우:

1. 당신의 고객 서비스 팀에 당신이 교통 차비를 요청할 전화를 할 때 말하십시오.
2. 당신이 존경받는 시민 Hop 카드를 신청할 때 TriMet 직원에게 말하십시오. (네, 당신은 존경받는 시민 카드 자격이 있습니다.)
  - TriMet은 “A” - 도우미 -를 추가할 것입니다.
  - 존경받는 시민 “A” 카드로, TriMet은 당신의 개인 케어 도우미의 무료 동행을 허락합니다.
  - 당신은 A가 없는 존경받는 시민 Hop 카드가 있습니까? 최신 존경받는 시민 Hop 카드를 TriMet 사무실에서 가능한 한 빨리 신청하시기 바랍니다. TriMet에 당신은 도우미 동행 승차가 필요하다고 말합니다.

우리는 일시적으로 당신이 신청하는 동안 또는 당신의 존경받는 시민 Hop 카드를 당신 도우미를 포함하기 위해 업데이트하는 동안 차비를 제공할 수 있습니다.



## 마일리지 상환

당신이나 지인이 당신의 의료 케어 약속으로 운전해 줄 수 있을 경우, 우리는 당신에게 당신이 운전한 마일당 상환 (지불)을 할 수 있습니다.

다른 사람이 당신을 예약 왕복 운전해 줄 때, 우리는 당신에게 상환 기금을 지불합니다. 당신은 당신에게 승차를 제공한 사람에게 그 돈을 줄 책임이 있습니다.

### 여기 당신이 해야 할 단계가 있습니다.

1. Ride to Care 우리에게 전화하여 당신의 여행을 예약하십시오. 가능하면 당신의 예약일 적어도 2일 전에 전화하십시오. 이는 우리에게 확인할 시간을 줍니다. 당신의 예약전 정보. 우리는 우리가 당신의 요청을 승인할 수 있기 전에 이를 해야합니다. 당신은 예약 90일전 까지 전화할 수 있습니다. 당신이 예약 당일에 전화하면, 기금 승인 될 수 있습니다. (**페이지 10**에 있는 집중 카드 섹션을 보십시오.)

2. 상환받으십시오. 우리가 당신의 예약을 검증한 수, 우리는 당신의 마일 상환을 U.S. Bank Focus Card®에 넣을 것입니다. 집중 카드는 U.S. Bank의 Visa® 선지불된 체크 카드입니다. 우리는 당신의 완료된 양식 접수후 14일 이내에 지불을 충전할 것입니다.



## 집중 카드

당신이 상환을 처음 요청할 때, 우리는 집중 선지불 체크 카드를 위한 당신의 계좌를 만들 것입니다. 우리는 당신의 카드를 우편으로 보낼 것입니다. 도착까지 7-10일이 소요될 수 있습니다. 집중카드는 표식 없는 봉투로 올 것입니다. 이는 정크 우편같이 보일 수 있으니, 조심해서 보십시오.

당신의 집중 카드를 안전하게 보관합니다. 우리는 이 같은 카드에 미래 상환을 재충전할 것입니다.

당신이 카드를 사용하기 전, 활성화가 필요합니다. (시작시킴) 카드에 지시사항이 있습니다. 당신은 VISA를 받는 모든 장소에서 사용할 수 있습니다.

## 상환률과 카드 잔금

당신의 마일리지 상환은 집중카드에 마일당 \$0.47로 충전될 것입니다. 우리는 금액이 \$10 이상이 되면 당신의 집중 카드에 충전을 할 것입니다. 카드의

잔금은 월별로 재충전됩니다.

**당신의 카드가 사용없이 6개월이 지나면, 비활성화됩니다.** 당신은 당신 자금 접근 전 집중 카드의 재활성화를 우리에게 요청하여야 할 것입니다.

For questions about your card balance, withdrawals or re-activation, please call Focus card Customer Service toll-free at 877-474-0010.

**당신이 집중 카드외 다른 상환 방법을 원하면 우리에게 연락주시기 바랍니다. 우리에게 수용에 대해 물어보십시오 (변경 또는 예외).**

포커스 카드는 Visa U.S.A. Inc.의 라이선스에 따라 미국 은행 전국 협회(U.S. Bank National Association)에서 발행됩니다. ©2022 U.S. Bank. 회원 FDIC.



## 자동차-제공승차

### 차량-제공 승차의 기본

당신이 여행을 요청하면, 우리는 몇가지 질문을 할 것입니다. 우리는 당신이 바른 운송 수단을 받는 것을 확인하고 싶습니다.

**당신이 승차를 예약할 경우, 우리는 다음과 같은 정보를 요청할 것입니다:**

- 승차와 하차 주소 전체 이는 아파트, 방, 건물, 층 또는 스위트 번호를 포함합니다.
- 당신의 픽업 장소에 대해 운전자에게 도움이 되는 팁. 계단이 있습니까? 대문이 있는 커뮤니티입니까?
- 개인 케어 도우미나 서비스 동물이 당신을 동행할 것입니까?
- 당신이 이동 수단을 이용할 경우. 그 경우에, 우리는 다음을 물을 수 있습니다:
  - 장치 종류
  - 장치 규격.
- 당일과 다음날 요청에 대한 상세한 내용은 (**페이지 12**를 보십시오).

- 왕복 교통편이 필요한 경우, 필요할 것으로 예상되는 시간.

가능하면 당신 예약 48 근무시간 전에 전화해 주십시오. 선 통보는 저희가 예약하는 데 도움을 줍니다. 당신은 예약 90일 전까지 전화할 수 있습니다.

우리는 의료적으로 긴급한 요청에 우선순위를 줍니다. **페이지 12**에 있는 당일과 익일 요청에 대한 자세한 사항을 보십시오.

#### 우리는 다음의 경우에 승차 예약을 할 수 있습니다:

- 당신이차량에 접근할 수 없을 때.
- 대중 교통을 탈 수 없을때.

