



乘客指南

2026年1月1日

503-416-3955或免费电话855-321-4899

周一至周五上午8点至下午5点ridetocare.com

目录

联系方式和办公时间	2
语言和格式支持	3
会员保密	8
非歧视声明	8
计划概述	10
个人护理员 (PCA)	13
公共交通	13
里程报销	16
车辆接送	18
药房停靠点	23
区域外服务	23
紧急情况	26
司机筛选和车辆安全	26
恶劣天气应对方案	27
您的权利和责任	27
服务变更	28
收费	29
超额付款	29
申诉、反馈、拒绝和上诉	29
举报欺诈、浪费和滥用行为	31

联系方式和办公时间

Ride to Care联系方式

电话: 503-416-3955

免费电话: 855-321-4899

传真: 503-296-2681

TTY: 711

网址: ridetocare.com

邮寄地址: Ride to Care, PO Box 301339, Portland, OR 97294

Ride to Care代表您的协调护理机构**Health Share of Oregon**提供所有非紧急医疗交通接送
(**Non-emergent Medical Transportation, NEMT**) 服务。

Ride to Care热线提供英语和西班牙语留言服务，工作时间和非工作时间均可使用。他们的客服团队拥有会说多种语言的工作人员。如有需要，他们还可以为您联系口译人员。如果您有听力或语言障碍，客服团队可提供帮助。

Ride to Care工作时间和节假日

我们的正常工作时间为周一至周五上午**8点至下午5点**（节假日除外）。在此期间，您可以办理登记、提交申诉并安排您的交通需求。除上述时间外，均视为非工作时间。我们的备用客服团队会在非工作时间、周末和节假日提供有限的服务。

我们的主要客服团队在以下节假日不提供服务：元旦、阵亡将士纪念日、美国独立日、劳动节、感恩节和圣诞节。

我们提供全年**365天、每天24小时**的服务。您可以根据需要预约任何日期或时间的交通（行程）服务。对于非紧急医疗行程，请在我们的正常工作时间内致电预约。只有紧急医疗行程才能在非工作时间预约。

之前已预约的交通服务不受办公时间或节假日影响。

您可以在致电时一次性预约一次或多次行程，最多可提前**90天**预约（包括单次和定期（重复）预约）。您也可以申请当日或次日的交通服务。

我们的非工作时间呼叫中心全天候提供服务，无论任何时间、日期或节假日。您可以给我们的非工作时间呼叫中心留言。如有需要，他们还可以为您转接至紧急服务部门。

Health Share of Oregon联系方式

我们的主要客服团队在周一至周五上午**8点至下午5点**的正常工作时间内提供服务。

如果您需要更多帮助，我们可以提供协助。您也可以向**Health Share**提供关于**NEMT**体验的反馈。

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: 503-416-4981

网址: healthshareoregon.org

工作时间: 周一至周五上午**8点至下午5点**（节假日除外）。

语言和格式支持

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 تفضله. 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፡፡ እውቅና ከለው ውይም ተችት 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 អក្សរស្អាបប្លង់ដោយអ្នកចំណាំ។
អ្នកក៏មានសិទ្ធិទន្លេលេបានអ្នកបកព្រំផ្លាល់មាត់ដែរ។
អ្នកអាជទន្ធលេបានដំឡើយពីអ្នកបកព្រំផ្លាល់មាត់ដែឡើកថែទាំសុខភាពដែលមានលក្ខណៈសម្បត្តិក្រប់គ្រាន់ ប្រាន់ និងប្រាប់ប្រាប់ពាណិជ្ជកម្ម។
ដំឡើយនេះផ្តល់ជូនតាមគោលការណ៍ដោយ ស្ថមហោនក្នុរសព្វទៅលេខ 888-519-3845, TTY 711 ប្រាប់ស្ថាប់ផ្តល់សេវាបស់អ្នក។
យើងទន្លេយកការហោនក្នុរសព្វបញ្ជាផន្ល។

Burmese

ကျော်စာတမ်းကို အခြားဘသာစကားများ၊ စလုံးကြီးဖြင့် ပုံနှိပ်ထားခြင်း၊
မျက်မမြင်စာ သို့မဟုတ် သင့်နှစ်သက်သော ဖောက်တစ်ခုဖြင့် ရရှိနိုင်ပါသည်။
သင့်တွင် စကားပြန်တစ်ဦးရပိုင်ခွင့်လည်း ရှိပါသည်။ အသိအမှတ်ပြုထားသော
သို့မဟုတ် အရည်အချင်းပြည့်မီသော ကျွန်းမာရေး စောင့်ရှောက်မှုဆိုင်ရာ
စကားပြန်တစ်ဦး၏ အကူအညီကို သင်ရရှိနိုင်ပါသည်။ ကျော်အကူအညီသည် အခမဲ့
ဖြစ်ပါသည်။ 888-519-3845, TTY 711 သို့ ခေါ်ဆိုပါ သို့မဟုတ် သင့်အား
စောင့်ရှောက်မှုပေးသူကို ပြောပါ။ ကြော်လူအကူအညီဖြင့် 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.

会员保密

我们非常重视您的隐私。我们仅在出于业务需要时才会谈论到您或提供您的信息。严禁以其他方式使用您的信息。我们将依法对您的信息予以保密。

非歧视声明

Health Share of Oregon不歧视任何人

歧视属于违法行为。Health Share必须遵守州和联邦民权法。在我们的任何计划或活动中，我们都不会因为以下因素而不公平地对待某人：

- 年龄
- 肤色
- 残疾
- 健康状况或服务需求
- 国籍、主要语言和英语水平
- 种族
- 宗教
- 性别、性特征、性取向、性别认同和性别刻板印象
- 怀孕和相关状况

每个人都有进入、离开和使用大楼及服务的权利。您有权以您能够理解的方式获取信息。

Ride to Care拥有会说英语以外的其他语言的合格客服人员。如有需要，我们会在您致电时为您（或您的家人、护理人员或代表）提供口译服务。这包括以您可接受的其他格式（大字印刷、音频、盲文等）接收书面材料。您还可以要求提供手语和书面翻译或辅助设备与服务。上述服务均免费提供。

您或您的代表可以免费索取纸质版指南。Health Share将在五个工作日内寄出。纸质版指南与电子版指南内容相同。电子版指南可在Ride to Care的网站ridetocare.com上获取，也可在CareOregon的网站careoregon.org/members/more-careoregon-services/transportation上找到。

如果您不使用英语，我们还提供免费的口译服务和以您所用语言编写的书面信息/材料。我们会就您的需求与您沟通，然后对政策、实践和程序做出合理的调整。

如需报告疑虑或了解更多信息，请通过以下任意方式联系我们的申诉协调员：

Health Share of Oregon

电话：免费电话888-519-3845或TTY 711

通过电子方式提交投诉：

- 网站：请使用Oregon州卫生局 (Oregon Health Authority, OHA) 表格，该表格提供六种语言版本，可在此网站获取：
<https://www.oregon.gov/oha/ei/pages/public-civil-rights.aspx>
- 电子邮件：civilrights@healthshareoregon.org

查看申诉程序：<https://www.healthshareoregon.org/complaints-appeals#complaints>

传真：503-416-1459

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

Oregon州卫生局 (OHA) 民权

网站：www.oregon.gov/OHA/EI

电子邮件：oha.publiccivilrights@odhsoha.oregon.gov

电话：844-882-7889, 711 TTY

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

劳动产业局民权科

电话：971-673-0764

网址：oregon.gov/boli/civil-rights

电子邮件：BOLI_help@boli.oregon.gov

邮寄：Bureau of Labor and Industries
Civil Rights Division
800 NE Oregon St, Suite 1045
Portland, OR 97232

