



# Guía del pasajero

1.º de enero de 2026

503-416-3955 o 855-321-4899 (línea gratuita)

De 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes [ridetocare.com](https://ridetocare.com)

# Índice

- Información de contacto y horario de atención..... 2
- Apoyo de idiomas y formatos ..... 3
- Confidencialidad de los miembros ..... 9
- Declaración de no discriminación..... 9
- Descripción general del programa ..... 11
- Asistente de cuidado personal (PCA) ..... 14
- Transporte público ..... 15
- Reembolso de millas ..... 18
- Servicios de transporte en vehículo..... 20
- Paradas en farmacias ..... 26
- Fuera del área ..... 27
- Emergencias ..... 29
- Evaluación del conductor y seguridad del vehículo..... 29
- Plan para condiciones climáticas adversas ..... 30
- Sus derechos y responsabilidades ..... 30
- Modificaciones del servicio ..... 32
- Facturación..... 33
- Sobrepago..... 33
- Quejas, comentarios, denegaciones y apelaciones ..... 33
- Denuncia de fraude, despilfarro y abuso ..... 35

# Información de contacto y horario de atención

## Información de contacto de Ride to Care

**Teléfono:** 503-416-3955

**Línea gratuita:** 855-321-4899

**Fax:** 503-296-2681

**TTY:** 711

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

**Dirección postal:** Ride to Care, PO Box 301339, Portland, OR 97294

**Ride to Care proporciona todos los servicios de transporte médico no urgente (non-emergent medical transportation, NEMT) en nombre de su organización de atención coordinada, Health Share of Oregon.**

Las líneas telefónicas de Ride to Care incluyen mensajes en inglés y en español, tanto en el horario comercial habitual como fuera de este. Su equipo del Servicio de Atención al Cliente (Customer Service) cuenta con personal que habla varios idiomas. También pueden comunicarse con un intérprete, si es necesario. El Servicio de Atención al Cliente puede ayudarlo si tiene una discapacidad auditiva o del habla.

## Horario comercial de Ride to Care y días festivos

**Nuestro horario comercial habitual es de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes, excepto los días festivos.** Durante ese horario, puede realizar la admisión, presentar quejas y organizar sus necesidades de transporte. Cualquier actividad fuera de esas horas se considera fuera del horario comercial. Nuestro equipo secundario del Servicio de Atención al Cliente ofrece servicios limitados fuera del horario comercial, durante el fin de semana y en días festivos.

Nuestro equipo principal del Servicio de Atención al Cliente **no** está disponible en los siguientes días festivos: Año Nuevo, Día de los Caídos, Día de la Independencia de los Estados Unidos, Día del Trabajo, Acción de Gracias y Navidad.

**Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.** Puede programar el transporte (viajes) para cualquier día u hora que necesite. Llame durante nuestro horario comercial habitual para programar viajes que no sean médicamente urgentes. Solo se pueden programar viajes médicamente urgentes fuera del horario comercial.

**El transporte programado previamente no se verá afectado por nuestro horario de atención ni por los días festivos.**

Puede programar uno o más viajes a la vez cuando nos llame, con hasta 90 días de antelación, tanto para citas únicas como recurrentes (repetidas). También puede solicitar transporte para el mismo día o para el día siguiente.

**Nuestro centro de atención telefónica fuera del horario comercial está disponible independientemente de la hora, el día o los días festivos. Puede dejar un mensaje en nuestro centro de atención telefónica fuera del horario comercial.** También pueden derivarlo a los servicios de emergencia, si es necesario.

## Información de contacto de Health Share of Oregon

**Nuestro equipo principal del Servicio de Atención al Cliente está disponible en el horario comercial habitual, de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes.**

Podemos ayudarlo si necesita más asistencia. O si desea enviar comentarios sobre su experiencia con el NEMT a Health Share.