우리는 세단, 휠체어 밴, 눕는 차 또는 비-응급 앰블런스를 보낼 수 있습니다. 우리는 당신의 의료 필요에 따라 결정할 것입니다. 개인 케어 도우미 (PCA)는 필요하다면 당신과 같이 올 수 있습니다.

운전자는 그들이 도착하면 당신에게 도착했음을 알려야 합니다. 그들은당신의 예약 픽업 시간후 적어도 15분은 기다려야 합니다. 당신이 그 15분내에 오지 않을 경우 운전자는 그들이 당신의 픽업 위치에서 떠나기 전에 호출자에게 알려야 합니다.

**가능한 경우, 당신이 승차가 필요한 근무일 적어도 2일전에 전화하십시오.**

우리는 당신이 제시간에 도착하여 예약에 갈 수 있도록 당신의 여행을 예약할 것입니다. 우리는 우리가 당신의 예약 후에 지연없이 당신을 픽업할 수 있도록 돌아오는 여행을 예약할 것입니다.

운전자가 도착하면 떠날 수 있도록 준비해 주십시오. 당신의 운전자가 일찍와서 당신이 준비되지 않았습니까? 당신은 예약된 픽업 시간이나 창 전에 갈 필요는 없습니다.

#### 다른 시간 지침:

- 당신의 운전자는 당신의 예정 픽업 시간이나 창 후 15분내 도착하여야 합니다.
- 당신은 당신의 예약 시간 전 1시간 이상 전에 도착하면 안됩니다.
- 운전자는 당신의 예약 시간 적어도 15분 전에 당신을 도착시켜야 합니다.

- 우리는 승차 가능성에 영향을 미칠 수 있는 다양한 상황에 대한 비상 계획 및 백업 계획이 있습니다. 이는 혼잡한 교통,자동차 사고, 악천후 그리고 다른 멤버가 예약에 늦는 경우들을 포함합니다. 백업 계획는 당신에게 승차 제공을 할 다른 제공자를 찾는일, 또는 다른 사람이 당신을 데려다 줄 수 있을 경우 당신에게 상환하는 것등을 포함합니다.
- 우리는 멤버를 그들의 예약에 왕복시키기 위한 백업 옵션을 제공하는데 최선을 다할 것입니다. 우리는 당신이 예약에 도착하는 것을 확인하기 위하여 당신과 당신의 건강 케어 제공자와 협력할 것입니다. 우리는 다른 승차 제공자에게 당신의 여행을 재지정해야할 필요가 있을 수도 있습니다. **당신의 운전자가 픽업 시간 또는 창 10분내에 도착하지 않았을 경우 바로 우리에게 알려주십시오.**
- 운전자는 당신을 클리닉 또는 다른 시설이 업무로 열기 15분 이상 전에 예약 장소에 드롭 오프하면 안됩니다.
- 운전자는 당신을 클리닉 또는 다른 시설이 업무로 열기 15분 이상 전에 예약 장소에 드롭 오프가 허락되지 않습니다. (당신과 대리인이 조기 드롭 오프를 요청하지 않는한).
- 당신의 예약이 하루 마지막일 경우, 운전자는 클리닉이 업무 종료한 후 15분 이전에 당신을 픽업할 것입니다. 이는 예약이 업무 종료후 15분후까지 지속될 것이 예상되지 않는 경우, 또는 당신, 당신의 부모, 보호자 또는 대리인이 요청하였거나 또는 (적용 가능할 경우) 일 것입니다.

- 운전자는 로컬 서비스 지역에 있는 당신의 의료 예약 왕복 중 예약되지 않은 중간 하차가 허락되지 않습니다, 이에는 식품과 음료가 포함됩니다.

당신이 당신의 예약에서 집으로 가는 시간이 정확하지 않은 경우, 당신은 전화 예정을 예약하거나 돌아옴을 전화하십시오. 당신이 당신의 예약을 마쳤을 때 503-416-3955 (무료 855-321-4899)에 전화하십시오. 운전자가 당신 전화 후 60분내에 도착할 것입니다.

지연을 피하기 위하여, 우리는 가능한한 픽업 시간을 예약하기를 권장합니다.

당신이 승차 예약 후 취소하거나 변경할 필요가 있을 경우, 가능한한 빨리 우리에게 전화하십시오. 우리는 당신의 예약 픽업 시간 전 적어도 2시간 전에 통보가 필요합니다. 우리는 막바지 시간 변경을 수용할 수 없을 수도 있지만, 항상 최선을 다합니다.

### 승차 지연과 재할당

가끔, 운송 제공자가 늦거나 교통 또는 다른 이유로 당신을 픽업할 수 없을 수 있습니다. 당신의 승차가 늦거나, 다른 문제가 있을 때, 우리에게 전화하십시오. 우리는 가능한한 빨리 다른 제공자에게 당신의 여행을 재할당할 것입니다. 우리는 다른 차량이 가능한 것을 확인하기 위하여 운송 제공자들과 협력합니다.

### 당일과 다음 날 요청

우리는 당신이 당신 의료 케어 약속 전 2일 이상 전에 우리에게 전화할 것을 요청합니다. 2-일 통보는 우리가 당신을 바쁜 일정 시간에 더 잘 서비스하도록 도울 것입니다.

당신은 당일 또는 다음날 승차를 요청할 권리가 있습니다.

우리는 당신의 의료 케어 제공자에게 당신 승차를 검증할 수 있습니다.

### 여기에 당일 여행 요청에 우리가 우선권을 주는 방법이 있습니다:

- 당신은 병원에서 퇴원합니다.
- 당신의 의료 케어 제공자가 심각한 상태때문에 당일 방문을 요청합니다. 이는 랩 또는 다른 검사를 위한 승차를 포함합니다.
- 당신은 당신이 아프고 당신의 일차 케어 제공자가 없기 때문에 긴급 케어로 갑니다.
- 당신은 임신 중이며 당신의 산전 (임신) 제공자를 방문해야 하거나, 긴급 케어에 갈 필요가 있습니다.
- 당신의 건강 케어 제공자가 당신을 전문가에게 보냅니다.
- 당신은 필요한 약을 바로 픽업해야 합니다.

