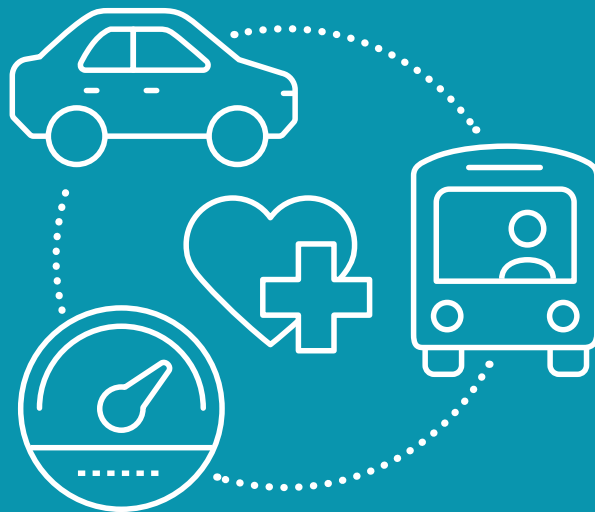


RIDE to CARE

乘客指南

2023年1月1日



503-416-3955 或免费电话 855-321-4899

周一至周五上午 8 时至下午 5 时

ridetocare.com



目录

联络信息和办公时间	1
语言和格式协助	2
成员机密性.....	3
非歧视声明.....	3
计划概述	5
个人护理助理 (PCA)	7
公共交通	8
里程补偿	10
透过交通工具提供的接送服务.....	12
药房停留	17
服务区外	18
紧急情况	20
司机筛选	20
恶劣天气计划.....	20
您的权利和责任	21
多付款项	23
申诉、反馈、拒绝和上诉.....	23
满足您的需求.....	26



联络信息和办公时间

Ride to Care 联络信息

电话: 503-416-3955
免费电话: 855-321-4899
TTY: 711
网址: ridetocare.com

Ride to Care 代表您的协调护理组织 Health Share of Oregon 提供所有非紧急医疗运送 (NEMT) 服务。

Ride to Care 办公时间和假日

正常办公时间: 周一至周五上午 8 点至下午 5 点, 假日除外。

在这些时间内, 您可以以填写表格信息, 提出申诉和安排您所需的交通运输服务。在这段时间以外的任何时间都被视为非办公时间。

我们的主要客户服务团队在正常办公时间, 即工作日上午 8 点至下午 5 点提供服务。

在正常办公时间之外, 您将获得我们的非办公时间服务。非办公时间服务电话中心提供有限的服务。它可以帮助您:

- 安排紧急医疗旅行。比如从医院回家或者紧急护理。
- 查看延迟 10 分钟以上的预定行程。
- 检查您已经安排好的未来行程。



我们的主要客户服务团队在这些假期不提供服务: 元旦、阵亡将士纪念日、国庆节、劳动节、感恩节和圣诞节。

Health Share of Oregon 联络信息

地址: 2121 SW Broadway, Suite 200, Portland, OR 97201
电话: 503-416-8090
免费电话: 888-519-3845 或 TTY 711
传真: 503-459-5749

网址: healthshareoregon.org

办公时间: 周一至周五上午 8 点至下午 5:00, 假日除外

一年 365 天, 每天 24 小时提供服务。

您可以根据需要安排任何一天或任何时间的交通(行程)。请在我们的正常办公时间致电预约行程。仅有医疗上的紧急行程可以在非办公时间预约。

已预约的交通服务不会受到我们办公时间或节假日的影响。

当您致电我们时, 您可以同时安排一次或多次行程, 最多提前 90 天, 包括单次和重复(重复)预约。

我们的电话中心不分时间、日期或节假日都可以提供服务。



语言和格式协助

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。



成员机密性

您的隐私对我们很重要。我们将仅在业务需要时讨论您，或提供您的信息。严禁(禁止)以其他管道进行。我们将根据法律要求对您的信息保密。



非歧视声明

Health Share of Oregon 不存在歧视行为

Health Share 必须遵守州和联邦民权法。在我们的任何项目或活动中,我们都不能因为某人的以下事项而对其不公平:

- 年龄
- 肤色
- 残疾
- 性别认同
- 婚姻状况
- 国籍
- 种族
- 宗教
- 性别
- 性取向

每个人都有权进入、离开和使用建筑物和服务。您有权以您理解的方式获取信息。Ride to Care 拥有合格的客户服务人员,他们会说英语以外的其他语言。如果需要,我们还会在您致电时为您提供口译员。

这包括接收适合您的其他格式的书面数据(大字体、音频、盲文等)。

您或您的代表可以免费要求获得本指南的纸本版。Health Share 将在五个工作日内寄出。

如果您不会说英语,这还包括免费口译服务和您所说语言的书面信息/材料。我们将通过与您讨论您的需求,对政策、做法和程序进行合理的更改。

若要报告问题或获取更多信息,请通过以下任何方式联络我们的申诉协调员:

Health Share of Oregon

电邮: civilrights@healthshareoregon.org

电话: 503-416-1459 或 TTY 711

以电子方式提出投诉: 使用 Oregon Health Authority 的表格, 此处提供六种语言选项: oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx

传真: 503-459-5749

邮件地址: Health Share of Oregon
收件人: Grievance Coordinator
2121 SW Broadway, Suite 200
Portland, OR 97201

下一页继续 ▶

Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights

网址: oregon.gov/OHA/OEI

电邮: OHA.PublicCivilRights@state.or.us

电话: 844-882-7889, 711 TTY

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

Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

电话: 971-673-0764

电邮: crdemail@boli.state.or.us

邮件地址: 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)

网址: link.careoregon.org/ocr-portal

电话: 免费电话 800-368-1019 或 800-537-7697 (TDD)

电邮: OCRComplaint@hhs.gov

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



计划概述

Ride to Care 提供免费的非紧急 (非紧急) 医疗运送或 NEMT。NEMT 是 Health Share of Oregon 合格会员的一项福利。NEMT 让您使用 Health Share 支付的医疗服务。这些医疗服务可以是医生、牙医、心理健康咨询师或其他服务提供商。