美国卫生与公众服务部民权办公室 (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)

电子邮件：OCRComplaint@hhs.gov

邮寄：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（非紧急情况）医疗交通服务，即NEMT。NEMT是为符合条件的Health Share of Oregon会员提供的福利。NEMT使您可以享受Health Share涵盖的医疗保健服务。接诊人员可以是医生、牙医、心理健康咨询师或其他医疗保健提供者。

我们的服务区域涵盖Clackamas县、Multnomah县和Washington县。

Ride to Care提供三种方式帮助您获得医疗保健服务。我们称之为“行程”。

- 公共交通：**我们提供每日或每月的Hop Fastpass快速通行证。请咨询我们您是否符合每月通行证的申请资格。您可以乘坐TriMet公交车、MAX轻轨和Portland有轨电车。您也可以在三县地区乘坐其他公共交通工具。选择此方案，您需要自行查询前往目的地的公交或火车路线。若需了解如何使用公共交通工具，请向我们咨询。
- 里程报销：**我们按里程支付医疗保健的行程费用。您可以自行驾车，也可以请他人开车送您。部分情况下，我们可以报销餐费和住宿费（单晚住宿）。选择此方案，您需要自行驾车或找到可以送您前往预约地点的人。
- 车辆接送：**我们可以安排专车或拼车接送服务。我们会根据您的需求安排合适的车辆。包括运送您的助行设备（行动辅助设备）（如有）。

使用**Ride to Care**无需支付任何费用。

客服时间为周一至周五上午8点至下午5点（节假日除外），旨在协助您安排行程。

致电Ride to Care可获得哪些服务

您将与我们的客服团队取得联系。我们会了解您的需求。然后，我们可以帮助您获得Health Share通过Oregon Health Plan (OHP) 提供的任何服务。例如身体、牙科或心理健康保健服务或药物滥用治疗服务。

我们将确保您达到行程要求，并与您共同寻找最合适、最经济的行程方式，以满足您当前的交通需求。我们称之为筛选流程。**Ride to Care**资源有限。如果您可以乘坐公共交通工具，我们将为您提供公交车费补贴。如果您可以自行驾车或由他人接送，我们将为您提供里程报销金。

客服人员会询问一些筛选性问题，例如：

- 您希望我们通过何种方式联系您？何时联系？（我们会在安排好行程后尽快通知您。在行程当天之前，我们可以通过电话、短信、电子邮件或传真与您联系。）
- 您通常如何前往医疗保健机构？
- 您居住地附近是否有公共交通？
- 您是否有（可以使用）车辆？
- 您是否使用助行设备？

- 您是否需要其他帮助？
- 我们需要对行程做出哪些特殊调整（变更）？这可能涉及您的需求、既往情况或当前状况。
 - 例如，需要频繁停车、无法长时间乘车、无法远距离步行、公共交通不便，或因医疗需求导致每日需求变化等情况。

客服人员会不时与您确认此事。如果您的需求发生变化，也可随时告知他们。筛选流程有助于Ride to Care满足您的需求，还有助于为您的行程匹配合适的司机和车辆。

如果您需要多种出行方式，Ride to Care会将这些信息添加到您的个人资料中。这样可以确保您在致电时能够提出您需要的行程类型。例如，您可能大部分时间都乘坐公共交通工具，但如果您的健康状况突然恶化，则可能需要改为车辆接送服务。

您的授权代表（经您同意代表您行事的人）也可以致电我们。授权代表可以是社区健康工作者、寄养父母、收养父母或医疗保健提供者，也可以是您选择的其他成年人。他们可以向我们询问您的行程信息，也可以为您更改或预订行程。

部分会员同时参加了Medicaid和Medicare。这种情况被称为全面福利双重资格 (Full Benefit Dual Eligible, FBDE)。您是Health Share和Medicare的双重会员吗？我们将与您的保险计划或医疗保健提供者核实您是否有资格享受相关服务。我们还将核实您是否需要帮助才能前往Medicaid或Medicare涵盖的预约地点。预约地点可能在我们的服务区域内 (Clackamas县、Multnomah县和Washington县)，也可能在我们的服务区域之外。

Health Share会处理并支付非紧急行程费用，即使预约地点不在我们的服务区域内。

生活充满变化！您的健康状况是否发生了变化？您的交通出行方式是否发生了变化？您是否忘记分享重要信息？如果情况发生变化，无论是短期变化还是长期变化，都请致电我们。我们将与您共同寻找最符合您新需求的方案。

预订行程申请

每次您致电时，我们需要您提供以下信息：

- 您的姓名
- 您的出生日期
- 您的Medicaid ID号
 - 如果您已参加Medicare计划，我们也可能需要您的Medicare ID。
- 确认您的邮寄地址和电话号码
- 预约日期和时间
- 完整的出发地和目的地（下车地）地址，包括建筑名称或门牌号以及套房或公寓号
- 医疗保健机构名称、医生姓名和医生电话号码
- 预约的医疗原因

- 是往返行程还是单程行程
- 您是否需要个人护理员 (Personal Care Attendant, PCA) (关于PCA的更多信息, 请参阅第13页)
- 您是否可以独立行走, 或者您是否有助行设备。我们可能会询问您是否需要司机协助。(关于助行设备的更多信息, 请参阅第20-22页)
- 如果您使用助行设备, 我们可能会询问以下信息:
 - 设备类型 (例如: 轮椅、电动代步车、拐杖或助行器)
 - 设备尺寸
 - 自上次我们载您出行后是否更换过助行设备类型
- 如果您需要报销金, 请告知我们您申请的报销类型。这可能包括里程费、餐费和住宿费。
- 其他特殊需求 (例如需要服务性动物)

我们还可能会询问您其他信息。我们将核实您是否为**Health Share**会员, 以及您的申请是否属于承保服务或健康相关服务。请注意: 即使核实您为**Health Share**会员, 也不能保证您的申请一定会被批准。

在您联系我们后的**24**小时内, 我们将批准或拒绝您的行程申请。如果您的预约时间在**24**小时内, 我们会在该时限前告知您我们的决定。我们希望您能准时抵达预约地点。

注意: 您有权申请当日或次日行程。如果您在预约当日致电, 我们也将尽力在短时间内为您提供服务。如果我们在您通过电话提出申请时授权 (同意) 您的行程, 我们将尽可能告知您行程计划。否则, 我们将询问您的最佳联系方式 (电子邮件、电话、短信、传真等), 并在确定行程计划后尽快告知您。这将在您的预约时间之前完成。

Health Share或Ride to Care将尽可能在您的预约时间前至少两天向您提供行程信息。行程安排信息包括但不限于:

- 司机或交通服务提供者的姓名和电话号码。此信息仅可用于联系司机确认已预定行程, 不可用于预订未来行程。如果您在预约时间前两天内提出行程申请, 我们可能无法向您提供这些详细信息。
- 预约的接送时间和地点
- 您要就诊的医疗保健提供者的姓名和地址
- 作为**Health Share**会员, 您无需负责确定行程计划是否已经制定

请注意, 未经**Ride to Care**事先书面批准, 司机不得更改您指定的接送时间。

您是否需要更改接送时间或其他行程信息? 请致电我们。如果您的行程属于车辆接送服务, 我们会通知交通服务提供者。

请参阅第13-20页, 详细了解我们提供的三种交通服务 (行程) 类型: 公共交通、里程报销和车辆接送服务。

退伍军人及自由联系协定 (COFA) 牙科计划会员

如果您是退伍军人牙科计划或退伍军人及自由联系协定 (Compact of Free Association, COFA) 牙科计划 (“OHP牙科”) 的会员，则Ride to Care仅提供免费的牙科预约行程服务。如果您是这些计划的会员，Ride to Care将不会提供其他医疗服务的免费行程服务。如果您对承保范围和可享受的福利有疑问，请致电888-519-3845或TTY 711，联系Health Share客服团队。