**Dirección:** 2121 SW Broadway, Suite 200, Portland, OR 97201

**Teléfono:** 503-416-8090

**Línea gratuita:** 888-519-3845 o TTY 711

**Fax:** 503-416-4981

**En línea:** [healthshareoregon.org](https://healthshareoregon.org)

**Horario:** 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes, excepto los días festivos

## Apoyo de idiomas y formatos

### 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 infórmese 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 بخط 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. نقبل المكالمات الواردة عبر خدمة الترحيل.

### **Dari - Afghan Persian**

شما میتوانید این سند را به زبان های دیگر، چاپ بزرگ، خط بریل یا فارمتی که شما ترجیح می دهید 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 предпочитаемом 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 واجد صلاحیت کمک بگیرید. این کمک رایگان است. با شماره 888-519-3845 تماس بگیرید، از طریق دستگاه تله‌تایپ (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 ሰነድ በሌሎች ቋንቋዎች፣ በትላልቅ ህትመቶች፣ በብሬይል ወይም በሚመርጡት ቅርጾች ማግኘት ይቻላል። በተጨማሪም አስተርጓሚ የማግኘት መብት አለዎት። እውቅና ካለው ወይም ብቃት ካለው የጤና እንክብካቤ አስተርጓሚ እርዳታ ማግኘት ይቻላል። ይህ እርዳታ ነጻ ነው። ወደ 888-519-3845፣ TTY 711 ይደውሉ ወይም ለአቅራቢዎ ይገኙ። የሪሌይ ስልክ ጥሪዎችን እንቀበላለን።

## 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**

អ្នកអាចទទួលបានឯកសារនេះជាភាសាផ្សេងទៀត អក្សរធំៗ អក្សរស្នាប ឬទម្រង់ដែលអ្នកចង់បាន។  
អ្នកក៏មានសិទ្ធិទទួលបានអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ផងដែរ។  
អ្នកអាចទទួលបានជំនួយពីអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ផ្នែកថែទាំសុខភាពដែលមានលក្ខណសម្បត្តិគ្រប់គ្រាន់ ឬមានវិញ្ញាបនបត្របញ្ជាក់។  
ជំនួយនេះផ្តល់ជូនឥតគិតថ្លៃ។ សូមហៅទូរសព្ទទៅលេខ 888-519-3845, TTY 711 ឬប្រាប់ស្ថាប័នផ្តល់សេវារបស់អ្នក។  
យើងទទួលយកការហៅទូរសព្ទបញ្ជូនបន្ត។

**Burmese**

ဤစာရွက်စာတမ်းကို အခြားဘာသာစကားများ၊ စာလုံးကြီးဖြင့် ပုံနှိပ်ထားခြင်း၊  
မျက်မမြင်စာ သို့မဟုတ် သင်နှစ်သက်သော စောမက်တစ်ခုဖြင့် ရရှိနိုင်ပါသည်။  
သင့်တွင် စကားပြန်တစ်ဦးရပိုင်ခွင့်လည်း ရှိပါသည်။ အသိအမှတ်ပြုထားသော  
သို့မဟုတ် အရည်အချင်းပြည့်မီသော ကျန်းမာရေး စောင့်ရှောက်မှုဆိုင်ရာ  
စကားပြန်တစ်ဦး၏ အကူအညီကို သင်ရရှိနိုင်ပါသည်။ ဤအကူအညီသည် အခမဲ့  
ဖြစ်ပါသည်။ 888-519-3845, TTY 711 သို့ ခေါ်ဆိုပါ သို့မဟုတ် သင့်အား  
စောင့်ရှောက်မှုပေးသူကို ပြောပါ။ ကြားလူအကူအညီဖြင့် ဖုန်းခေါ်ဆိုမှုများကို  
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.

# Confidencialidad de los miembros

Su privacidad es importante para nosotros. Solo hablaremos sobre usted o proporcionaremos su información cuando sea necesario para fines comerciales. Está estrictamente prohibido hacer lo contrario. Mantendremos la privacidad de su información como lo exige la ley.