我们的服务范围是 Clackamas、Multnomah 和 Washington 县。

Ride to Care 提供三种方式来帮助您获得保健服务。我们称这些为“行程”。

- 1. 公共交通工具：**我们提供每日或每月的 Hop Fastpasses。您可以乘坐 TriMet 巴士、MAX 和 Portland Streetcar。您也可以乘坐三县地区的其他交通工具。有了这个选择，您需要找到能让您去到您需要去的地方的公共汽车或火车路线。如果您需要帮助学习如何使用公共交通，请向我们咨询。
- 2. 里程补偿：**我们对为健康护理而驾驶的里程支付每英里的费用。您可以自己驾驶。也可以由其他人开车接送您。如果您必须不离开我们的服务区域，我们有时会支付餐费和住宿费 (一间过夜的房间) 的津贴 (固定金额)。在这种情况下，您需要找一个可以送您去会诊的人。
- 3. 透过交通工具提供的接送服务：**我们可以安排私人 and 共享的乘车。我们会派一辆适合您需求的车辆。这包括您的移动设备 (行移动的辅助工具)。

您不需要支付任何费用就可以使用 Ride to Care。

客户服务部的办公时间是星期一到星期五上午 8 点到下午 5 点，节假日除外，以帮助您安排您的行程。

当您致电 Ride to Care 时，会发生什么事情

您将与我们的客户服务团队交谈。我们将了解您的需求。然后我们可以帮助您通过 Oregon Health Plan (OHP) 获得 Health Share 所涵盖 (支付) 的任何服务。它可能是身体、牙齿或心理健康护理，或药物使用治疗。

我们将核实 (确保) 您有资格 (符合) 出行。我们将与您一起工作，以找到合适的、成本最低的旅行类型。我们将确保行程符合您的需要。

客户服务部会问一些问题，例如：

- 您希望我们如何联络您？一天中的什么时间？ (我们希望在安排好行程后尽快告诉您。在您联络的当天之前，我们可以致电给您打、发短信、发电邮件或传真)。
- 您通常如何去参加保健预 (为保健服务设定的时间)？
- 您的住家附近是否有公共交通工具
- 您是否有 (能够使用) 的车辆？
- 您使用行动辅助装置吗？
- 您会需要任何额外的帮助吗？
- 我们是否需要根据您的需求、病史或情况针对行程进行任何特别修改 (改变)？

您的授权代表(您确定为您行事的人)可以致电给我们。他们可以向我们询问您的行程。这可以是社区卫生工作者、养父母或领养父母。或者可以是您委托(选择)的另一个成年人。

您是 Health Share 和 Medicare 的双重成员吗?我们会核实您是否需要(需要)帮助获得 Medicaid 或 Medicare 医疗补助的预约。该预约可能在我们的服务范围内(Clackamas、Multnomah 和 Washington 县)。也可能是在我们的服务范围之外。

Health Share 负责(处理并支付)非紧急情况下的行程,即使不在我们的服务范围内。

生活中充满了变化!您的健康状况有变化吗?您的交通方式是否有变化?

如果这些变化中的任何一个,短期或长期,请致电我们。我们将与您合作,为您的新需求找到最佳选择。

预约请求

每次您致电,我们都需要您提供以下信息:

- 您的名字和姓氏。
- 您的出生日期。
- 您的会员 ID 卡号码。
- 确认您的邮件地址。
- 预约的日期和时间。
- 完整的起点和终点(下车)地址。
- 机构名称、医生姓名和医生电话号码。
- 预约的医疗原因。
- 是来回还是单程。
- 如果您需要个人护理助理或PCA。(有关PCAs的更多信息,请参见第7页。)
- 如果您可以在没有帮助的情况下行走,或者如果您有移动设备。我们可能会问您是否需要司机的协助。(有关移动

设备的更多信息,请参见第14页。)

- 如果您使用移动设备,我们可能会问:
 - 它是什么类型(例如,轮椅、滑板车、拐杖或助行器)。
 - 它的尺寸
 - 如果您的行动辅助装置的类型在我们上次为您送诊后有所改变

我们也可能向您询问其他信息。我们将验证您是否是 Health Share 成员,而且您的请求是为了获得承保服务或与健康有关的服务。请注意:核实您是 Health Share 计划的会员并不保证您的申请会被批准。

我们将在您与我们联络后的24小时内批准或拒绝您的出行申请。如果您的预约是在24小时之内,我们会在这之前告诉您我们的决定。我们希望您能按时看诊。

如果我们在您电话申请时授权(同意)您的行程,

我们会尽可能地告诉您安排(计划)。如果没有,我们会询问与您联络的最佳方式(电子邮件、电话、短信、传真等),并在我们知道行程安排(计划)后尽快告诉您。这将在您的预约之前。

如果可能的话, Health Share 或 Ride to Care 将在您预约前至少两天给您提供关于您的行程的信息, 但不限于:

- 司机的姓名和电话号码。这只能用于与司机就预先安排的行程进行联络, 而不能用于安排未来的行程。安排未来的行程。
- 预定的乘车时间和地址。
- 您要看的医疗机构的名称和地址。您要看的医疗服务提供商的名字和地址。

作为 Health Share 的会员, 您不负责确定行程计划是否已经制定。

请注意, 如果没有 Health Share 或 Ride to Care 的事先批准文件, 司机不能改变您指定的接送时间。

您需要改变您的接送时间或其他行程信息吗? 请致电我们。我们会让运输商知道。

在**第 8-17 页**提供的三种交通方式(行程)下可以找到更多细节: 公共交通、里程补偿和透过交通工具提供的接送服务。



个人护理助理 (PCA)

个人护理员 (PCA) 是与会员一起前往承保范围内的医疗机构就诊的帮手。PCA 在您就诊之前、期间或之后提供帮助。他们帮助的事情包括:

- 楼梯
- 您的移动设备
- 语言翻译
- 医疗监控(观察视设备)。

PCA 可以是会员的母亲、父亲、继父母、祖父母或监护人。或者可以是任何 18 岁或以上的成年人。

会员的父母或监护人必须授权(同意)他们。

我们或 Health Share 可能要求父母或监护人以书面形式表示同意。

如果您需要 PCA 陪同您前往医疗保健就诊, 请在您致电寻求旅行帮助时告诉我们。我们将检查该人员是否符合 Oregon 儿童和特殊需要安全运输服务人员规定的要求。网址如下

[secure.sos.state.or.us/
oard/viewSingleRule.
action?ruleVrsnRsn=265572](https://secure.sos.state.or.us/oard/viewSingleRule.action?ruleVrsnRsn=265572)

12 岁及以下的儿童必须和一个成年随行人员一起乘坐。随行人员可以是会员的母亲、父亲、继母、继父、祖父母、或监护人。如果 Health Share 的会员有特殊的身體或发展需要, 随行人员的规定也适用于所有年龄段的会员。