个人护理员 (PCA)

个人护理员 (PCA) 是指陪同会员前往承保医疗保健机构就诊的助手。PCA可在就诊前、就诊期间或就诊后提供帮助。他们提供的帮助包括：

- 上下楼梯
- 拿取助行设备
- 口译
- 医疗监测（监测设备）

PCA可以是会员的父母、继父母、祖父母或监护人，也可以是任何18岁或18岁以上的成年人。他们必须获得会员父母或监护人的授权（同意）。

我们或Health Share可能会要求会员父母或监护人提供书面同意书。我们将确定会员是否需要帮助以及您的护理员是否符合我们的要求。

如果您需要PCA陪同您前往医疗保健机构就诊，请在致电寻求行程帮助时告知我们。我们将核实该人员是否符合Oregon州儿童和特殊需求交通服务人员协会规定的要求（详情参见

link.careoregon.org/oard-transportation-attendants）。

12岁及12岁以下的儿童必须由成年护理员陪同乘车。护理员可以是会员的父母、继父母、祖父母或监护人。上述护理员规则同样适用于所有年龄段的Health Share会员（如果他们有特殊的身体或发育需求）。

在接送过程中，PCA必须陪同会员。我们不会因为您携带护理员而收取任何费用。

公共交通

如果您能乘坐公共交通工具，我们可以为您提供车费补贴。选择此方案，您需要自行查询前往目的地的公交或火车路线。若需了解如何使用公共交通工具，请向我们咨询。

收到您的来电时，我们会核对您的医疗保健预约情况。我们可能需要与诊所确认您是否已预约该时间段的就诊。请准备好告知我们您未来的身体、牙科和心理健康保健预约情况。其中也可能包括药物滥用治疗。

通话时，我们会询问一些信息，以安排您的行程。请参阅第10-11页的“致电Ride to Care可获得哪些服务”，了解我们需要哪些信息。

我们还会询问以下信息：

- 您是否需要PCA的车费补贴
- 如果您持有非其他机构管理的**Hop Fastpass**卡，且这是您首次致电我们，则我们会询问您完整的**Hop Fastpass**卡号
- 您的邮寄地址

当地交通选择

我们可以提供多种公共交通方式的车费补贴。请告知我们您进行医疗保健预约就诊时会采用哪种方式。

针对以下交通方式，我们可以对**Hop Fastpass**卡进行充值：

- TriMet公交车
- Portland有轨电车
- TriMet MAX
- Vancouver C-Tran

如有需要，我们还可以为您提供其他交通系统的车费补贴，例如：

- Canby地区交通
- Sandy地区地铁
- South Metro地区区域交通
- South Clackamas交通区

月票和日票

我们会确定是日票还是月票更适合您。

我们会将日票或月票车费补贴充值到您的**TriMet Hop Fastpass**卡上。

如果您在一个自然月内有五次或五次以上的预约，您将有资格获得一张**TriMet**月票。

只有一次预约？也可咨询我们您是否符合月票申请资格。如果您持有**TriMet**的**Honored Citizen**卡，则只需要预约一次。

需要注意的时间节点

- 您是否想申请月票？请在健康保健预约前一个月的15号至预约当月的10号之间致电我们。
- 您是否是在预约当月的**10号**之后致电我们？即使您有五次或五次以上的预约，我们也只会为您提供日票。

示例1:

您想要一张四月份的TriMet月票。您在3月15日之后、4月10日之前致电我们，告知我们您四月份的五次预约。（或者，如果您持有Honored Citizen卡，您告知我们您四月份的至少一次预约。）

则您有资格申请四月份的月票。

示例2:

您在四月下旬有五次预约。您于4月11日致电我们，询问这些预约的车费补贴。

您有资格申请五张TriMet日票。是的，您在一个月内有五次预约。但您没有资格申请月票。这是因为您没有在**4月10日之前**致电我们。下次请尽早致电，以免错过申请月票的截止时间。

Hop卡

您是否已经持有**Hop Fastpass**（Hop车费卡）？我们可以将TriMet的日票和月票车费补贴充值到这张卡上。但是，如果您的Hop卡由其他机构管理，我们将无法充值。我们会邮寄一张新的Hop卡给您。

如果您尚未持有Hop卡，我们将为您邮寄新卡。

Ride to Care仅使用Hop卡为您提供TriMet服务区域的车费补贴。自2020年1月1日起，TriMet不再接受纸质车票或通过其购票应用购买的车票。

您是否要前往TriMet服务区域以外的地区？我们会根据您的目的地提供所需的车费补贴类型。

何时致电我们

我们需要时间向您发放车费补贴。我们希望您在预约日期之前收到所需车费补贴。因此，请务必提前致电我们！最好在您得知预约信息后尽快联系我们。

- **如果您需要成人或青少年Hop Fastpass卡：**请在预约日期前5至7个工作日致电我们。车票将邮寄给您。
- **如果您需要非TriMet交通工具的车费补贴：**请在预约日期前5至7个工作日致电我们。车费补贴将邮寄给您。
- **如果您需要将车费补贴充值到您的Hop卡：**请至少在预约日期前2个工作日致电我们。我们将更新您的Hop卡余额。
- **当日申请：**如果您在预约日期当天致电我们，车费补贴仍然可以发放或充值到 Hop 卡上。但我们无法保证该服务能在申请当日完成。

您可以在预约日期前最多90天向我们申请车费补贴。

Honored Citizen和低收入人群车费补贴

如果您乘坐TriMet或C-Tran前往预约地点，请申请Honored Citizen或低收入人群车费补贴Hop Fastpass（Hop卡）。所有使用Ride to Care的会员均有资格申请此低价车票。在位于Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave, Portland的TriMet办公室申请。

访问TriMet网站，了解更多信息：trimet.org/income。

您前往预约地点时是否有**PCA**陪同？申请Honored Citizen或低收入人群车费补贴时，请务必告知TriMet关于您的**PCA**的信息。详情参见下文。

完成申请后，TriMet将为您拍照。TriMet将为您提供一张印有您照片的**TriMet Hop卡**。然后，您可以向我们申请**TriMet**和**C-Tran**的低收入人群或**Honored Citizen**车费补贴。

如果您需要一位个人护理员陪同您乘坐公共交通工具：

1. 致电申请车费补贴时，请告知我们的客服团队
2. 申请**Honored Citizen Hop卡**时，请告知**TriMet**工作人员。（是的，您有资格申请**Honored Citizen**卡。）
 - **TriMet**将在您的**Honored Citizen Hop卡**上添加字母“**A**”（代表护理员）
 - 如果持有**Honored Citizen “A” Hop卡**，**TriMet**将允许您的个人护理员陪同您出行，且不收取任何费用
 - 您是否持有没有字母**A**的**Honored Citizen Hop卡**？请尽快前往**TriMet**办公室申请更新您的**Honored Citizen Hop卡**。请告知**TriMet**您需要护理员陪同乘车。

在您申请或更新**Honored Citizen Hop卡**以包含您的护理员期间，我们可以暂时提供车费补贴。

里程报销

我们与合作伙伴**Ride Connection**携手，为我们的会员处理出行审批和报销事宜。

如果您或您认识的人可以开车送您前往医疗保健预约地点，我们将为您行驶的里程提供报销。

如果他人开车送您往返预约地点，我们将向您支付报销款项。您需要将款项交给送您往返的人。报销款项将存入您的**Focus Card®**账户。请参阅第18页，了解关于**U.S. Bank Focus Card®**的更多信息。