모든 다른 이유는, 당신의 예약 적어도 2 근무일 전에 여행 요청을 해 주십시오. 당신이나 당신의 대리인은 당신 예약 이적 90일까지 전화 한번으로 다수의 여행을 예약할 수 있습니다. 서비스는 하루 24시간 1년 365일 가능합니다.

친구나 가족원이 당신을 예약으로 운송할 수 있을 경우, 우리는 당일 기준 마일리지 상환을 승인할 수 있습니다. 당신이 대중 교통을 이용한다면, 우리는 교통비를 승인할 수 있습니다.

### 서비스 수준

우리 운전자는 당신의 의료 요구에 최적절한 서비스의 다른 수준을 제공할 수 있습니다.

- **커브에서 커브로:** 당신의 운전자는 당신의 픽업 장소 커브에서 만날 수 있습니다.
- **문에서 문으로:** 당신의 운전자는 당신의 픽업 장소 문이나 프론트에서 당신을 만날 수 있습니다. 운전자는 당신을 하차 지점의 문 또는 프론트까지 에스코트할 수 있습니다.



- **손에서 손으로:** 당신의 운전자는 당신의 픽업 장소에서 당신을 만나고 당신의 케어 팀 멤버를 만날 수 있습니다. 운전자는 당신의 하차 장소내까지 당신을 데려다 줄 것입니다. 운전자는 당신의 케어 팀이 당신을 데리러 올 때까지 있을 것입니다. 개인 케어 도우미는 가능하다면 대신 이 서비스를 도울 수 있습니다.

당신이 우리에게 승차 예약을 위해 전화할 때, 당신이 필요한 도움 종류에 대해 우리에게 알려주십시오.

## 이동 장치

이동 장치는 당신이 움직일 수 있도록 돕는 어떤 것입니다. 당신이 하나를 이용한다면, 크기가 어떻고, 당신이 차량에 그것을 싣고 내리는데 도움이 필요한지를 우리가 아는 것은 중요합니다. 당신이 지팡이, 워커, 휠체어 또는 스쿠터, 또는 당신이 스트레처 운송이 필요하든지, 우리는 당신의 예약으로 운송할 수 있습니다.

우리는 당신의 이동 장치를 수용하는 승차를 제공할 수 있지만, 모든 차량이 모든 종류의 장치를 수용할 수 있는 것은 아닙니다. 우리는 당신의 필요에 가장 적절한 차량을 보내고자 합니다. 당신의 필요에 맞지 않는 차량이 도착할 경우, 바로 우리에게 전화하십시오.

당신이 전화할 때 당신의 이동 장치의 종류와 크기, 그리고 특정 내용에 대해 말할 수 있어야 합니다.

**당신의 이동 장치에 대한 중요한 내용은 다음을 포함할 수 있습니다:**

- 접히는 여부
- 장치의 가로와 세로 길이
- 착용했을 때 장치의 조합 무게
- 허리가 높고 뒤로 젖힐 수 있는 여부.



스트레처 운송이나 당신이 승차를 위해 제공된 휠체어가 필요하다면, 우리는 당신의 키와 체중을 알아 적절한 크기를 보내드립니다.

산소도 요청되면 승차에 제공될 수 있습니다. 당신이 승차를 예약할 때, 필요한 산소 리터를 우리에게 말해 주십시오. 우리가 당신에게 이동 장치 또는 산소를 제공하면, 우리는 그것들을 당신의 목적지에 놓아둘 수 없습니다. 그것들은 단지 승차동안만 사용될 수 있습니다. 당신의 집 주소와 예약 중에 당신의 필요 계획을 확인하십시오.

당신이 스쿠터를 사용할 경우, 운전자가 당신 자신 안전을 위해 차량 시트에 이동하기를 원하는지 물을 수 있습니다. 그러나 꼭 그렇게 해야할 필요는 없습니다.

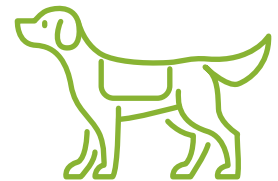
워커나 지팡이등 이동 장치는 당신이 앉은 후 차량에 안전하게 위치되어야 합니다. 제공자는 필요하다면 당신의 장치를 고정하는 것을 도울 것입니다.

이동 산소 탱크는 이동시 고정되어야 합니다. 당신이 의료적으로 필요한 충분한 만큼의 산소만 가지고 오십시오.

당신의 필요나 이동 장치가 변경되면, 우리에게 알려주십시오.

## 서비스 동물

당신은 당신의 승차 중 서비스 동물을 데려올 수 있습니다. 서비스 동물은 개 또는 작은 말로



당신의 장애때문에 필요한 동물입니다. 동물은 장애인인 당신을 돕기위한 작업을 하거나 수행하기 위해 훈련되었습니다. 서비스의 자세한 내용은 아래 링크로 가십시오 동물과 장애 미국인 법 (ADA)s Act (ADA) [link. careoregon.org/ada-service-animals](https://www.careoregon.org/ada-service-animals)

감정적 지원 동물, 반려동물, 그리고 펫은 단히  
우리외에는 우리 차량에 허락되지 않습니다.

**당신이 서비스 동물이 있을 경우, 당신의 승차 예약  
전화를 할 때 말해주십시오. 우리 고객 서비스팀과  
운전자는 당신의 서비스 동물에 대해 다음 질문을 할  
수 있습니다:**

- 어떤 종류의 동물입니까?
- 그 동물이 장애때문에 필요합니까?
- 그 동물이 어떤 작업 수행에 훈련되었습니까?

고객 서비스와 운전자는 그 질문들만을 할 수  
있습니다. 당신은 당신의 의료 정보 내용을 비밀로  
유지할 권리가 있습니다. 당신은 그 3가지 질문외  
다른 정보 노출은 하지 않아도 됩니다.