PCA 必须与会员一起去接和回。我们不会向您收取任何运送(携带)随行人员的费用。



公共交通

如果您能乘坐公共交通工具,我们可以给您提供交通费。我们可能需要与诊所确认(检查)您在那个时间段有预约。

当您致电我们时,我们会查看您的健康护理预约。请准备好告诉我们关于未来的身体、牙齿和精神健康护理或药物使用治疗的预约。

在电话中,我们会要求提供信息以安排您的行程。请看第 5 页的“当您致电 Ride to Care 时,会发生什么事情”,了解我们需要的信息。

我们还会询问:

- 您是否需要个人护理人员 (PCA) 的费用。
- 您的完整 Hop Fastpass 卡号码(如果您有一个未由其他组织管理的卡),并且这是您第一次致电我们。
- 您的邮件地址。

当地交通选项

我们可以提供数种公共交通工具的车费。请告知我们您在前往医疗保健约诊时所要使用的公共交通运输服务。

我们可以将车费加值到Hop Fastpass卡上:

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

我们也可以寄给您以下的车

票:

- Canby 地区公交公司
- Sandy 地区地铁
- 南部大都会地区交通公司
- 南 Clackamas 交通区

月票和日票

我们将确定(决定)日票或月票是否适合您。

我们将把日票或月票加载您的 TriMet Hop Fastpass 卡

如果您在一个日历月内有五个或更多的约会,您将有资格获得TriMet月票。

只有一个预约?还是想向我们查询您是否有资格获得月票。如果您有一张TriMet的可享优惠市民卡,您只需要预约一次。

需要记住的时间安排

● 您是否要求获得月票?

请在您的保健预约前一个月的15号(之前)和您的预约被安排(将进行)的那个月的10号之间致电给我们。

● 您是在您的预约当月的10号之后致电吗?

我们会给您日票,即使您有五个或更多的预约。(除非您有一张可享优惠市民卡)。

例子 1:

您想获得一张4月份的TriMet月票。您在3月15日之后,4月10日之前致电给我们。您告知我们您四月份的五次预约。(或者,如果您有一张可享优惠市民卡,您告知我们至少有一次四月的预约。)

您便有资格获得4月份的月票。

例子 2:

您在四月下旬有五次预约。您在 4 月 11 日致电我们, 要求提供这些预约的交通费用。

您有资格获得五张 TriMet 的日票。是的, 您在一个月内有五次预约。但您没有资格获得月票。这是因为您没有在 4 月 10 日前致电给我们。请于下一次提前致电我们, 以满足月票的截止日期。



Hop 卡

您是否已经持有 Hop Fastpass (Hop 交通费卡)? 我们可以将每日和每月的 TriMet 交通费用充值到该卡上。(但是, 如果有其他团体为您管理该卡, 我们就不能将票价加载您的 Hop 卡。相反, 我们会给您邮寄一张新的 Hop 卡)。如果您还没有 Hop 卡, 我们会给您邮寄一张新的 Hop 卡。

Ride to Care 只使用 Hop 卡为您提供 TriMet 服务区的交通费用。从 2020 年 1 月 1 日起, TriMet 不再接受纸本版车费卡或通过其票务应用程序购买的车票。

您是在 TriMet 的服务范围之外乘车吗? 我们将发出本地认可之形式的车费。

邮寄和充值时间

我们需要时间把您的交通费用送到您手中。我们希望您能在预约日之前收到您需要的车票。所以请提前致电我们!

- **如果您需要一张成人或青年 Hop Fastpass 卡:**
在您的预约日之前的五到七个工作日致电我们。车费卡会通过邮寄形式提供。
- **如果您需要乘坐非 TriMet 巴士的车费:** 请在预约日的五到七个工作日前致电我们。车票以邮寄形式提供。
- **如果您需要在您的 Hop 卡上充值车费:** 至少在预约日的 48 个工作小时前致电我们。我们将更新您的 Hop 卡余额。

可享优惠市民和低收入人士车费

如果您使用 TriMet 或 C-Tran 乘车去看病, 请申请可享优惠市民或低收入人士票价的 Hop Fastpass (Hop 卡)。所有使用 Ride to Care 的会员都有资格获得这种低价车费。可于 TriMet 的办事处申请, 地址是 Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave, Portland。

请浏览 TriMet 网站了解更多信息:
trimet.org/lowincome

您是否需要个人护理人员 (PCA) 与您一起去看诊? 当您

申请可享优惠市民或低收入票时, 请务必告诉 TriMet 关于您的 PCA。(详情请见下页)。

在您完成申请后, TriMet 会拍下您的照片。TriMet 会给您一张有您照片的 TriMet Hop 卡。然后您可以向我们索取低收入人士或可享优惠市民的车费。

如果您需要个人护理人员与您一起乘坐公共巴士, 那么您可以:

1. 当您致电询问公共交通费价时告诉我们的客户服务团队。
2. 当您申请可享优惠市民 Hop 卡时告诉 TriMet 的工作人员。(是的, 您有资格申请可享优惠市民卡)。
 - TriMet 会在您的可享优惠市民 Hop 卡上加一个“A”代表护理人员。
 - 有了可享优惠市民“A”Hop卡, TriMet

允许您的个人护理人员免费与您一起出行。

- **您是否有一张没有A的可享优惠市民 Hop 卡?** 请尽快到 TriMet 办事处申请一张最新的可享优惠市民 Hop 卡。告诉 TriMet, 您需要和护理人员一起乘车。

在您申请或更新您的可享优惠市民 Hop 卡时, 我们可

以暂时提供票价, 以包括您的服务员。



里程补偿

如果您或您认识的人可以开车送您去看诊, 我们可以补偿(付给您)您所驾驶的里程数您驾驶的里程。

当别人开车送您去看诊时, 我们会向您支付补偿资金。您要负责把款项交给给开车送您的人。

以下是您必须采取的步骤。

注意步骤3中的45天期限。

1. **致电 Ride to Care, 安排您的行程。** 如果可以, 至少在预约前两个完整的工作日打电话。如果可能, 请在预约前至少两个完整的工作日致电。我们需要这样做才能批准您的请求。

您最多可以在就诊之前提前 90 天致电。

如果您在预约的同一天打电话, 款项仍然可以得到批准。但是, 我们必须在收到您的预约核查表后才能补偿(偿还)。(见第11页的焦点卡部分)。

2. **带着预约确认表去看诊。请医疗服务提供商的办公室工作人员签名。**

您可以通过以下任何一种方式获得验证(证明)表:

- 从 Ride to Care 网站(ridetocare.com)上打印。
- 致电我们 855-321-4899 或 TTY 711, 要求我们给您邮寄表格。
- 要求我们把表格传真给您的医疗服务提供商的办事处。

3. 带着预约确认表去看诊。请医疗服务提供商的办公室工作人员签名。在截止日期前将填写完整的表格原件发送给我们。我们必须在您就诊后45天内收到该表格和任何所需我(需要)的收据。

如果我们在您就诊后超过45天才收到您的验证表和任何所需的收据,我们将不会给您补偿。

您可以邮寄表格或要求您的医疗服务提供商的办公室将其传真。如果您的医疗服务提供商将表格传真过来,他们需要在封面上写上他们机构的信纸和您的预约资料。

邮件地址:

Ride to Care, PO Box 301339
Portland OR 97294

Ride to Care 传真: 503-296-2681

我们会核实您是否有看诊过和治疗。

4. 或者,请您的医疗服务提供商写一封信。

您的医疗服务提供商可以用他们的专业信笺给我们传真一封信,以代替传真一份预约证明表。

这封信必须包括:

- 您的名字和姓氏。
- 您目前的邮件地址。
- 您的 Health Share (Medicaid) 会员 ID 卡号码。
- 您就诊的日期和时间。
- 您就诊的目的。
- 您就诊的医疗机构或工作人员的签名和电话号码。

5. 获得补偿。,我们将把您的里程报销额度加载到 U.S. Bank Focus Card® 卡中。

Focus 卡是一种 Visa® 预付借记卡,通过美国银行提供。我们将在收到您填写的表格后的14个工作日内加载资金。

Focus 卡

在您第一次申请补偿时,我们将为您建立 Focus 预付借记卡的账户。我们会把您的卡邮寄给您。它可能需要 7 至 10 个工作日才能到达。Focus 卡将装在一个没有标记的信封里。它可能看起来像垃圾信件,所以请注意它。

请妥善保管您的 Focus 卡。我们会给这张相同的卡充值,以便今后补偿。

在您使用您的卡之前,您需要激活它(启动它)。卡上有说明。您可以在任何接受 Visa 的地方使用该卡。

补偿率和卡的余额

您的里程补偿将以每英里 \$0.25 的费率加值到 Focus 卡上。

在应付金额达到 \$10 或以上后,我们会将补偿额度加到您的 Focus 卡上。卡上的余额会逐月滚存。

如果您的卡 6 个月没有使用,它就会失效。

您必须要求我们重新激活您的 Focus 卡,然后您才能使用资金。

关于您的卡的余额、取款或重新激活的问题,请拨打 Focus 卡客户服务部的免费电话 877-474-0010。

如果您需要 Focus 卡以外的补偿方式,请联系我们。要求我们提供便利(改变或例外)。

Focus 卡是由 U.S. Bank 全国协会根据 Visa U.S.A.Inc. 的许可而发行的,©2022 年美国银行。FDIC 成员。



过交通工具提供的接送服务

透过交通工具提供的接送服务基本情况

车辆提供的乘车基本知识当您致电要求接送时,我们会问一些问题,以确认您可取得适当类型的交通运输服务。

如果我们要安排乘车,我们会询问一些信息,例如:

- 完整的出发和目的地地址。包括单位、房间、大楼、楼层或套房号码。
- 与您上车地点有关的实用信息以供司机参考。例如是否有楼梯?是一个有门禁管制的小区?
- 是否有个人护理人员或服务性动物与您同行。
- 如果您有使用行动辅助装置,我们可能会询问:
 - 装置的类型。
 - 装置的尺寸。
- 您需要的服务等级 (见第14页)。
- 您是否需要回程接送,以及您预计需要回程接送的时间。

请尽可能在预约前至少48个工作小时打电话致电给我们。提前通知有助于我们安排预约流程。

您最多可以在预约前90天打电话给我们。

您有权要求当日或次日乘车。但如果对乘车的需要很高,我们会优先考虑医疗上的紧急要求。关于当日和次日要求的更多信息,第13页。

如果您符合以下条件,我们可以安排乘车:

- 不能使用车辆。
- 不能乘坐公共交通工具。

我们可能会派一辆轿车、轮椅车、担架车或非紧急救护车。

我们会根据您的医疗需求来决定。如果需要,个人护理人员(PCA)可以和您一起去。

司机到达时必须让您知道他们的存在。他们必须在您预定的接人时间后至少等15分钟。如果您在这15分钟内没有来,司机必须在离开您的接人地点前告诉调度员。

请尽可能在需要乘车前至少两个工作日致电我们。

我们将安排您的行程,以便您准时到达,为您预约办理登记手续。我们将安排您的回程接送,以便

我们在您的预约后毫不拖延地接您。

请在司机到达时做好准备。您的司机提前来了,而您还没有准备好吗?您不需要在预定上车时间或窗口之前便上车。

其他时间指引

- 您的司机应该在您预定的接送时间或窗口后不超过 15 分钟到达。
- 我们不得要求您在预约时间前提超过一个多小时下车。
- 司机应在您的预约时间前至少15分钟送您下车。
- 我们有应急计划和备用计划,以应对可能影响乘车的不同情况。这些情况包括例如交通拥挤、车辆事故、恶劣的天气和其他成员约会迟到。备用计划包括寻找另一个医疗服务提供商让您乘车,或在别人可以载您的情况下为您补偿。

我们将尽最大努力为会员提供往返预约的备用选择。如果需要,我们将与您和您的医疗保健提供者合作,以确保您按时看诊。我们可能需要将您的行程重新安排给其他交通服务提供商。**如果您的司机在您的接送时间或接送窗口后 10 分钟内没有到达,请立即通知我们。**

- 司机不得在诊所或其他机构开门营业前 15 分钟以上将您送至预约地点。(除非您或您的代表请求提前下车)
- 司机不允许在办公室或其他机构关门前 15 分钟内将您送到预约地点。(除非您或您的代表请求提前下车)
- 如果您的预约是当天的最后一次,那么在诊所关闭后不超过15分钟,司机会来接您。除非预约时间预计在结束后超过15分钟,或者除非您或(如适用)您的父母、监护人或代表要求,否则将发生这种情况。

- 司机不允许在您前往或离开您在当地服务区的医疗预约的途中做未安排的停留,包括吃喝。

如果您不确定您需要在什么时候从您的预约中回家,您可以安排一个叮嘱电话,或回电。当您完成预约后,请致电 503-416-3955 (免费电话 855-321-4899)。