我们根据您从出发地到预约地点以及返回出发地的距离来确定里程。出发地可以是登记的家庭住址，也可以是其他地址。

就诊结束后，您可能需要前往出发地以外的地点。请告知电话客服代表。我们或许可以满足您的需求。

我们将按照往返预约地点最短、最合适路线报销费用。这可能与您的实际出行路线不同。

报销金额将四舍五入到最近的整数英里数。

报销流程

我们将在您完成预约就诊并收到您需要提交的所有文件后的14天内进行报销。如果我们拒绝您的报销申请，那么，我们将在14天内发出不利福利决定通知 (**Notice of Adverse Benefit Determination, NOABD**)。如果您的申请不完整，我们可以额外花14天的时间来帮助您完成申请。

请参阅第32页，了解关于拒付的更多详细信息。

以下是您必须采取的步骤：

1. **致电Ride to Care，预约您的行程。** 查看“预约行程申请”部分，了解预约行程需要哪些信息。如有可能，请至少在就诊之前提前两个完整的工作日致电。这样我们才有时间在您的预约日期之前确认相关信息。我们需要先完成这一步才能批准您的申请。您可以在就诊前最多90天致电。如果您在预约日期当天致电，我们仍然可以批准您的资金申请。
2. **将所需文件发送给Ride to Care。** 并非所有情况下都需要提交这些文件。如果需要文件，则我们不会在您将文件发送给我们之前支付任何费用。如果我们要求您提供文件，请在预约日期后的45天内发送。如果我们在您就诊后超过45天才收到文件，则我们不会向您支付任何费用。

邮寄地址：

P.O. Box 301339

Portland, OR 97294

Ride to Care传真：请附上包含诊所联系方式的封面页，并将表格传真至503-296-2681

3. **获得报销。** 在我们核实您的预约和所有所需文件后，我们会将您的里程报销款项存入Focus Card。我们将在您就诊后的14天内打款。

温馨提示：

- **如果我们需要关于您的预约的更多信息，我们可能会延迟打款。**有时，我们可能需要更多文件。如果还需要其他材料，我们会通知您。确认信息后，我们会将您的款项存入Focus Card。
- **Ride to Care理解预约可能临时安排的情况。** 如果您无法提前预约行程，我们或许可以事后为您报销。Ride to Care会逐个审核此类申请。我们可能无法批准您的申请。事后安排行程也会延迟您的报销。

U.S. Bank Focus Card®

当您首次申请报销时，我们将为您创建一个Focus Card账户。Focus Card是由U.S. Bank发行的Visa®预付借记卡。我们会把卡片邮寄给您。可能需要7至10个工作日送达。Focus Card将装在白色开窗信封中寄出。它看起来像垃圾邮件，所以请留意查收。

请妥善保管您的Focus Card。我们将为这张卡充值，以便日后报销。

使用卡片前，您需要先激活它（启用它）。卡片附带激活说明。您可以在任何接受Visa卡的地方使用此卡。激活卡片后请告知我们。卡片激活后，我们将为您的Focus Card充值。

银行无法向未成年人发卡。Ride to Care可以为未成年人的父母或监护人提供Focus Card。Ride to Care可能会为提供乘车服务的其他个人或实体报销。

Focus Card由U.S. Bank National Association根据Visa U.S.A. Inc.的许可发行。©2025 U.S. Bank. 联邦存款保险公司 (Federal Deposit Insurance Corporation, FDIC) 会员。

报销比例和卡余额

您的报销款项将存入Focus Card。这包括餐费和住宿费。请参阅第26-27页，了解关于餐饮和住宿费率的更多信息。

Ride to Care可能会采用美国国内收入署 (Internal Revenue Service, IRS) 规定的里程费率进行报销。**Ride to Care目前的报销标准为每英里70美分。**

我们将在您完成预约就诊并收到所有所需文件后的14天内将报销款项存入您的Focus Card。我们可能会等到应付金额达到\$10或\$10以上时才打款。卡内余额每月结转。

如果您的卡连续**365**天没有余额变动交易，则该卡将变为无效状态。您需要联系Focus Card客服重新激活您的Focus Card，然后才能使用卡内资金。

如果您对卡内余额、取款或重新激活有疑问，请拨打Focus Card客服免费热线877-474-0010或访问Focus Card网站：usbankfocus.com。

如果您需要使用Focus Card以外的报销方式，请联系我们。请联系我们申请住宿（变更或特殊安排）。

寄养父母与儿童

由于寄养儿童可能经常在不同的寄养家庭之间辗转，寄养父母可以以他们的名义申请领取Focus Card。或者他们也可以选择通过电子支付方式而非Focus Card来接收报销款项。请按照相同的流程申请里程报销。

款项将支付给寄养父母或提供交通服务的其他指定人员。

车辆接送

车辆接送服务的基本知识

当您致电申请行程时，我们会询问一些问题。我们希望确保您获得合适的交通服务。

如果我们要安排行程，我们会询问一些信息，例如：

- 完整的出发地址和目的地地址。这包括公寓、房间、楼栋、楼层或套房号
- 提供给司机的关于接送地点的实用提示。是否有楼梯？是否为封闭式社区？
- 是否有个人护理员或服务性动物与您同行
- 您是否使用助行设备。如果使用，我们可能会询问：
 - 设备类型
 - 设备尺寸
- 您需要的服务级别（参阅第21页）
- 您是否需要返程接送，以及预计需要接送的时间

如果可以，请至少在您就诊前的两个工作日致电我们。提前通知有助于我们安排行程。您可以在预约日期前最多90天致电我们。

您有权要求当日或次日接送。但如果接送需求量大，我们会优先满足紧急医疗需求。请参阅第21页，详细了解当天接送和次日接送申请。

如果您符合以下情况，我们可以为您安排车辆接送：

- 没有车辆
- 无法乘坐公共交通工具

我们可能会安排轿车、轮椅车、担架车或非紧急救护车。我们会根据您的医疗需求做出决定。如有需要，可以由一位PCA陪同。

司机到达时必须通知您。他们必须在您预约的接送时间后等待至少15分钟。如果您未在15分钟内与司机碰面，则司机可以离开。司机必须在离开接送地点前告知Ride to Care调度员。

如有可能，请至少在需要行程之前两个工作日致电我们。

我们会安排您的行程，确保您准时到达并办理就诊手续。我们会安排您的返程行程，确保能在您就诊后及时接您。

请做好准备，在司机到达时出发。若司机提前到达而您尚未准备就绪，您无需在预约的接送时间或时间段之前出发。

其他时间节点指南：

- 司机应在预约接送时间或时间段后不超过15分钟到达
- 您的下车时间不得早于预约时间一小时以上
- 司机应至少在预约时间前15分钟将您送达
- 我们将尽最大努力提供备用方案，以便接送会员往返预约地点。
- **如果司机在预约接送时间或时间段后10分钟内仍未到达，请立即告知我们。如有需要，我们将与您和您的医疗保健提供者合作，确保您按时就诊。**
 - 我们可能需要将您的行程转交给其他运输服务提供者。
- 司机不得在诊所或其他机构开始营业前15分钟以上将您送达预约地点（除非您或您的代表要求提前送达）
- 司机不得在诊所或其他机构结束营业前15分钟以内将您送达预约地点（除非您或您的代表要求提前送达）
- 如果您的预约是当天的最后时间段，司机将在诊所结束营业后15分钟内接您。除非预计就诊时间将超过诊所结束营业后的15分钟，或者您或（如适用）您的父母、监护人或代表要求，否则不得如此。
- 在前往或离开您在当地服务区域内的预约医疗地点的途中，司机不得进行任何计划外停车，包括用餐和饮水。
- 我们针对可能影响乘车服务的各种情况制定了应急预案和备用方案。
 - 这些情况包括交通拥堵、交通事故、恶劣天气以及其他会员就诊迟到等。
 - 备用方案包括寻找其他服务提供者为您提供接送服务，或者如果其他人可以载您，