## 시트 벨트

모든 승차인은 안전 벨트 법을 따라야 합니다. 당신이  
승차 예약 전화를 할 때, 당신이 시트벨트 확장 필요  
여부를 알려주십시오. 당신이 안전 벨트 면제 카드가  
있으면 우리가 최선 도움을 드리는 방법을 의논하기  
위해 전화주십시오. 휠체어를 사용하는 승차인은  
무릎과 어깨 벨트를 사용하여야 합니다.

## 승차 공유

승차는 개인용이 보장되지 않으며 공유될 수  
있습니다. 다른 NEMT 승차인은 당신의 목적지로  
가는 도중 픽업되거나 드롭 오프될 수 있습니다.  
우리는 당신이 다른 승객을 항상 존경으로 대하기를  
요청합니다. 차량내 누구에게도 안전 위험의 원인이  
되는 방법으로 행동하지 마십시오.

## 안전 운송

멤버가 정신 건강 위기일 때, 가장 적절한 종류의  
운송은 특별 차량내의 안전한 의료 운송일 수  
있습니다 이는 의사 또는 평화 관리가 멤버가  
자신이나 다른 사람에게 해를 주는 위험에 처해있거나  
즉각적 케어, 유치 또는 치료가 필요하다고 결정한  
것을 뜻합니다.

의료적으로 적절할 때, 다른 1인은 도중 약을 주거나  
법적 요구사항을 충족하기 위해 멤버를 동행할 수  
있습니다. 이에 제한되지 않는 예는, 부모, 법적 보호자  
또는 에스코트를 포함합니다.

우리는 법에 의해 명령된 OHP-보장된 의료 서비스를  
위한 의료 안전 이송을 허가할 것입니다. 예외는  
멤버가 법정에 가거나 구금 청문회에 갈 때 (다른  
지원된 이송 옵션이 없지 않은 경우), 또는 멤버가  
구금상태일 때입니다.

## 노-쇼

노-쇼는 당신이 예약된 승차를 하지 않았음을  
뜻합니다. 그리고 당신이 여행 해약을 충분히 빨리  
하지 않았음을 뜻합니다.

**이는 다음을 뜻할 수 있습니다:**

- 당신은 당신을 픽업하는 시간 2시간 이내에  
승차를 취소하였습니다.
- 당신은 예정된 픽업 시간 또는 창 15분 이내에  
준비가 안되었습니다.
- 당신은 운전자를 더이상 승차가 필요없는 이유로  
문에서 다시 보냈습니다. 또는 당신은 그 운전자  
또는 제공자로부터의 승차를 원하지 않습니다.

노-쇼가 몇 번 있을 후, 우리는 당신의 프로파일에  
서비스 변경 (변화)를 가할 수 있습니다.

서비스 변경은 특정 조건을 실행하고 미래 승차에 합리적 제한 (공정한 제한)을 둡니다. 이는 당신이 일정 운송 제공자를 사용하여야 함을 뜻할 수 있습니다. 또는 가능할 때 대중 교통을 사용하여야 합니다. 또는 각 여행을 확인하기 위해 미리 우리에게 전화하여야 합니다. 또는 당신이 개인 케어 도우미 (PCA)와 동행할 필요가 있을 수 있습니다. (PCA에 대한 상세한 내용은 **페이지 6** 을 보십시오.)

당신은 당신의 승차가 실수로 노-쇼로 표시되었다고 느낍니까? 당신은 그 노-쇼에 반박하기 (질문) 위하여 우리 고객 서비스 팀에 연락할 수 있습니다. 우리는 그 건을 검토할 것입니다. 적절하다면, 우리는 그 노-쇼를 제거할 것입니다.

### 12세 이하의 아동

12세 이하의 아동은 성인이 동행하여야 합니다. 성인은 그들의 부모, 양부모, 조부모, 법적 보호자, Department of Human Services (DHS) 직원 또는 자원 봉사자, 또는 Oregon Health Authority (OHA) 직원이어야 합니다. 또는 부모 또는 법적 보호자가 서면으로 개인 케어 도우미, 또는 PCA로 확인한 성인 (18세 이상)일 수 있습니다.

성인 보호자는 8세 미만 어린이에게 카시트 또는 부스터 시트를 제공하고 설치해야 합니다. (PCA에 대한 상세한 내용은 **페이지 6** 을 보십시오.)

우리는 당신을 위해 카시트를 제공할 수 없습니다. 운전자는 카시트를 설치하거나 제거하는 도움을 주지 않을 수도 있습니다. 당신은 당신이 차량을 떠날 때 카시트를 가져가야 합니다. 운전자는 당신을 위해 카시트를 차에 둘 수 없습니다.

### 오레곤 법에 따르면:

- 2세 미만의 아이는 카시트를 뒤로 향하게 하여 앉아야 합니다.
- 40 파운드 미만 체중의 2살 이상 아동은 카시트에 앉아야 합니다.
- 40 파운드 이상 체중의 아이는 4피트 9인치까지 부스터 시트에 앉아야 하거나 주-승인 안전 시스템으로 고정된 경우.
- 운전자는 적절한 카시트와 도우미가 있을 때만 아동을 운송할 수 있습니다.



## 약국 방문

우리는 당신이 있는 여행에 추가로 약을 픽업하도록 약국에 도착하는 것을 도울 수 있습니다. 그 하차는 당신의 예약 전 후에 추가될 수 있습니다. 우리는 버스 차비, 마일리지 상환 또는 차량-제공 승차를 제공할 수 있습니다.

차량 제공 승차에 당신은 선택권이 있습니다: 운전자가 15분을 기다릴 수 있습니다. 또는 당신이 픽업될 수 있을 때 전화할 수 있습니다.

우리는 정규 약국만으로서의 여행은 예약하지 않습니다. 우리는 의료적 필요가 있을 경우 1번은 예약할 것입니다. 성인 도우미는 8세 이하의 모든 아동에게 카시트 또는 부스터.