司机会在您通话后的 60 分钟内到达。

为避免延误,我们鼓励您尽可能安排接送时间。

如果您在预定后需要取消或改变行程,请尽快告诉我们。我们需要在您预定的接载时间之前至少提前两小时通知

您。我们可能无法满足最后一分钟的变化,但我们总是

会尽力而为。

乘坐延误和重新分配。

有时,由于交通或其他原因,交通提供者可能会迟到或

无法接您。如果您的车迟了,或有其他问题,请致电

我们。我们会尽快将您的行程重新分配给另一个供货商。我们与运输供货商合作,确保有额外的车辆可用。

当天和次日的请求

我们要求您在预约医疗保健前两个或多个工作日致电

我们。两天的通知将有助于我们在需求量大的时候更

好地为您服务。

您有权要求当日或次日乘车。

我们可以与您的医疗服务提供商核实当天的乘车情况。

以下是我们对当日乘车申请的优先排序：

- 您正在从医院出院。
- 您的医疗服务提供商要求您当天来医院治疗严重的疾病。这可以包括乘车进行实验室工作或其他测试。
- 您要去看紧急护理, 因为您生病了, 而您的初级保健提供者不可用。
- 您怀孕了, 需要见您的产前(怀孕)医生, 或去紧急护理。
- 您的医疗服务提供商要送您去看专科医生。
- 您必须马上去取所需的药物。

对于所有其他原因, 请在预约前至少两个工作日提出您的行程要求。您或您的代表可以在一个电话中安排多次程, 最长可在预约前 90 天。一年 365 天, 每天 24 小时提供服务。

如果朋友或家人可以带您看诊, 我们可以批准当天的里程补偿。如果您可以使用公共交通, 我们可以批准交通费。

服务等级

我们的司机能够提供不同等级的服务, 以最适合您的医疗需求。

- **路边接送：**司机将会在您上车地点的路边等您。
- **到府接送：**司机将会在您上车地点的门口处或柜台等您, 并护送您至下车地点的门口处
- **亲自接送：**您的司机将在您的接站地点与您和您的护理团队成员见面。您的司机将在您的下车地点把您一直带到里面。您的司机会一直陪着您, 直到您的护理团队有人带您走完剩下的路程。如果有的话, 个人护理人员可以帮助代替做这项服务。

当您致电我们安排乘车时, 请告诉我们您需要的帮助类型。

行动辅助装置

行动辅助装置是帮助您移动的东西。重要的是, 我们要知道您是否使用一个, 它的尺寸是多少, 以及您是否需要帮助把它装卸到车上。无论您使用手杖、助行器、轮椅或滑板车, 或者您需要担架运输, 我们都可以把您送到您的预约地点。

我们可以提供适合您的行动辅助装置的车, 但不是每辆车都能容纳每种类型的设备。我们希望派出最适合您的需求的车辆。如果车辆到达时不符合您的需要, 请立即致电我们。

当您致电我们时, 请告诉我们您的行动辅助装置的类型和大小, 以及任何特殊细节。



关于您的行动辅助装置的重要细节可能包括：

- 是否可以折迭。
- 装置的宽度和长度。
- 当您使用该装置时，连同您体重在内的总重量。
- 该装置是否是高背式或坐卧两用。

对于担架运载，或者如果您需要提供轮椅乘坐，我们需要知道您的身高和体重，以便我们可以发送合适的尺寸。

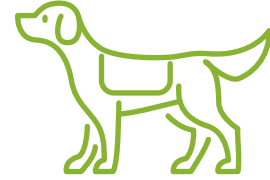
如果要求的话，我们也可以提供氧气。当您安排您的旅程时，请告诉我们您需要的氧气升数。如果我们为您提供行动辅助装置或氧气，我们不能把它们留在您的目的地。它们只能在乘坐过程中使用。请确保您计划好您在家庭住址和预约期间的需求。

如果您使用滑板车，为了您自己的安全，司机可能会问您是否要转移到车辆座位上。但不要求您这样做。

助行器或手杖等行动辅助装置必须在您入座后安全地存放在车内。如果有必要，服务提供商会帮助您固定您的设备。

便携式氧气瓶在运输过程中必须被固定。请只携带医学上需要的足够的氧气。

如果您的需求或行动辅助装置有变化，请告诉我们。



服务性动物

您可以在乘车时带着服务性动物。服务性动物是指您因残疾而需要的狗或小型马。该动物经过训练，为您这个残疾人的利益做工作或执行任务。更多关于服务性动物和《美国残疾人法案》(ADA) 的信息，请见

ada.gov/service_animals_2010.htm

情感支持动物、陪伴型动物和宠物不允许进入我们的车辆，除非是关在手提宠物箱中。

如果您将携带服务型动物，请在致电安排行程时告知我们。

我们的客户服务团队和司机可能会问您关于您的服务动物的以下问题：

- 它是什么类型的动物？
- 是否因为残疾而需要该动物？
- 该动物接受过什么任务的训练？

客户服务部和司机可以只问这些问题。您有权对您的医疗数据的细节进行保密。除这三个问题外，您不需要披露(提供)任何信息。

安全带

所有乘坐者必须遵守安全带法。当您打电话安排乘坐时，请让我们知道您是否需要延长安全带。如果您有一个安全带豁免卡，请致电我们，讨论我们如何能更好地帮助您。使用轮椅的乘客必须使用膝上和肩上的安全带。

共乘接送服务

乘车不保证是私人的，可能是共享的。其他NEMT乘客可能在前往目的地的途中被接走或放下。我们要求您始终尊重其他乘客。不要做出对车内任何人造成安全风险的行为。

安全交通运输服务

当会员处于精神健康危机时，最合适的运输方式可能是用特殊车辆进行安全医疗运输。这表示着医生或治安官确定该成员处于危险之中伤害自己或他人，或需要立即护理、监护或治疗。

在医学上合适的情况下，另外一个人可以和会员一起去，以便在途中提供药品或满足法律要求。例如，包括但不限于父母、法定监护人或陪同人员。

我们将授权对法院命令的OHP承保的医疗服务进行医疗安全运输。例外情况是如果会员是去法院或承诺听证会(除非没有其他资助的交通选择)，或者如果成员被拘留。

失约

失约是指您没有参加预定的行程。而且您没有及时告诉我们取消这次行程。

这可能是指：

您在我们规定的接您的时间前不到两小时就取消了乘车。

- 您没有在预定的接送时间或窗口的15分钟内准备好。
- 您在门口把司机拒之门外，因为您不再需要乘坐。或者您不要那个司机或供货商的车。
- 在一定数量的不出现后，我们可能会在您的数据上放置一个服务修改(变更)。
- 服务修改对未来的乘车设定了特殊条件和合理限制(公平限制)。