我们会退还您的费用。

如果您不确定就诊后何时需要返程，您可以安排预约电话或者致电安排回程。就诊结束后，请致电503-416-3955（免费电话855-321-4899）。司机将在您致电后60分钟内到达。

为避免延误，我们建议您尽早预约接送时间。

如果您在预约后需要取消或更改行程，请尽早告知我们。我们需要您在您预约接送时间前至少两小时通知我们。我们可能无法满足临时更改要求，但我们会尽力而为。

接送延误和重新安排

有时，由于交通或其他原因，交通服务提供者可能会迟到或无法接您。如果您的行程延误或出现其他问题，请致电我们。我们会尽快将您的行程重新分配给其他交通服务提供者。我们与交通服务提供者合作，确保有额外的车辆可用。

当日和次日申请

我们要求您在医疗保健就诊前至少两个工作日致电我们。提前两天通知有助于我们在高峰期更好地为您服务。您有权要求当日或次日接送。我们可能会与您的医疗保健提供者核实当日乘车事宜。我们优先处理紧急申请。

以下是申请当日接送的原因：

- 您即将出院
- 您的医疗保健提供者要求您当天就诊，处理严重病情。这可能包括前往实验室检查或接受其他测试的接送服务。
- 您因生病需要急诊，而您的主要保健提供者无法接诊
- 您怀孕了，需要前往产科医生处就诊，或前往急诊科就医
- 您的医疗保健提供者将您转诊给专科医生
- 您必须立即取药

除上述情况外，请至少在预约时间前两个工作日提出行程申请。您或您的代表可以在一次致电中预约多次出行，最多可在预约日期前90天提出申请。我们提供全年365天、每天24小时的服务。

如果您的朋友或家人可以带您前往就诊，我们可以在当天批准里程报销申请。如果您能乘坐公共交通工具，我们可以批准车费补贴。

服务级别

我们的司机可以提供不同级别的服务，以最大程度地满足您的医疗需求。

- **路边到路边接送：**司机将在您上车地点的路边与您会面。
- **门到门接送：**司机将在您上车地点的门口或前台与您会面。司机将护送您前往下车地点的门口或前台。

- **全程陪同:** 司机将在您的上车地点与您和您的护理团队成员会面。司机将直接送您到下车地点的室内。司机将全程陪同您，直至您的护理团队成员接您离开。如有需要，个人护理员也可协助提供此项服务。

当您致电我们预约行程时，请告知我们您需要的帮助类型。

助行设备

助行设备是指帮助您行动的工具。我们需要知道您是否使用助行设备、助行设备的尺寸，以及您是否需要帮助将其装卸到车上。无论您是使用拐杖、助行器、轮椅、电动代步车，还是需要担架运送，我们都能将您送达预约地点。

我们可以提供适合您的助行设备的车辆，但并非所有车辆都能容纳每种类型的设备。我们希望安排最符合您需求的车辆。如果到达的车辆不符合您的需求，请立即致电我们。

来电时，请告知我们您的助行设备的类型和尺寸，以及所有特殊细节。

关于助行设备的重要细节可能包括：

- 是否可以折叠
- 设备的宽度和长度
- 设备载人时的总重量
- 是否带有高靠背或可倾斜

如果您需要担架运输或轮椅，我们需要知道您的身高和体重，以便为您提供合适尺寸的设备。

如有需要，我们也可以提供氧气。预约行程时，请告知我们您需要的氧气升数。如果我们为您提供助行设备或氧气，我们无法将它们留在您的目的地。它们只能在乘车期间使用。请务必提前准备好您在家中和就诊期间所需的物品。

如果您使用电动代步车，司机可能会询问您是否需要转移到车辆座椅上，以确保您的安全。但您无需强制配合。

助行器或拐杖等行动辅助工具必须在您坐下后安全存放于车内。如有需要，服务提供者将协助您固定设备。

便携式氧气罐在运输过程中必须固定好。请仅携带医疗所需的氧气量。

如果您的需求或助行设备发生变更，请告知我们。

服务性动物

您可以在乘车时携带一只服务性动物。服务性动物是指因残疾而需要的犬类或小型马类。这些动物经过训练，能够为残障人士工作或执行任务。请访问link.careoregon.org/ada-service-animals，了解关于服务性动物和美国残疾人法案 (Americans with Disabilities Act, ADA) 的更多信息。

情感支持动物、陪伴动物和宠物不允许进入我们的车辆，除非它们被放置在封闭式宠物箱内。

如果您要携带服务性动物，请在致电预约乘车时告知我们。我们的客服团队和司机可能会询问您以下这些关于服务性动物的问题：

- 这是什么动物？
- 您是否因为残障而需要携带这只动物？
- 这只动物接受过哪些训练？

客服团队和司机只能询问这些问题。您有权对您的详细医疗信息保密。除上述三个问题的回答外，您无需提供任何其他信息。

安全带

所有乘客都必须遵守安全带法规。当您致电预约行程时，请告知我们您是否需要安全带延长器。如果您有安全带豁免卡，请致电告知我们如何更好地为您提供帮助。使用轮椅的乘客必须系好腰部和肩部安全带。

拼车

接送不保证专车服务，可能需要拼车。

其他**NEMT**乘客可能会在前往您的目的地的途中上车或下车。我们需要您始终尊重其他乘客。请勿做出可能给车内人员带来安全风险的行为。

如果您自行驾车并搭载其他乘客，我们将仅报销您本人的行程费用。我们无法对同一行程重复报销。

安全运输

当会员出现精神健康危机时，最合适的交通方式可能是使用专用车辆进行安全医疗运输。这意味着医生或治安人员认定该会员有伤害自己或他人的危险，或者需要立即护理、监护或治疗。

在医疗条件允许的情况下，可由另一人陪同该会员前往，以便在途中给药或满足法律要求。例如，包括但不限于：父母、法定监护人或陪同人员。

我们将允许为法院命令的、由**OHP**承保的医疗服务提供安全医疗运输。例外情况包括：如果该会员要去法院或参加强制治疗听证会（除非没有其他资助的交通选择），或者该会员已被拘留。

未现身

未现身是指您没有乘坐预约的车辆。并且您没有及时通知我们取消行程。

这可能包括：

- 您在预约接送时间前两小时内取消了行程
- 您未在预约接送时间或时间段后15分钟内准备好。
- 您因为不再需要乘车而在门口拒绝了司机。或者您不想乘坐该司机或服务提供者的车辆。

如果出现一定次数的未现身情况，我们可能会在您的个人资料中进行服务变更（修改）。

服务变更将对未来乘车设定特殊的条件和合理的限制。服务变更可能包括但不限于：

- 使用指定的交通服务提供者。
- 尽可能使用公共交通工具。
- 提前致电我们以确定每次行程。
- 需要携带PCA出行。请参阅第13页，了解关于PCA的更多信息。