Health Share와 당신의 의료 플랜은 약국 제공자와 협업하여 당신에게 처방약이 당신 문앞까지 직접 전달 되는 옵션을 제공할 수 있습니다. 배달 옵션의 상세한 내용은 당신의 의료 플랜이나 클리닉에 질문하십시오. 또는 Health Share 고객 서비스 503-416-8090, 무료전화 888-519-3845 또는 TTY 711에 전화하십시오.





## 지역t 외부

당신은 Clackamas, Multnomah 또는 Washington 카운티 내에서 가능하지 않은 Health Share 보장된 예약으로 여행이 필요합니까? 우리는 당신과 협력하여 우리가 그 예약에 운송을 제공할 수 있는지 알아보기 위해 작업할 것입니다. 가끔, 지역외 운송은 당신의 상태에 따라 상환과 차량-제공 승차를 결합하는 것을 포함합니다.

상세한 내용은 OAR 410-141-3515(7)(a)와 (b), 410- 141-3930에 있습니다. 당신은 식사와 숙박 급료, 그리고 여행 상황에 대한 자세한 정보를 Ride to Care 상환 가이드 여기에서 얻을 수 있습니다: [careoregon.org/docs/default-source/nemt/hso-nemt-reimburse-guide-web.pdf](https://careoregon.org/docs/default-source/nemt/hso-nemt-reimburse-guide-web.pdf)

일부 경우에, 우리는 당신과 당신을 동행하는 (아래를 보십시오) 도우미를 위해 식사와 숙박 급료 (일정 총액)를 제공할 수 있습니다. 우리는 당신의 지역외 의료 케어가 다음의 경우에 식사 급료를 제공할 수 있습니다:

- 30분 또는 30 마일 이상의 여행 포함 (당신이 시내 지역에 거주할 경우)
- 60분 또는 60마일 이상의 여행 포함 (당신이 시외 지역에 거주할 경우)
- 총 왕복 여행 시간이 4시간 이상일 때.

숙박 상환의 자격이 있기위해서:

- 당신은 당신의 예약에 도착하기위해 오전 5 시 이전에 집을 떠나야하거나, 오후 9시 이후에 예약으로부터 집에 돌아올 때.

### 또는

- 당신의 제공자는, 서면으로, 우리에게 당신이 의료 필요가 있다는 것을 알려야합니다
- 모든 경우에, 당신은 당신이 머무를 장소의 이름과 주소를 제공하여야 합니다.

식사는 다음과 같은 다른 경우에도 역시 제공될 수 있습니다:

- 당신은 자신을 지역외 의료 약속으로 이송할 수 있습니다.
- 가족원이나 친구가 지역외 의료 예약에 당신을 운송할 수 있습니다.
- 당신은 지역외 의료 예약으로 차량-제공된 승차를 받습니다.

당신의 지역외 조건이 식사 자격이 있는지 우리에게 질문하십시오.

식사와 숙박은 멤버들의 이 비율로 상환됩니다 (적용 가능시 도우미):

- 아침 (\$11): 여행은 오전 6시 이전에 시작합니다.
- 점심 (\$11): 여행은 오전 11:30 시에서 오후 1:30 까지 총 기간입니다
- 저녁 (\$11): 여행은 오후 6시 30분 이후에 종료됩니다.
- 숙박: 하루 밤 \$98. 우리는 그들이 당신을 위한 분리된 방이 있을 경우에만 도우미에게 숙박을 상환합니다.

식사 보조는 정해진 금액입니다. 당신은 식사에 대한 영수증을 우리에게 줄 필요 없습니다.

멤버는 승인된 식사와 숙박 금액 이상의 경비는 지불하여야 합니다. 당신이 식사와 숙박 급료에 허가된 경우 맞추어 계획하시기 바랍니다. 당신이나 당신이 부르는 멤버가 경비 나머지를 총당할 수 없을 때에는 Health Share에 전화하여 당신의 옵션에 대해 물어보십시오.

우리는 우리 서비스 지역외 케어의 여행 경비 요청 검토 과정이 있습니다. 선 승인되면, 우리는 특정 여행 경비를 상환하고 여행 급료를 제공할 수 있을 수 있습니다.

당신이 지역외 의료 케어 약속을 계획하자마자, 우리에게 전화하십시오. 우리는 당신의 요청을 검토할 시간이 필요합니다. 우리는 먼저 당신의 케어를 위해 서비스 지역외로 가는 것이 의료적으로 적절한지를 체크할 것입니다. 만약 당신의 지역외 예약을 승인하면, 다음에는 당신의 여행에 필요한 부분들을 계획하는 시간이 필요합니다.

당신은 지역외 여행을 90일 이전까지 전화로 요청할 수 있습니다. 당신의 완성된 상환 양식을 우리가 접수할 시간은 예약 45일 이후까지 있습니다.

당신이 서비스 지역외 예약으로의 여행을 요청하기 위해 전화하면, 고객 서비스 직원은 정보가 필요합니다. **이 정보는 그 여행이 Oregon Health Authority가 지정한 지역외 보장 지침내에 드는지를 결정하는데 도움을 줍니다. 우리는 다음을 물을 것입니다:**

- 시작과 드롭 오프 주소 전부, 아파트와 스위트 번호 포함 (적용된다면)
- 시설 이름, 제공자 이름과 제공자 전화 번호.
- 예약의 이유
- 예약 일시
- 당신이 도착해야할 시간. 이는 당신의 예약 하루 전일 수 있습니다.
- 당신이 거처해야할 기간
- 당신의 이동 기구 또는 개인 케어 도우미 여부
- 당신이 요청하는 운송 형태 (차량 운송, 비행기 여행, 또는 마일리지 상환과 같은)
- 당신에게 전화할 적절한 번호.

우리가 여행 정보를 검토하고 검증한 후, 우리는 당신에게 연락할 것입니다. 우리는 당신의 여행이 승인 또는 거부되었는지 알릴 것입니다.

당신의 여행이 승인되면, 우리는 당신의 운송 상세내용을 알려드립니다. 그리고 상환을 위한 집중 카드를 마련할 것입니다.