## Declaración de no discriminación

### Health Share of Oregon no discrimina.

La discriminación es ilegal. Health Share debe cumplir con las leyes estatales y federales de derechos civiles. No podemos tratar a las personas de manera injusta en ninguno de nuestros programas o actividades debido a aspectos como:

- Edad
- Color de piel
- Discapacidad
- Estado de salud o necesidad de servicios
- Origen nacional, lengua materna y dominio del idioma inglés
- Raza
- Religión
- Sexo, características sexuales, orientación sexual, identidad de género y estereotipos sexuales
- Embarazo y condiciones relacionadas

Todas las personas tienen derecho a entrar y salir de los edificios, y a usar los servicios. Usted tiene derecho a obtener información de una manera que pueda comprender. Ride to Care cuenta con personal cualificado del Servicio de Atención al Cliente que habla otros idiomas además del inglés. También le proporcionaremos a usted, a su familia, a sus cuidadores o a su representante un intérprete cuando llamen, si es necesario. Esto incluye recibir material escrito en otros formatos que funcionen para usted (letra grande, audio, braille, etc.). También puede solicitar lenguaje de señas y traducciones escritas o ayudas y servicios auxiliares. Estos servicios son gratuitos.

**Usted o su representante pueden solicitar esta guía en formato impreso sin cargo alguno. Health Share la enviará en un plazo de cinco días hábiles. El formato impreso de la guía será idéntico a la versión electrónica. La versión electrónica de la guía está disponible en el sitio web de Ride to Care, en [ridetocare.com](http://ridetocare.com). También puede encontrarla en el sitio web de CareOregon, en [careoregon.org/members/more-careoregon-services/transportation](http://careoregon.org/members/more-careoregon-services/transportation).**

Si no habla inglés, esto también incluye servicios de interpretación gratuitos e información o material escritos en el idioma que usted hable. Realizaremos cambios razonables en las políticas, las prácticas y los procedimientos tras hablar con usted sobre sus necesidades.

**Para informar cualquier inquietud o para obtener más información, comuníquese con nuestro coordinador de quejas por cualquiera de estos medios:**

### **Health Share of Oregon**

**Teléfono:** 888-519-3845 (línea gratuita) o TTY 711

**Presente una queja de manera electrónica:**

- **Web:** use el formulario de la Autoridad de Salud de Oregon (Oregon Health Authority), disponible en seis idiomas en <https://www.oregon.gov/oha/ei/pages/public-civil-rights.aspx>
- **Correo electrónico:** [civilrights@healthshareoregon.org](mailto:civilrights@healthshareoregon.org)

**Consulte el procedimiento de presentación de quejas:**

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

**Fax:** 503-416-1459

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

### **Derechos Civiles de la Autoridad de Salud de Oregon (OHA)**

**Web:** [www.oregon.gov/OHA/EI](http://www.oregon.gov/OHA/EI)

**Correo electrónico:** [oha.publiccivilrights@odhsoha.oregon.gov](mailto:oha.publiccivilrights@odhsoha.oregon.gov)

**Teléfono:** 844-882-7889, 711 TTY

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

### **Oficina de Trabajo e Industrias (Bureau of Labor and Industries), División de Derechos Civiles (Civil Rights Division)**

**Teléfono:** 971-673-0764

**Web:** [oregon.gov/boli/civil-rights](http://oregon.gov/boli/civil-rights)

**Correo electrónico:** [BOLI\\_help@boli.oregon.gov](mailto:BOLI_help@boli.oregon.gov)

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

### **Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services), Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights, OCR)**

**Web:** [link.careoregon.org/ocr-portal](http://link.careoregon.org/ocr-portal)

**Teléfono:** 800-368-1019 (línea gratuita) o 800-537-7697 (TDD)

**Correo electrónico:** [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)

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

## Descripción general del programa

Ride to Care ofrece de forma gratuita transporte médico no urgente (no para emergencias) (non-emergency medical transportation, NEMT). El NEMT es un beneficio para miembros elegibles de Health Share of Oregon. El NEMT lo lleva a los servicios de atención médica que cubre Health Share. Las visitas pueden ser a médicos, dentistas, asesores de salud mental u otros proveedores.