您是否认为您的行程被错误地标记为未现身？您可以联系我们的客服团队，对未现身提出质疑。我们会调查此事。如情况属实，我们将从您的记录中删除该未现身记录。

12岁及12岁以下儿童

12岁及12岁以下儿童必须由成人陪同。该成人必须是其父母、继父母、祖父母、法定监护人、公众服务部 (Department of Human Services, DHS) 工作人员或志愿者或OHA工作人员。或者也可以是父母或法定监护人书面指定的PCA（18岁或18岁以上）。

成人护理员必须为8岁以下儿童提供并安装儿童安全座椅或增高座椅。请参阅第13页，了解关于PCA的更多信息。

我们不提供儿童安全座椅。司机不得协助安装或拆卸儿童安全座椅。您必须在离开车辆时带走儿童安全座椅。司机不得在车内为您保管儿童安全座椅。此外，返程时司机可能不是同一位。

根据Oregon州法律：

- 2岁以下儿童必须使用后向式儿童安全座椅
- 2岁及2岁以上但体重不足40磅的儿童必须使用儿童安全座椅
- 体重超过40磅的儿童必须使用增高座椅，直至身高达到4英尺9英寸，或使用州政府认可的安全系统固定
- 只有在配备合适的儿童安全座椅并有护理员陪同的情况下司机才能接送儿童

药房停靠点

我们可以您现有行程的基础上，额外安排前往药房取药。您可以在预约之前或之后增加停靠服务。我们可以提供公交车费补贴、里程报销或车辆接送服务。

对于车辆接送服务，您有以下选择：司机可以等15分钟。或者您也可以在准备好上车时致电我们。

我们没有安排专门前往药房的定期行程。但如有特殊需求，我们会安排一次。

Health Share及您的健康计划制定者与药房供应商合作，提供处方药直接送货上门服务。如需了解关于配送服务的更多信息，请咨询您的健康计划制定者或诊所。或者拨打Health Share客服电话503-416-8090、免费电话888-519-3845或TTY 711。

区域外服务

您是否需要前往Clackamas县、Multnomah县或Washington县以外的Health Share覆盖范围内的预约地点就诊？我们将与您合作，看看是否可以为此次就诊提供交通服务。

我们有一套审核异地就诊出行费用申请的流程。如果获得事先批准，我们可以报销部分出行费用。

一旦您预约了**Health Share**服务区域以外的医疗保健就诊，请立即致电我们。我们需要一些时间来审核您的申请。我们会首先确认在医疗上是否适合让您到服务区域以外接受护理。如果服务区域内已提供同类型的护理服务，我们可能会拒绝您的申请。如果我们批准您的异地就诊预约，那么，我们需要时间来安排您行程中的必要环节。

您最多可以提前**90**天致电我们申请异地行程。如果您要申请报销，我们必须收到所有必需的收据或文件。您需要在预约日期后的**45**天内提交这些材料。

当您致电申请前往我们服务区域以外的预约地点的行程时，我们的客服代表会需要您提供一些信息。这些信息将帮助我们判断此次行程是否符合**Oregon**州卫生局制定的异地就医承包指南。

我们将会询问：

- 完整的出发地和目的地地址，包括公寓和套房号（如有）
- 医疗保健机构名称、服务提供者姓名和服务提供者电话号码
- 预约原因
- 预约日期和时间
- 您需要到达的时间。这可能是您预约的前一天
- 您需要待多久
- 您是否会携带动行设备或个人护理员
- 您申请的交通方式（例如车辆接送、航空出行或里程报销）
- 一个方便回电的电话号码

审核并确认行程信息后，我们会与您联系。我们会告知您您的行程是否获得批准。

如果您的行程获得批准，我们会向您提供交通安排详细信息。我们会为您办理一张**Focus Card**，用于报销。为了估算您从住所到预约地点的行程时间和里程，我们会使用谷歌地图等在线地图程序。

有时，根据您的具体情况，异地就诊的交通安排可能包括报销和车辆接送两种方式。我们可能会为您和一位护理员（与您同行的人）提供餐费和住宿费报销。如果您需要餐费或住宿费报销，请在致电申请异地出行时告知我们。请参阅第**17**页的报销流程，了解更多相关信息。

餐费报销

在某些情况下，我们可能会提供餐费补贴，帮助您支付前往医疗服务机构就诊时的餐费。

通常情况下，异地出行可以获得餐费报销批准。我们也可能在其他情况下批准餐费报销申请。

如果您往返行程的总时长为**4**小时或**4**小时以上，则可获得餐费补贴。您的出行还必须涵盖以下用餐时间：

- 早餐：行程在早上**6**点前开始。
- 午餐：行程涵盖上午**11:30**至下午**1:30**的整个时间段。
- 晚餐：行程在下午**6:30**后结束。

会员（和护理员，如有）的餐费报销标准如下：

- 全天: \$34.00/天
- 早餐: \$9
- 午餐: \$10
- 晚餐: \$15

餐费补贴金额固定。您无需提供餐费收据。

注意：您在致电申请乘车或里程报销时，必须告知我们您需要餐费方面的帮助。如果您前往的医疗保健机构提供餐食，则您不符合餐费报销资格。

住宿费报销

在某些情况下，我们可能会帮助您支付住宿费用。通常情况下，异地出行接受医疗保健服务，可以获得住宿费报销批准。我们也可能在其他情况下批准住宿费报销申请。

住宿费补贴为每晚\$110。我们仅在护理员与您入住不同房间的情况下才会报销其住宿费用。超过\$110的任何费用均由您自行承担。如果您获得住宿费报销批准，请据此做好相应安排。

申请住宿费报销的条件:

- 您必须在早上5点前出发前往预约地点，或者就诊后返回家中的时间将迟于晚上9点。

或者

- 您的医疗保健提供者必须以书面形式告知我们您有医疗需求。

无论哪种情况，您都必须提供您将要入住的地方的名称和地址。

为了估算您从住所到预约地点的行程时间和里程，我们会使用谷歌地图等在线地图程序。

如需获得住宿费报销:

- 您必须邮寄一份住宿收据的副本。请保留收据原件。
- 我们必须在您的预约日期后的45个自然日内收到您的收据。
- 收据上必须注明就诊会员的姓名。

如果您住在离预约地点较近的朋友或家人家中:

- 我们可能会报销您从他们家到预约地点单程最多20英里的里程费用。
- 住宿费用将不予报销。
- 当您致电我们申请此类里程报销时，我们需要您提供住宿地址。

如果您或您代表的会员无法承担剩余费用，请致电**Health Share**咨询您的选择。

与护理员同行

我们会报销一位护理员（与您同行的人）的餐费或住宿费。护理员可以包括父母或其他为会员提供帮助的人员。在以下情况下，我们会为陪同会员出行的护理员报销费用：

- 会员是未成年人，无法在没有他人陪同的情况下出行
- 会员持有医疗保健提供者的签字证明，说明其必须要有护理员陪同出行的原因
- 会员因精神或身体原因无法在没有帮助的情况下独自前往预约地点
- 会员在就诊、治疗或接受服务后无法在没有帮助的情况下独自回家

在某些情况下，我们可能会为多位护理员报销餐费或住宿费，或者出于上述情况以外的其他原因报销餐费或住宿费。

如果您和/或您的护理员在行程前无法承担餐费和住宿费，请告知我们。我们会为您找到最佳方案。

紧急情况

如果您遇到紧急医疗情况，请拨打**911**或请他人将您送到最近的急诊室。Ride to Care不提供紧急交通服务。Ride to Care也无法报销您因紧急护理而驾车前往医院的费用。

乘车途中如遇紧急情况，请告知司机。您的司机可以拨打**911**。

司机筛选和车辆安全

我们会对司机进行筛选。我们会进行犯罪背景调查和筛选，确保他们能够胜任联邦计划的相关工作。他们需要满足特定的聘用要求，包括持有必要的驾照并通过相应的资质认证。司机和车辆必须符合当地、州和联邦交通运输法律的规定。