## 도우미와 같이 지역외로 여행

우리는 1인 도우미 (당신을 동행하는)에 식사 또는 숙박을 상환할 것입니다. 이는 부모 또는 멤버를 돕는 다른 사람일 수 있습니다. 우리는 다음의 경우 동행하는 도우미 상환을 멤버에게 합니다:

- 멤버가 미성년자로 다른 사람없이 여행할 수 없다.
- 멤버가 그의 제공자로부터 도우미가 동행하여야 하는 이유를 설명하는 서명된 노트가 있을 때.
- 정신과 신체적 이유로, 멤버는 도움없이 예약에 갈 수 없다.
- 멤버는 그들의 예약, 치료 또는 서비스에서 집으로 도움없이 올 수 없었다.

특정 경우, 우리는 상기외 다른 이유로 1인 이상의 도우미에 대한 식사 또는 숙박을 상환하기로 결정할 수 있습니다.

당신과/또는 도우미가 당신의 식사와 숙박을 선지불할 수 없을 때에는 우리에게 알려주십시오. 우리는 당신을 위한 최선의 옵션을 찾을 것입니다.



## 응급

당신이 의료 응급을 경험하는 경우, 911에 전화하거나 당신을 가장 가까운 응급실로 데려가게 하십시오.

당신이 승차 중 응급상황이 발생하면 당신의 운전자에게 알려십시오. 당신의 운전자는 911에 전화할 수 있습니다.

Ride to Care 는 응급 운송은 제공하지 않습니다.



## 운전자 선별

우리는 우리 운전자를 선별합니다. 그들은 연방 프로그램에 참여로부터 제외되지 않는 것을 확인하기 위한 범죄 전력 체크를 포함한 이전-고용 활동과 선별을 거칩니다. 그들은 필요하다면 확실한 보증이 있는 운전면허증 소지를 포함한 특별한 고용 요구사항을 충족하여야 합니다. 운송 서비스는 일종의 안전과 편안 기준을 충족하는 차량으로만 제공됩니다. 그들은 안전벨트, 화재 소화기와 응급처치 키트등을 제공합니다. 차량은 금연, 위생처리, 청결, 먼지가 없고 모든 지역 면허와 허가 요구사항을 충족합니다.



## 악천후계획

우리는 당신이 악천후 동안 심각한 의료 케어가 필요할 경우 당신에게 서비스할 계획이 있습니다. 위중 의료 케어는 신장 투석, 화학요법 주사등 외도 포함합니다. 역 (매우 나쁜) 천후는 극심한 더위, 극심한 추위, 토네이도 경보, 많은 눈, 얼음이 있는 도로등 외를 포함합니다.







# Your rights and responsibilities

## Ride to Care 승객은 다음의 권리가 있습니다:

- 당신의 필요에 적합한 안전하고 믿을 수 있는 운송을 받으십시오.
- 통역 서비스를 받으십시오.
- 당신의 필요에 적합한 언어 또는 포맷으로 자료를 받으십시오.
- Ride to Care 운전자, 직원 또는 다른 승객으로부터 차별받지 마십시오.
- 서비스 동물이나 개인 케어 도우미가 필요하면 동행하십시오. 콜 센터에 당신이 도우미 또는 서비스 동물을 동행한다고 알려주십시오.
- 필요하면 몇가지 물건, 하지만 너무 많지는 않은 개인 물품을 소지하십시오. 예로, 당신은 다음을 소지할 수 있습니다:
  - 식품 백, 또는
  - 식품 1 박스, 또는
  - 두개 소지 물품s
- 당신의 선택에 의한 이동 장치로 이동하십시오 (스쿠터 같은)
- 시트벨트 또는 시트벨트 확장자에 도움을 요청하십시오.
- 시간에 맞는 방법으로 서비스를 받으십시오.
- 당신의 서비스에 대해 칭찬이나 불만을 공유하십시오.
- 당신이 서비스에 불공평하게 거부되었다고 느끼면 호소를 제출하거나 청문을 요청 (또는 둘 다) 하십시오
- 여행이 거부되면 서면 통보를 받습니다.

## 우리는 Ride to Care 승객들에게 다음을 기대합니다:

- 모든 Ride to Care 직원, 운전자 그리고 다른 승객들에게 존경을 표하십시오. 모욕적이거나 위협적인 언어나 행동은 허락되지 않습니다.
- 차량을 떠날 때는 당신이 같은 사람이 다시 당신을 픽업한다고 생각할 때에도 당신의 모든 소지품을 가지고 가십시오. 개인 물건을 시트와 근처 바닥에서 확인하십시오.
- 서비스 동물을 항상 통제하는 것에 동의합니다. 서비스 동물은 승차좌석에는 허락되지 않습니다.
- 막힌 캐리어에 반려 동물이나 애완동물을 보관합니다.
- 당신이 여행을 변경하거나 취소하여야 할때 사전 전화합니다. Ride to Care 503-416-3955 또는 855-321-4899에 전화하십시오 가능하면 이른 날짜에.
- 당신이 , 약국같은 중간 하차가 필요하면 콜센터에 말하십시오. 당신은 그 중간 하차를 미리 요청하여야 합니다. 운전자는 선-승인된 중간 하차만을 할 수 있습니다.
- Ride to Care가 제공하는 당신의 픽업 시간에 준비하십시오. 시간을 지키는 것은 모든 사람이 시간 지키는 것을 돕습니다: 당신, 운전자와 다른 승차인
- Ride to Care 차량 내에서 약 또는 술을 하지 않음을 동의합니다.
- Ride to Care 차량내 또는 운전자 근처에서 흡연하거나 전자 담배하지 않는 것에 동의합니다. 적어도 차량에서 25 피트 떨어지십시오.
- Ride to Care 차량내, 또는 근처에서 불법 활동에 참여 않는 것을 동의합니다.