它可能表示着您必须使用某个交通提供者。或者在有公共交通工具的时候使用它。或者提前给我们打电话确认每次出行。或者您可能需要与个人护理人员(PCA)一起出行(关于PCAs的更多信息见[第7页](#))

您是否觉得您的旅程被错误地标记为“失约”？您可以联系我们的客户服务团队，对“失约”提出异议(质疑)。我们将调查这个问题。如果合适的话，我们将删除“失约”。



12 岁及以下儿童

12 岁和12岁以下的儿童必须有成人陪同(一起去)。该成年人必须是他们的父母、继父母、祖父母、法定监护人、Department of Human Services (DHS) 的工作人员或志愿者、或 Oregon Health Authority (OHA) 工作人员。或者可以是父母或法定监护人以书面形式确定为个人护理员的成年人(18岁或以上), 或PCA。

成年服务员必须为任何8岁以下的儿童提供并安装汽车座椅或加高座椅(关于PCAs的更多信息, 见第7页)。

我们不能为您提供汽车安全座椅。司机不得帮助安装或拆除汽车座椅。当您离开车辆时, 您必须把汽车安全座椅带走。司机不能为您在车内保留汽车安全座椅。

根据 Oregon 的法律:

- 2 岁以下的儿童必须坐在面向后方的汽车座椅上。
- 2 岁或以上、体重低于40磅的儿童必须坐在汽车座椅上。
- 体重超过 40 磅的人必须坐在增高座椅上, 直到他们长至4英尺 9 英寸或8岁, 并且能正确佩戴成人的腰带。
- 司机只能在有适当的汽车安全座椅和随行人员的情况下运送儿童



药房停留

我们可以帮助您去药房拿处方药, 作为现有行程的补充。这一站可以在您的预约之前或之后增加。我们可以提供公交车费、里程补偿或透过交通工具提供的接送服务。

对于透过交通工具提供的接送服务, 您有一个选择: 司机可以等待 15 分钟。或者您可以在您准备好被接走时致电司机。

我们不安仅限在药房的常规行程。不过, 如果有医疗需要, 我们会安排一次。

Health Share 和您的健康计划与药房供货商合作, 为您提供处方药直接送货上门的选择。要了解更多

关于送药选择的信息, 请询问您的健康计划或诊所。

或致电 Health Share Customer Service: 503-416-8090, 免费电话 888-519-3845 或 TTY 711。





服务区外

您是否需要去参加 Health Share 承保的预约,但在 Clackamas, Multnomah 或 Washington 县范围内没有这种服务?我们将与您合作,看看我们是否可以为您的前往该预约的交通服务。有时,服务区以外的交通包括结合补偿和车辆提供的乘车,这取决于您的情况。

详情见 OAR 410-141-3515(7)(a)和(b) 410-141-3930。您可以在 careoregon.org/docs/default-source/nemt/hso-nemt-reimburse-guide-web.pdf 找到更多关于膳食和住宿津贴的数据,以及《Ride to Care 补偿指南》中的差旅费补偿

● 在某些情况下,我们还可以为您和随行人员 - 与您同行的人提供餐费和住宿费津贴(一笔固定的钱)(见下文)。如果您的地区外医疗服务,我们可以提供餐费津贴:

- 包括超过 30 分钟或 30 英里的行程(如果您住在城市地区)。
- 包括超过 60 分钟或 60 英里的行程(如果您住在农村地区)。
- 全程往返需要四个或更多的时间。

要获得资格获得住宿费补偿:

- 您必须在早上 5 点之前开始旅行以进行预约,否则您将在晚上 9 点之前结束预约回家。

或

- 您的医疗服务提供商必须以书面形式通知我们您有医疗需求。
- 在这两种情况下,您必须提供您将逗留的地方的名称和地址。

在其他情况下,也可以提供膳食,例如:

- 您能够自行前往服务区以外就医。
- 家庭成员或朋友可以带您到服务区以外就医。
- 您正在接受由透过交通工具提供的接送服务,前往地区外的医疗机构就诊。

请询问我们,您的服务区以外情况是否符合用餐条件。

会员(和随行人员,如适用)的餐费和住宿费均按上述标准补偿。

- 早餐(\$11):早上6点前开始行程。
- 午餐(\$11):行程从上午11:30至下午1:30。
- 晚餐(\$11):行程在下午6:30点后结束。
- 住宿:每晚 \$80。我们只补偿随行人员的住宿费用,如果他们与您有单独的房间。

膳食津贴是一个固定的数额。您不需要给我们餐费的收据。会员必须支付任何超过批准的膳食和住宿津贴的费用。如果您被批准获得膳食和住宿津贴,请相应地计划。如果您或您所代表的会员无法负担其余的费用,请致电 Health Share,询问关于您的选择。

Ride to Care 将会载送您前往目的地



我们有一个程序来审查在我们服务区以外的医疗机构的旅行费用申请。如果事先得到批准，我们可以报销某些旅行费用或提供旅行津贴。

一旦您安排了一个地区外的医疗保健预约，请立即致电我们。我们需要一些时间来审查您的请求。

我们首先会检查去服务区以外的地方看病在医学上是否合适。如果我们批准您的区外预约，我们就需要时间来安排您行程的必要环节。您可以提前90天打电话申请地区外的行程。您在预约后有45天的时间让我们收到您填写的报销表。

当您致电要求去我们服务区以外的地方赴约时，我们的客户服务代表将需要一些信息。**这些信息将帮助我们决定该行程是否属于 Oregon Health Authority 规定的地区外保险准则。我们会询问：**

- 完整的出发和下车地址，包括单位和套房号码（如果适用）。
- 设施名称、提供者的姓名和提供者的电话号码。
- 预约的原因。
- 约定的日期和时间。
- 您需要何时到达。这可能是您预定约会的前一天。
- 您需要停留多长时间。