只有符合特定安全和舒适标准的车辆才可提供交通运输服务。这些车辆配备安全带、灭火器和急救箱等设施。车内禁烟和电子烟，经过消毒清洁，无垃圾，并符合所有当地的许可证和许可要求。这确保了会员的安全和残障人士的权利得到保障。能够运送轮椅或担架的车辆必须配备所有必要的设备，以确保会员安全。

所有车辆必须配备以下安全设备：

- （座椅）安全带
- 急救箱
- 灭火器
- 路边反光或警示装置
- 手电筒
- 必要时使用轮胎防滑装置，例如防滑链或雪地轮胎
- 一次性手套

车辆还必须配备以下附加设备：

- 侧视镜和后视镜
- 喇叭
- 暖气、空调和通风系统
- 可正常工作的转向灯、前大灯、尾灯和雨刮器

如果您对司机或车辆有任何疑问，请致电Ride to Care。

恶劣天气应对方案

我们已经制定计划，以便当您在极端天气下需要紧急医疗救助时为您提供服务。关键医疗护理包括肾透析、化疗输液等。恶劣（极差）天气包括极端高温、极端低温、洪水、龙卷风警报、暴雪、路面结冰等。

如果天气状况不安全或运力有限，我们可能会限制行程。我们将重点关注危重症医疗护理。常规预约行程可能会被取消。

您的权利和责任

Ride to Care乘客享有以下权利：

- 获得安全可靠且符合您需求的交通服务
- 获得口译服务
- 获取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
- 根据需要可携带服务性动物或个人护理员。请告知呼叫中心您计划携带护理员或服务性动物
- 如有需要，可携带少量物品，但请勿携带过多。例如，您可以携带：
 - 三个购物袋，或者
 - 一盒食物，或者
 - 两件随身物品
- 使用您选择的助行设备（例如电动代步车）出行
- 请求帮助使用安全带或安全带延长器
- 及时获得服务
- 分享您对服务的好评或提出申诉
- 在您认为服务被不公平地拒绝时提出上诉、要求举行听证会（或两者兼有）
- 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。禁止使用辱骂或恐吓性语言或行为。
- 下车时务必带走所有个人物品，即使您认为会是同一辆车来接您。检查座位和周围的地面，确保没有遗漏个人物品。
- 同意始终控制好服务性动物。服务性动物不得坐在乘客座位上。
- 将任何情感支持性动物或宠物放在封闭的宠物运输用具中

- 如需更改或取消行程，请提前致电。尽早致电Ride to Care，电话号码为503-416-3955或855-321-4899。
- 如果您需要额外停靠点（例如药房），请告知呼叫中心。您必须提前提出停靠要求。司机只能停靠预先批准的站点。
- 在Ride to Care规定的时间做好乘车准备。准时到达有助于确保所有人行程顺利：包括您、司机和其他乘客。
- 同意不会在受药物或酒精的影响时乘坐Ride to Care车辆，也不会在Ride to Care车辆中服用药物或酒精。
- 同意不在Ride to Care车辆内或附近或在司机附近吸烟或吸电子烟。如果您吸烟或吸电子烟，请与车辆保持至少25英尺的距离。
- 同意不在Ride to Care车辆内或附近或在司机或其他会员附近从事非法活动
- 按照Oregon州法律要求系好安全带
- 同意遵守公共卫生紧急情况下的额外规定，例如佩戴口罩
- 不得发生任何歧视Ride to Care司机、工作人员或其他乘客的行为
- 为随行儿童准备尺寸合适的安全座椅。您需要自行安装座椅并将孩子固定在座椅上。每次行程结束后，请将儿童安全座椅从车内取下。
- 将食物或饮料存放在密封容器中，切勿在车内食用。如因健康状况需要，可以食用少量零食。
- 提前做好计划，携带食物（以便在停车休息时食用）和药品，以备长途行程或意外延误之用。
- 向Ride to Care和我们的交通服务提供者提供正确信息。这将提升您获得的服务质量。
- 同意不向司机提供小费或礼物

如果需要在药房或其他地点停靠，必须获得我们的批准。司机只允许在我们批准的地点停靠。

服务变更

部分会员有特殊情况或需求。其中可能包括身体或行为健康方面的障碍。我们将调整NEMT服务以符合Oregon州行政规定 (Oregon Administrative Rules, OAR) 410-141-3955的要求。这称之为服务变更。服务变更是指Ride to Care对您的交通服务所做出的更改。服务变更可能是短期的，也可能是长期的，具体取决于您的实际情况。

我们将针对患有疾病或表现出可能对司机或其他乘客构成直接威胁或安全风险行为的乘客进行服务变更。

安全风险包括以下行为：

- 威胁司机
- 威胁车内其他人员
- 造成可能使车内所有人员面临伤害风险的情况

滥用服务的乘客也可能会面临服务变更。如果乘客的行为导致医疗保健提供者因交通问题拒绝提供服务，则其也可能面临服务变更。或者如果您经常取消行程或未按时现身，也可能面临服务变更。

如果您遭遇服务变更，我们会以书面形式通知您，并与您协商解决。我们将寻找其他方案，帮助您获得医疗保健服务。服务变更可能包括只能接受特定交通服务提供者的服务、使用公共交通工具代替车辆接送服务、需提前确认行程、需与PCA一起出行等。

收费

即使OHA不会为我们提供报销，我们和Health Share也不会向您收取往返保险计划覆盖范围内医疗保健机构的交通费用。如果您收到账单，请立即致电我们或Health Share。

超额付款

有时，我们可能会支付给您超出应付金额的款项。这称为超额付款。在以下情况下，可能会发生超额付款：

- 我们会为您报销，但其他机构或资源已经为您报销过了
- 为您提供接送、餐饮或住宿的人已经获得直接付款，但您也获得了报销
- 我们支付了您前往预约地点的交通费用，但您：
 - 未使用这笔钱
 - 未将这笔钱用于预定用途。
 - 未前往预约地点
 - 与另一位已获得报销的会员拼车
- 我们向您提供了公交卡，但您将其出售或转让给了其他人

如果发生上述任何一种超额支付的情况，我们有权向您追回超额支付的款项。

申诉、反馈、拒绝和上诉

申诉和反馈

Health Share的医疗保健和交通服务提供者致力于为您提供最佳服务。若您对行程服务的任何环节有不满，可致电或写信告知我们或Health Share。

您有权就我们的服务、流程或行程的任何方面提出申诉。申诉意味着您对服务不满意。我们的团队将努力解决您的疑虑。

申诉可能涉及但不限于以下方面：

- 被拒绝提供服务
- 司机或车辆安全
- 您所接受服务的质量
- 司机或工作人员态度粗鲁
- 您是否获得了合适的服务
- 您获得服务的途径
- 您作为消费者的权利

如果您提出申诉，您的**NEMT**不会受到负面影响。倾听申诉非常重要，这有助于我们持续提升服务品质。

您可以在正常工作时间内致电**Ride to Care**提出申诉。我们也欢迎其他反馈意见。

Ride to Care在收到您的申诉后，将在五个工作日内向您发送书面解决方案（决定）或解释我们需要更多时间调查您的问题的信函。

我们将在30个自然日内给您最终答复。

您在填写表格或了解后续步骤方面需要帮助吗？**Health Share**可以提供协助。请拨打他们的客服团队电话503-416-8090、免费电话888-519-3845或TTY 711。