- 오레곤 법을 지키는데 시트벨트를 착용합니다.
- 마스크를 하는 등 공공 건강 응급에 있어 추가적 규칙 준수에 동의합니다.
- Ride to Care 운전자 또는 직원, 또는 다른 승객에 대해 차별하는 행동에 참여하지 않습니다.
- 당신과 같이 여행하는 아동의 적절한 크기 안전 시트를 가지고 옵니다. 당신은 시트를 설치하고 아이를 시트에 안전하게 앉힐 것입니다. 각 여행 종료시 아동 안전 시트를 차량에서 제거해 주십시오. 차량이 개인 물건을 남기지 마십시오.
- 식품이나 음료를 담은 용기에 유지하고 차안에서 소비하지 않습니다. 당신은 의료 상태 관리에 필요할 경우 작은 스낵이 허락될 수 있습니다.
- 긴 여행이나 예상외 지연시 사전에 계획하고 식품, 처방약을 가지고 옵니다.
- 정확한 정보를 Ride to Care와 우리 운송 제공자에게 줍니다. 이는 당신이 받는 서비스를 개선할 것입니다.

당신이 약국이나 다른 장소에 중간 정차가 필요하다면, 우리가 승인하여야 합니다. 운전자는 우리가 승인한 중간 정차만을 할 수 있습니다.

## 서비스 변경

일부 멤버는 특별한 상태 또는 필요가 있습니다. 이는 신체적 또는 행동적 건강 장애를 포함할 수 있습니다. 우리는 OAR 410-141-3955.의 규칙을 충족하도록 NEMT 서비스를 변경 (조정)할 것입니다. 우리는 또 운전자 또는 다른 사람에게 여행 동안 건강 상태 또는 직접적 위협이나 안전 위험을 가하는 행동이 있는 사람들을 위해 서비스를 변경할 것입니다.

### 안전 위험은 다음과 같은 행동을 포함합니다:

- 운전자를 위협하는 일.
- 차량안의 다른 사람을 위협하는 일.
- 차량내 사람 중 어느 누구라도 해를 입히는 상태를 만듦.

서비스를 남용하는 승차인도 역시 서비스 변경을 받을 것입니다. 서비스는 승차인의 행동이 의료 케어 제공자들이 운송 문제에 근거하여 서비스를 거부하는 결과가 있을 때도 변경될 수 있습니다.

당신이 서비스 변경을 받는다면, 서면 통보를 받을 것이며 우리가 당신과 협력할 것입니다. 우리는 당신이 의료 케어에 도착하도록 돕기위하여 다른 옵션을 찾을 것입니다.

## 청구서

우리 또는 Health Share는 Oregon Health Authority (OHA)에서 그 서비스에 대해 상환받지 않을 경우에도 당신에게 의료 서비스로의 보장된 왕복 운송 청구서를 보내지 않습니다. 당신이 청구서를 받을 경우 우리 또는 Health Share에 즉각 전화하십시오.





## 초과 지불

가끔 우리는 당신에게 우리가 지불해야 할 금액보다 더 많이 지불할 수 있습니다. 이는 초과지불이라고 불립니다. 이는 다음의 경우에 발생할 수 있습니다:

- 우리가 상환을 하지만 다른 기관이나 자원이 이미 당신에게 상환을 했습니다.
- 당신의 승차, 식사, 또는 숙소 제공자가 직접 지불되었으나, 당신도 상환을 받았습니다.

- 우리가 예약으로의 당신 여행에 지불을 하지만 당신은:
  - 그 돈을 사용하지 않습니다.
  - 예약에 가지 않습니다.
  - 이미 상환받은 다른 멤버와 승차 공유를 합니다.
- 우리는 당신에게 대중 교통 패스를 제공하고 당신은 그것을 팔거나 다른 사람에게 이전합니다.

이 초과지불 중 한가지가 발생하면, 우리는 당신에게 초과지불액을 수금하도록 허락됩니다.



## 불만, 피드백, 거부 그리고 호소

### 불만과 피드백

Health Share의 케어와 운송 제공자들은 당신에게 최선의 케어를 드리고 싶습니다. 당신은 당신 운송 (여행) 서비스에 조금이라도 불만이 있습니까? 당신은 우리 또는 Health Share에게 알리기 위해 전화 또는 서한을 보낼 수 있습니다.

당신은 우리 서비스, 절차, 또는 여행의 어떤 부분에라도 불만을 제기할 권리가 있습니다. 불평은 불만을 표현합니다. 우리 팀은 당신의 우려를 해결하기 위해 작업할 것입니다.

**불만은 제한되지는 않지만 다음과과 같은 일에 관한 것일 수 있습니다:**

- 서비스에 거부됨.
- 운전자 또는 차량 안전.
- 당신이 받은 서비스 질.
- 불친절한 운전자 또는 직원.
- 당신이 적절한 종류의 서비스를 받았는가 여부.
- 당신의 서비스로의 접근
- 소비자로서 당신의 권리.

당신이 불만을 제기할 경우 당신의 NEMT 서비스에 부정적 영향은 없습니다. 우리가 좋은 질의 서비스 제공을 할 수 있도록 불만을 청취하는 것은 중요합니다.

당신은 정규 근무시간에 Ride to Care에 전화하여 불만을 제기할 수 있습니다. 우리는 또 다른 피드백도 환영합니다.

Ride to Care가 당신의 불만을 받은 5 근무일내, 우리는 당신에게 두가지 중 하나를 보낼 것입니다: 서면 해결 (결정). 또는 당신의 문제를 좀 더 보기위해 우리가 시간이 필요한 것을 설명하는 서한.

우리는 최종 응답을 30일내에 제공할 것입니다.

**당신은 양식 완료 또는 진행 방법에 대해 도움이 필요합니까?** Health Share 가 도울 수 있습니다. 다음 고객센터팀으로 전화하십시오 무료 888-519-3845 또는 TY 711.

**당신은 또:**

- 당신은 당신의 우려에 대해 대화하기 위해 제공자에게 직접 연락할 수 있습니다.
- OHP Client Services에 불만을 제기합니다. OHP 무료 전화 800-273-0557에 연락합니다.
- Oregon Health Authority Ombudsman에 불만을 제기합니다. OHA 무료 전화 877-642-0450 또는 TTY 711에 연락합니다.