- 您是否将有一个行动辅助装置或个人护理人员。
- 您所要求的交通类型。（如车辆运输、航空旅行或里程补偿）。
- 一个适合给您回电的号码。

在我们审查和核实旅行信息后，我们将与您联络。我们会让您知道您的行程是被批准还是被拒绝。

如果您的行程被批准，我们会给您交通的细节。而且我们会给您安排一张Focus卡，以便补偿。

带着随行人员去外地出行

我们将补偿一名随行人员（与您同行的人）的餐费或住宿费。这可以包括父母或其他帮助会员的人。在以下情况下，我们会向会员补偿随行人员的费用：

- 该成员是一个未成年人，不能在别人的情况下出行。
- 会员有一份由其医疗服务提供商签署的说明，解释为什么必须有一名护理人员与他们一起出行。
- 由于精神或身体原因，会员在没有帮助的情况下无法看诊。
- 会员在接受完预约、治疗或服务后，在没有帮助的情况下无法回家。

在某些情况下，我们可能决定为一个以上的随行人员补偿餐费或住宿费，或出于上述以外的原因。

如果您和/或您的随行人员不能预先支付您的餐饮和住宿费用，请告诉我们。我们将为您找到最佳方案。



紧急情况

如果您遇到医疗紧急情况, 请致电 911 或让人带您到最近的急救室。

如果您在乘车期间遇到紧急情况, 请通知您的司机。您的司机可以拨打911。

Ride to Care
不提供紧急运送。



司机筛选

我们筛选我们的司机。他们要接受雇用前的活动, 包括犯罪背景调查和筛选, 以确保他们不被排除在联邦计划之外。他们要遵守特定的雇用要求, 包括拥有正确的背书的驾驶执照, 如果需要的话。运输送服务只由符合某些安全和舒适标准的车辆提供。他们提供诸如安全带、灭火器和急救箱等功能。这些车辆是无烟的, 经过消毒, 清洁, 没有杂物, 并符合所有当地的执照和许可要求。



恶劣天气计划

如果您在极端天气下需要危重医疗护理, 我们有一个计划为您服务。重要的医疗护理包括肾脏透析、化疗输液等等。恶劣(非常恶劣)的天气包括极热、极冷、洪水、龙卷风警告、大雪、道路结冰等等。





您的权利和责任

Ride to Care 的乘客有權：

- 得满足您需求的安全和可靠的交通工具。
- 接受翻译服务。
- 获得符合您需求的语言或格式的材料。
- 不受 Ride to Care 司机、工作人员或其他乘客的歧视。
- 根据需要携带服务性动物或个人护理人员。请告诉
- 请告诉呼叫中心您打算带一个服务员或服务性动物。
- 如有需要,可携带一些物品,但不要太多。例如,您可以带。
 - 三个食品袋,或
 - 一盒食品,或
 - 两件随身携带的物品
- 用您选择的移动设备(如滑板车)运送。
- 要求帮助系好安全带或使用安全带延长器。
- 及时获得服务。
- 分享对服务的赞美或提出不满。
- 如果您觉得服务被拒绝得不公平,提交上诉或要求听证会(或两者都有)。
- 当行程被拒绝时,收到书面通知。

我们希望 Ride to Care 的乘客能够：

- 尊重所有 Ride to Care 的工作人员、司机和其他乘客。不允许有辱骂或恐吓的语言或行为。
- 离开车辆时带走您所有的物品,即使您认为会有同样的人接您。检查您周围的座位和地板是否有个人物品。
- 同意始终将服务性动物置于控制之下。服务性动物不允许放在乘客座位上。
- 将任何情感支持动物或宠物放在一个封闭的载体中。
- 如果您必须改变或取消行程,请提前打电话。请尽可能提前致电 Ride to Care,电话是 503-416-3955 或 855-321-4899。
- 如果您需要一个额外的站点,如药房,请告诉呼叫中心。您必须提前要求停车。司机只能在预先批准的地点停车。
- 在 Ride to Care 给您的时间内准备好接您。准时可以帮助每个人保持正常生活:您、司机和其他乘客。
- 同意不在 Ride to Care 的车辆中受到毒品或酒精的影响或服用毒品或酒精。
- 同意不在在 Ride to Care 车辆或司机附近吸烟或吸食毒品。请 请离车辆至少25英尺。
- 同意不在 Ride to Care 车辆或司机或其他成员内或附近从事非法活动。

作为健康护理福利的一部分,您有权获得可靠的交通工具。

- 按照俄勒冈州的法律规定,系好安全带。
- 同意戴上口罩或其他覆盖物遮住口鼻。
- 在公共卫生紧急情况下,这一点仍然有效,以保护自己和他人免受 COVID-19 的影响。
- 不从事歧视 Ride to Care 司机或工作人员或其他乘客的行为。
- 为任何与您同行的儿童携带正确尺寸的安全座椅。您将安装安全座椅并将孩子固定在座椅上。
- 每次旅行结束后,请将儿童安全座椅从车上取下。不要把个人物品留在车内。
- 将食物或饮料放在封闭的容器中,不要在车内饮用。如果您需要控制健康状况,可以允许您吃一点零食。
- 提前计划并携带食物(在停车时吃)和药物,以防长途旅行或意外延误。
- 向 Ride to Care 和我们的交通提供者提供准确的信息。这将改善您得到的服务。

如果您需要在药房或其他地方停车,我们必须批准。司机只允许在我们批准的地点停车。

服务修改

有些成员有特殊情况或需求。这些可能包括身体或行为健康的残疾。我们将修改(调整) NEMT 服务,以满足 OAR 410-141-3955 的规定。我们也会为那些有健康问题或有行为问题的乘客修改服务。健康状况或表现出对司机或其他乘客构成直接威胁或安全风险的行为的乘客,我们也会修改服务。

安全风险包括以下行为,例如:

- 威胁司机。
- 威胁车内其他人。
- 造成一种情况,使车内的人有受到伤害的危险。

滥用服务的乘客也可能得到服务修改。当乘客的行为导致医疗服务提供商以交通问题为由拒绝服务时,服务也可能被修改。拒绝服务。

如果您收到服务修改,我们将与您一起工作。我们会找到其他选择来帮助您获得医疗服务。

账单

我们和 Health Share 都不能向您收取往返于承保医疗服务的交通费,即使我们没有得到 Oregon Health Authority (OHA) 对这些服务的补偿。如果您收到账单,请立即打电话给我们



付款项

有时,我们支付给您的钱可能比我们应该支付的要多。这被称为多付款项。这可能发生在以下情况:

- 我们为您补偿,但其他机构或资源已经为进行了补偿。
- 不管是谁为您提供乘车、用餐或住宿,都是直接支付的,但您也得到了补偿。

- 我们为您看诊的行程支付费用,但您:
 - 不使用这些款项。
 - 没有去看诊。
 - 与另一位也获得补偿的会员合乘。
- 我们给您公共交通卡,而您将其出售或转让给其他人。