Nuestra área de servicio abarca los condados de Clackamas, Multnomah y Washington.

**Ride to Care ofrece tres formas de ayudarlo a obtener atención médica. Las llamamos “viajes”.**

1. **Transporte público:** ofrecemos pases Hop Fastpass diarios o mensuales. Consulte con nosotros si califica para recibir un pase mensual. Puede tomar los autobuses de TriMet, los trenes MAX y el tranvía de Portland. También puede tomar otros medios de transporte en el área de los tres condados. Con esta opción, tendrá que encontrar la ruta de autobús o de tren que lo lleve a donde necesita ir. Si necesita ayuda para aprender a usar el transporte público, consulte con nosotros.
2. **Reembolso de millas:** pagamos una tarifa por milla recorrida para recibir atención médica. Puede conducir por su cuenta. O alguien más puede llevarlo. En ocasiones, podemos reembolsar las comidas y el alojamiento (una habitación por noche). Con esta opción, tendrá que conducir por su cuenta o encontrar a alguien que lo lleve a su cita.
3. **Servicios de transporte en vehículo:** podemos programar viajes privados y compartidos. Enviamos un vehículo que se ajuste a sus necesidades. Eso incluye su dispositivo de movilidad (una ayuda para desplazarse), si tiene uno.

**No tiene que pagar nada por usar Ride to Care.**

El Servicio de Atención al Cliente está disponible de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes, excepto los días festivos, para ayudarlo a programar sus viajes.

## Qué puede esperar cuando llame a Ride to Care

Hablará con nuestro equipo del Servicio de Atención al Cliente. Nos informaremos de cuáles son sus necesidades. Luego, lo ayudaremos a acceder a cualquier servicio que Health Share cubra a través del Plan de Salud de Oregón (Oregon Health Plan, OHP). Puede tratarse de atención médica física, dental o mental; o de tratamientos por consumo de sustancias.

Nos aseguraremos de que califique para realizar el viaje. Trabajaremos con usted para encontrar el tipo de viaje adecuado y menos costoso que se ajuste a sus necesidades de transporte actuales. Llamamos a esto "proceso de selección". Ride to Care tiene recursos limitados. Si puede usar el transporte público, se le ofrecerá el pasaje de autobús. Si puede conducir por su cuenta o alguien lo lleva, se le ofrecerá un reembolso de las millas.

## **El Servicio de Atención al Cliente le hará preguntas de selección como:**

- ¿Cómo desea que nos comuniquemos con usted? ¿A qué hora del día? (Le informaremos sobre su viaje tan pronto como lo hayamos organizado. Antes del día de su viaje, podemos llamarlo por teléfono o enviarle un mensaje de texto, un correo electrónico o un fax).
- ¿Cómo suele desplazarse a sus visitas de atención médica?
- ¿Vive cerca del transporte público?
- ¿Tiene acceso a un vehículo (puede usarlo)?
- ¿Usa algún dispositivo de movilidad?
- ¿Necesitará alguna ayuda adicional?
- ¿Qué modificaciones (cambios) especiales debemos realizar en el viaje? Esto podría deberse a sus necesidades, su historial o su situación.
  - Por ejemplo, si necesita paradas frecuentes, no puede permanecer sentado en un coche durante mucho tiempo, no puede caminar largas distancias, el transporte público no es fiable, o si sus necesidades cambian día tras día debido a una necesidad médica.

El Servicio de Atención al Cliente le confirmará esto en su momento. Usted también puede comunicarles si sus necesidades cambian. El proceso de selección ayuda a Ride to Care a ajustarse a sus necesidades. También ayuda a asignar su viaje al tipo de conductor y de vehículo adecuado.