당신의 허가받은 대리인 (당신을 위해 행동하도록 당신이 허락한 사람)은 당신 대신 불만을 제기할 수 있습니다. 당신은 Ride to Care에 당신이 허가한 대리인이 불만을 제기하도록 한다는 것을 알릴 필요가 있을 수 있습니다.

우리, 또는 Health Share는 불평이나 불만을 제기하는 것으로부터 당신을 제외(제지)하지 않을 것입니다. 우리는 또 당신이 같은 불평이나 불만을 우리와 Health Share에 제기하고 제출하는 것을 제지하지 않을 것입니다.

**거부와 호소**

만일 당신이 불공평하게 서비스 거부를 당했다고 느끼면, 당신은 호소, 청원 또는 두가지 모두를 할 권리가 있습니다. 만일 당신이 서비스를 거부당하면, 우리는 그 요청이 거부된 이유를 당신에게 구술적으로 알릴 것입니다. Notice of Adverse Benefit Determination (NOABD)를 우편으로 보내기 전에, Health Share는 초기 선별자가 승차를 거부하면 다른 직원에 의한 2차적 검토를 제공하여야 합니다.

거부 72시간내, Health Share는 당신 (승차가 거부된 멤버)에게 Notice of Adverse Benefit Determination을 우편으로 보내야 합니다. 우리는 또 복사본을 당신이 예약한 제공자에게 그들이 당신의 여행을 예약했을 경우, 보낼 것입니다. 당신은 당신의 멤버 핸드북에서 당신의 권리에 대해 자세히 알아볼 수 있습니다.

당신은 항상 우려를 우리와 직접 해결하려 시도하여야 합니다. 그러나, 당신의 우려를 우리가 해결하지 못할 때에는, 당신은 Health Share 고객센터 서비스 503-416- 8090, 또는 Oregon Health 권한 멤버 서비스 800-273-0557에 연락할 수 있습니다.

우리가 당신이 요청한, 또는 당신의 의료 케어 제공자가 당신을 위해 요청한 NEMT 서비스를 거부, 제지, 또는 감축할 경우, 우리는 당신에게 72시간내, 또는 변화가 일어나기 전 가능한 한 신속히 당신에게 NOABD 서한을 보낼 것입니다. 그 통보는 당신에게 우리의 결정 이유를 알릴 것입니다.

그 서한은 그 결정에 대해 호소 방법을 설명할 것입니다, 당신이 NOABD 서한 지침을 따라 Health Share를 통한 호소 절차를 시작하고자 할 경우. 당신은 NOABD 서한의 날짜로부터 60일내 호소를 제출하여야 합니다.

당신이 호소를 제기하기로 선택한다면, 임상적 또는 프로그램 전문성이 있는 의료 케어 전문가들이 검토할 것입니다. Health Share는 당신에게 당신 의료 조건이 요청하는 빠른 시간내 호소 결정 통보 (NOAR)을 우편으로 보낼 것입니다. 그들은 당신 요청 날짜 후 16일 이내에 우편으로 보낼 것입니다. Health Share가 시간이 더 필요할 경우, 그들은 편지를 보낼 것 입니다. 그들은 14일 더 시간을 가질 수 있습니다.

Health Share가 16일 이내 또는 연장된 호소 시간프레임까지 당신의 호소를 처리하지 않는다면, 이는 그 호소 과정이 끝났다는 것을 뜻합니다 당신은 그 후 행정 청원을 제기할 수 있습니다. 당신은 당신 자신의 불평이나 호소를 자신이 해야하지는 않습니다. 당신이 원할 경우, 허가받은 (승인된) 대리인이 당신을 위해 제기할 수 있습니다.

당신은 우리의 부정, 멈춤 또는 감소 결정 전 이미 시작한 서비스를 계속 받을 수 있습니다.

**불만과 호소 시스템, 정책과 과정에 대한 상세한 정보는 다음에 전화하십시오 Health Share:**

**전화번호:** 503-416-8090

**무료전화:** 888-519-3845 or TTY 711

당신은 또 법률 도움 서비스 오레곤 법 센터를 통해 무료 법률 서비스를 받을 수 있습니다. 자세한 사항은 대중 혜택 핫라인 800-520-5292 또는 TTY 711에 연락하십시오.

# 당신의 요구에 부응합니다

## 당신의 제공자, 그리고 Oregon Health Authority 가 연결되는 방법



Oregon  
**Health**  
Authority

**Oregon Health Authority (OHA)** runs the Medicaid program for the entire state of Oregon, which is called the Oregon Health Plan (OHP). Non-emergent medical transportation (NEMT) is a covered OHP benefit.



health  
share  
Health Share of Oregon

**Health Share of Oregon (HSO)** is what's called a coordinated care organization (CCO). Health Share of Oregon works under OHA to serve OHP members in the tri-county area (Clackamas, Multnomah and Washington counties).



**CareOregon, Kaiser Permanente, Legacy Health/PacificSource, OHSU and Providence Health & Services** are insurance providers in the tri-county area that help Health Share CCO deliver care. Through their customer service and care coordination teams, they help make sure you have access to physical, dental and mental health care and substance use treatment. Transportation services are covered under these health plans.



RIDE  
to CARE

**Ride to Care** helps you get to the health care appointments and services that Health Share covers. Ride to Care will work with you to find the NEMT service that fits your needs. This might be fare for public transportation, funds for mileage reimbursement or vehicle-provided rides. Ride to Care may also reach out to your health care provider to verify you are attending Medicaid-covered services.



**Your primary care provider (PCP)** might be a doctor, a nurse practitioner, a physician's assistant or a naturopath. They coordinate your care with CareOregon and other medical team members like dentists, mental health providers, pharmacists and others. Your PCP or other health care providers can help you arrange transportation, too.









**503-416-3955 또는 무료전화 855-321-4899**  
**오전 8시에서 오후 5시 월요일에서 금요일까지**

OHP-HSO-24-3527 KOR

HSO-23643345-EN-0109

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