如果发生这些多付的情况之一,我们可以向您收取多付的费用。



诉、反馈、拒绝和上诉

申诉和反馈

Health Share 的医疗和交通服务提供商希望给您提供最好的服务。您对交通(旅行)服务的任何部分有投诉吗?您可以打电话或写信告诉我们或 Health Share。您有权对我们的服务、程序或旅行的任何方面提出申诉。申诉表达的是不满。我们的团队将努力解决您的问题。

申诉的内容可以是诸如,但不限于:

- 被拒绝的服务。
- 司机或车辆安全。
- 您得到的服务质量。
- 一个粗鲁的司机或工作人员。
- 您是否接受了适当的 服务的类型。
- 您获得的服务。
- 您作为消费者的权利。

如果您提出申诉,您的 NEMT 服务不会受到不利

影响。我们听取申诉是很重要的,因为我们可以提供高质量的服务。

您可以在正常办公时间致电 Ride to Care 提出申诉。

我们也欢迎其他反馈。

在 Ride to Care 收到您的投诉后的五个工作日内,我

们会给您两件事中的一件:一份书面决议(决定)。

或一封解释我们需要更多时间来调查您的问题的信。

我们将在30个日历日内向您提供最终回复。

您在填写表格或知道如何进行时需要帮助吗?

Health Share 可以提供帮助。请致电其客户服务团队:503-416-8090,免费电话 888-519-3845 或 TTY 711。

您也可以：

- 直接与您的医疗服务提供商联络，谈论您的担忧
- 向 OHP Client Services 提出投诉。请致电 OHP 的免费电话 800-273-0557。
- 向 Oregon Health Authority Ombudsman 提出投诉。请致电 OHA 的免费电话 877-642-0450 或 TTY 711。

您的授权代表（您同意代表您行事的人）可以代表您提出投诉。您可能需要告诉 Ride to Care（以书面或语音方式）您要让授权代表提出申诉。

我们和 Health Share 都不会排除（阻止）您提出您以前（以前）提出的投诉或申诉。我们也不会阻止您向我们和 Health Share 提出或提交相同的投诉或申诉。

拒绝和上诉

如果您觉得您被拒绝提供服务是不公平的，您有权提出上诉、听证或同时提出上诉。如果您被拒绝服务。我们会口头告诉您为什么拒绝您的请求。在向您邮寄“不利的福利决定通知”（NOABD）之前，当最初的筛选者拒绝乘车时，Health Share 必须提供由另一名雇员进行的二次审查。

在被拒绝后的72小时内，Health Share 将向您（被拒绝乘车的会员）邮寄一份不利福利裁定通知。我们也将把副本寄给与您预约的医疗服务提供商，如果他们为您安排了行程。您可以在您的《会员手册》中找到更多关于您的权利的数据。

您应该总是试图通过我们直接解决您的问题。但是，如果我们无法解决您的问题，您可以联络 Health Share Customer Service，电话是 503-416-8090，或者 Oregon Health Authority Member Services，电话是 800-273-0557。

如果我们拒绝、停止或减少您要求的或您的医疗服务提供商代表您要求的 NEMT 服务，我们将在 72 小时内，或在变化发生前尽快给您邮寄一封 NOABD 信。该通知将告诉您为什么我们做出这一决定。

信中会解释如何对该决定提出上诉，如果您想的话。按照 NOABD 信件上的指示，通过 Health Share 启动上诉程序。您必须在 NOABD

信上的日期起 60 天内提交上诉。

如果您选择提出上诉，具有临床或项目专业知识的医护人员将对该情况进行审查。Health Share 将根据您的健康状况需要，尽快向您邮寄“上诉解决通知”（NOAR）。他们将在您提出请求后的16天内寄出。

如果 Health Share 需要更多的时间，他们会给您发出信件。他们可以有最多14天的时间。如果 Health Share 在 16 天内或在延长的上诉时限内未处理您的上诉，这表示上诉程序已用尽。然后您可以申请行政听证。您不需要自己提出申诉或上诉。如果您愿意，授权（批准）代表可以为您提出申诉。

您可以继续获得我们决定拒绝、停止或减少之前已经开始的服务。

**有关申诉和上诉系统、政策和程序的更多信息，
请致电 Health Share：**

电话：503-416-8090

免费电话：888-519-3845 或 TTY 711

您也可以通过法律援助服务俄勒冈州法律中心获得免费的法律帮助。联系公共福利热线 800-520-5292 或 TTY 711 了解更多信息。

满足您需求

Ride to Care、您的服务提供商和 Oregon Health Authority 是如何连系在一起



Oregon Health Authority (OHA) 负责整个 Medicaid 的医疗补助计划, 该计划称为 Oregon Health Plan (OHP)。非紧急医疗运送 (NEMT) 是 OHP 的一项承保福利。



Health Share of Oregon (HSO) 是所谓的协调护理组织 (CCO)。Health Share of Oregon 在 OHA 下工作, 为三县地区 (Clackamas、Multnomah 和 Washington 县) 的 OHP 成员提供服务。



CareOregon, Kaiser Permanente, Legacy Health/PacificSource, OHSU 和 Providence Health & Services 是三县地区的保险公司, 它们帮助 Health Share CCO 提供护理。通过他们的客户服务和护理协调团队, 他们帮助确保您能获得身体、牙齿和精神健康护理以及药物使用治疗。交通服务在这些健康计划中被涵盖。



Ride to Care 帮助您去参加 Health Share 所涵盖的保健预约和服务。健康共享计划所涵盖的服务。Ride to Care 将与您一起寻找适合您需要的 NEMT 服务。这可能是公共交通的票价、里程补偿的资金或车辆提供的乘车。Ride to Care 也可能与您的医疗服务提供商联系, 核实您是否参加 Medicaid 补助计划所涵盖的服务。



您的初级保健提供者 (PCP) 可能是一名医生、执业护士、医生助理或自然疗法医生。他们与 CareOregon 和其他医疗团队成员如牙医、精神健康提供者、药剂师和其他人协调您的护理。您的 PCP 或其他保健提供者也可以帮助您安排交通。



503-416-3955 或免费电话 855-321-4899
周一至周五上午 8 时至下午 5 时

OHP-HSO-23-3527-CHI

[ridetocare.com](https://www.ridetocare.com)

HSO-22441533-EN-1219