Si necesita más de una forma de viajar, Ride to Care añadirá esa información a su perfil. Esto ayuda a garantizar que usted pueda solicitar el tipo de viaje que necesita cuando llame. Por ejemplo, es posible que use el transporte público la mayoría de los días, pero si tiene una afección de salud que se agrava, es posible que necesite un servicio de transporte en vehículo.

También puede llamarnos su representante autorizado (alguien a quien usted autoriza para actuar en su nombre). Puede ser un trabajador comunitario de la salud, un padre o madre de acogida, un padre o madre adoptivo o un proveedor. O puede ser otro adulto que usted elija. Esta persona puede solicitarnos información sobre su viaje. También puede cambiar o reservar un viaje para usted.

Algunos miembros están inscritos tanto en Medicaid como en Medicare. Esto se conoce como "elegibilidad doble con beneficios completos" (full benefit dual eligible, FBDE). ¿Es usted miembro doble de Health Share y de Medicare? Verificaremos la elegibilidad para los servicios con su plan o proveedor. También verificaremos que usted necesite ayuda para acudir a una cita cubierta por Medicaid o por Medicare. La cita podría ser dentro de nuestra área de servicio (condados de Clackamas, Multnomah y Washington). O podría ser fuera de nuestra área de servicio.

Health Share procesa y paga los viajes que no son de emergencia, incluso si no son dentro de nuestra área de servicio.

¡La vida está llena de cambios! ¿Su salud cambió? ¿Su acceso al transporte no es el mismo? ¿Olvidió compartir información importante? Si hay algún cambio, ya sea a corto o largo plazo, llámenos. Trabajaremos con usted para encontrar la mejor opción para sus nuevas necesidades.

## Solicitudes de programación de viajes

**Cada vez que llame, necesitaremos que nos proporcione la siguiente información:**

- Su nombre y apellido
- Su fecha de nacimiento
- Su número de identificación de Medicaid
  - Si está inscrito en un plan de Medicare, es posible que también necesitemos su identificación de Medicare.
- Confirmación de su dirección postal y número de teléfono
- Fecha y hora de la cita
- Direcciones completas de partida y de destino (ubicación de llegada), incluidos el nombre o el número del edificio, y el número de oficina o apartamento
- Nombre del centro, nombre del médico y número de teléfono del médico
- Motivo médico para la cita
- Si se trata de un viaje de ida y vuelta, o solo de ida
- Si necesita un asistente de cuidado personal o PCA (consulte la página 13 para obtener más información sobre los PCA)
- Si puede caminar sin ayuda o si tiene un dispositivo de movilidad. Es posible que le preguntemos si necesita ayuda del conductor. (Consulte las páginas 20-22 para obtener más información sobre los dispositivos de movilidad).
- Si usa un dispositivo de movilidad, es posible que le preguntemos:
  - De qué tipo es (por ejemplo, silla de ruedas, escúter, muletas o andador)
  - Sus medidas
  - Si su tipo de dispositivo de movilidad ha cambiado desde la última vez que lo llevamos
- Si necesita un reembolso, indíquenos qué tipo de fondos solicita. Esto podría incluir millas, comidas y alojamiento.
- Cualquier otra necesidad especial (como un animal de servicio)

También es posible que le solicitemos otra información. Verificaremos que usted sea miembro de Health Share y que su solicitud sea para un servicio cubierto o relacionado con la salud. Tenga en cuenta que verificar que usted sea miembro de Health Share no garantiza que se apruebe su solicitud.

Aprobaremos o denegaremos su solicitud de viaje en un plazo de 24 horas desde que se comuniqué con nosotros. Si su cita es en menos de 24 horas, le comunicaremos nuestra decisión antes de ese plazo. Queremos que llegue a tiempo a su cita.

**Nota:** Tiene derecho a solicitar un viaje para el mismo día o para el día siguiente-. Si llama el mismo día de su cita, haremos todo lo posible por prestarle los servicios con poca antelación.

Si autorizamos (aceptamos) su viaje en el momento de su solicitud por teléfono, le informaremos de los planes siempre que sea posible. En caso contrario, le preguntaremos cuál es la mejor forma de comunicarnos con usted (correo electrónico, teléfono, mensaje de texto, fax, etc.) y le informaremos de los planes para el viaje tan pronto como los tengamos. Esto será antes de su cita.