您也可以：

- 直接联系您的服务提供者，讨论您的疑虑
- 向**OHP**客服团队提交投诉。拨打**OHP**免费电话800-273-0557
- 向**Oregon**州卫生局监察员提出投诉。拨打**OHA**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）可以代表您提出申诉。您可能需要告知**Ride to Care**您的授权代表将提出申诉。您可以通过书面或电话方式告知我们。

我们和**Health Share**都不会阻止您再次提出您之前提交过的投诉或申诉。我们也不会阻止您向我们和**Health Share**提交相同的投诉或申诉。

Ride to Care及其承包商、分包商和参与服务提供者不得：

- 禁止会员使用投诉和申诉系统流程的任何环节，或对要求加快处理或支持会员申诉的服务提供者采取惩罚性措施
- 鼓励撤回已提交的投诉、上诉或听证申请
- 以提交投诉、申诉或听证会申请或相关结果为由，对会员采取不利行动或要求取消其会员资格

拒绝和上诉

如果您认为服务被不公平地拒绝，您有权提出上诉、要求举行听证会（或两者兼有）。如果您的服务被拒绝，我们将口头告知您请求被拒绝的原因。我们还会向您发出**NOABD**信函。在向您邮寄**NOABD**之前，如果初审人员拒绝了您的行程申请，我们必须请另一位员工进行二次审核。

被拒后72小时内，**Ride to Care**将向您邮寄**NOABD**信函。对于报销申请，**NOABD**信函将在被拒后14天内寄出。我们还会将副本发送给您预约的服务提供者或其他第三方（如果是他们为您安排的行程）。您可以在第28-30页的权利与责任部分找到更多关于您的权利的信息。或者您也可以在会员手册中查看更多信息。

您应该始终尝试直接通过我们解决问题。但是，如果我们无法解决您的问题，您可以致电503-416-8090联系**Health Share**客服团队，或致电800-273-0557联系**Oregon**州卫生局会员服务团队。

如果我们拒绝、停止或减少您本人申请或由您的医疗保健提供者代表您申请的**NEMT**服务，我们将在72小时内（报销申请为14天内）或在变更生效前尽快向您邮寄**NOABD**信函。该通知会告知您我们为什么做出此决定。

如有需要，您可以在信函中了解如何对该决定提出上诉。请按照NOABD信函中的说明，通过Health Share发起上诉流程。您必须在NOABD所注日期起60天内提出上诉。您也有权要求加快上诉处理速度（更快地完成）。为了支持您的上诉，您有权亲自或以书面形式提供信息和证词（证据）。您也可以亲自或以书面形式提出法律论据并提供事实。您需要在规定的上诉期限内完成这项操作。

如果您选择提出上诉，具有相关临床或计划专业知识的医疗保健专业人员将对您的上诉进行审核。Health Share将根据您的健康状况尽快向您邮寄上诉决议通知 (Notice of Appeal Resolution, NOAR)。最迟会在您提出申请之日起16天内寄出。如果Health Share需要更多时间，他们会向您发送通知函。最多可延长14天。

如果Health Share未在16天内处理您的上诉或未在延长上诉期限内处理您的上诉，则表示上诉流程已经结束。然后您可以申请举行行政听证会。如果您对Health Share的上诉决定不满意，也可以申请举行听证会。

您无需自行提交申诉或上诉。如果您愿意，可以委托授权（获批）代表为您提交申诉或上诉。

您可以继续享受在我们做出拒绝、停止或减少服务的决定之前已经开始的服务。

如需了解关于申诉和上诉制度、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

您还可以通过Oregon州法律中心的法律援助服务获得免费法律帮助。如需了解更多信息，请拨打公共福利热线800-520-5292或TTY 711。

举报欺诈、浪费和滥用行为

Ride to Care支持Health Share在确保医疗保健资金用于帮助会员保持健康方面所做的努力。我们需要您的帮助来实现这一目标。

如果您认为发生了欺诈、浪费或滥用行为，请尽快举报。您可以匿名举报。举报人保护法会保护举报欺诈、浪费和滥用行为的人员。您不会因为举报而失去获取NEMT的资格。骚扰、威胁或歧视举报欺诈、浪费或滥用行为的人员是违法行为。

Medicaid欺诈是违法行为，Ride to Care对此高度重视。

服务提供者欺诈、浪费和滥用职权的示例包括：

- 交通服务提供者向您收取Ride to Care所涵盖的服务的费用
- 交通服务提供者使用未经批准的车辆或司机为您提供行程服务

会员欺诈、浪费和滥用职权的示例包括：

- 接受车辆接送服务的同时报销里程费用
- 使用NEMT服务获取保险计划未涵盖的服务
- 提交不准确的报销文件

Ride to Care致力于防止欺诈、浪费和滥用行为。我们将遵守所有相关法律，包括本州的《虚假申报法案》和《联邦虚假申报法案》。

如何举报欺诈、浪费和滥用行为

请直接联系Health Share。拨打电话、在线提交或直接写信：

电话：503-416-1459或TTY 711

电子邮件：info@healthshareoregon.org

Health Share of Oregon

Attn: FWA

PO Box 301339

Portland, OR 97294

如果您愿意，也可以拨打Ethics Point电话（电话号码：888-331-6524）或通过ethicspoint.com提交匿名举报。

或者

通过打电话、发传真或写信的方式举报会员的欺诈、浪费和滥用行为：

ODHS Fraud Investigation Unit

P.O. Box 14150

Salem, OR 97309

热线电话：888-FRAUD01 (888-372-8301)

传真：503-373-1525 Attn: Hotline

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

或者（特定于服务提供者）

OHA Office of Program Integrity (OPI)

500 Summer St. NE E-36

Salem, OR 97301

热线电话：888-FRAUD01 (888-372-8301)

安全电子邮箱：OPI.Referrals@oha.oregon.gov

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

或者

Medicaid Fraud Control Unit (MFCU)

Oregon Department of Justice

100 SW Market Street

Portland, OR 97201

电话: 971-673-1880

传真: 971-673-1890

在线举报欺诈行为: oregon.gov/dhs/abuse/Pages/fraud-reporting.aspx

满足您的需求

Ride to Care、您的服务提供者和Oregon州卫生局是如何相互联系的？



OHA负责管理 整个Oregon州的Medicaid计划，该计划被称为OHP。NEMT是OHP承保的福利。

HSO是一家所谓的协调护理组织 (Coordinated Care Organization, CCO)。Health Share of Oregon在OHA的支持下，为三县地区（Clackamas县、Multnomah县和Washington县）的OHP会员提供服务。

CareOregon、Kaiser Permanente、Legacy Health/PacificSource、Oregon Health & Science University (OHSU) 和Providence Health & Services是三县地区的保险提供商，它们帮助Health Share CCO提供医疗护理服务。他们通过客服和护理协调团队帮助确保您获得身体、牙科和心理健康护理及药物滥用治疗服务。这些医疗计划涵盖交通服务。

Ride to Care可帮助您前往Health Share覆盖的医疗保健预约和服务地点。**Ride to Care**将与您共同寻找符合您需求的NEMT服务。这可能是公共交通车费补贴、里程报销资金或车辆接送服务。**Ride to Care**也可能会联系您的医疗保健提供者，核实您是否正在接受Medicaid涵盖的服务。

您的主要保健提供者 (Primary Care Provider, PCP)可能是医生、执业护士、医师助理或自然疗法医生。他们会与CareOregon及其他医疗团队成员（如牙医、心理健康服务提供者、药剂师等）协调您的护理工作。您的PCP或其他医疗保健提供者也可以帮助您安排交通服务。

注意



503-416-3955或免费电话855-321-4899

周一至周五上午8点至下午5点

ridetocare.com