**Health Share o Ride to Care le proporcionarán información sobre su viaje al menos dos días antes de su cita, si es posible. La información sobre los preparativos del viaje incluye, entre otros detalles:**

- El nombre y el número de teléfono del conductor o del proveedor de transporte. Esto solo se puede usar para comunicarse con un conductor sobre un viaje programado previamente, no para programar un viaje futuro. Si solicita un viaje menos de dos días antes de su cita, es posible que no podamos proporcionarle estos detalles.
- La hora y la dirección programadas para la recogida.
- El nombre y la dirección del proveedor de atención médica que va a visitar.
- Como miembro de Health Share, usted no es responsable de determinar si se han hecho los planes de viaje.

Tenga en cuenta que los conductores no pueden cambiar la hora de recogida asignada sin la aprobación previa documentada de Ride to Care.

**¿Necesita cambiar la hora de recogida u otra información del viaje? Llámenos.** Informaremos al proveedor de transporte si su viaje es un servicio de transporte en vehículo.

Encontrará más detalles en las páginas 13-20, en los tres tipos de transporte (viajes) que se ofrecen: transporte público, reembolso de millas y servicio de transporte en vehículo.

## **Miembros del Programa Dental para Veteranos y del Programa Dental del Pacto de Libre Asociación (COFA)**

Si usted es miembro del Programa Dental para Veteranos o del Programa Dental del Pacto de Libre Asociación (Compact of Free Association, COFA) ("OHP Dental"), Ride to Care **solo** ofrece viajes gratuitos a citas dentales. Ride to Care no ofrecerá viajes gratuitos para otros servicios de salud si usted es miembro de estos programas. Si tiene preguntas sobre la cobertura y sobre los beneficios disponibles, comuníquese con el Servicio de Atención al Cliente de Health Share al 888-519-3845 o TTY 711.

## **Asistente de cuidado personal (PCA)**

Un asistente de cuidado personal (personal care attendant, PCA) es una persona que acompaña al miembro a una visita de atención médica cubierta por el plan. El PCA ayuda antes, durante y después de la visita. Ayuda con aspectos como:

- Escaleras
- Su dispositivo de movilidad
- Interpretación de idiomas
- Supervisión médica (vigilar los dispositivos)

Un PCA puede ser la madre, el padre, la madrastra, el padrastro, un abuelo o el tutor de un miembro. O puede ser cualquier adulto mayor de 18 años. El padre, la madre o el tutor del miembro deben autorizarlo (aprobarlo).

Nosotros o Health Share podemos exigir que el padre, la madre o el tutor hagan la aprobación por escrito. Determinaremos si un miembro necesita asistencia y si su asistente cumple con nuestros requisitos.

Si necesita un PCA para que le acompañe a las visitas de atención médica, indíquelo cuando llame para solicitar ayuda con el viaje. Comprobaremos si la persona cumple con los requisitos, tal y como se establece en Asistentes de Oregón para el transporte de niños y personas con necesidades especiales (Oregon Attendants for Child and Special Needs Transports), en [link.careoregon.org/oard-transportation-attendants](https://link.careoregon.org/oard-transportation-attendants).

Los niños de 12 años o menos deben viajar con un asistente adulto. El asistente puede ser la madre, el padre, la madrastra, el padrastro, un abuelo o el tutor del miembro. La norma sobre asistentes también se aplica a los miembros de Health Share de todas las edades si tienen necesidades físicas o de desarrollo especiales.

El PCA debe acompañar al miembro tanto en la recogida como en el regreso. No le cobraremos nada por llevar a su asistente.

## Transporte público

Si puede usar el transporte público, podemos proporcionarle el pasaje. Con esta opción, tendrá que encontrar la ruta de autobús o de tren que lo lleve a donde necesita ir. Si necesita ayuda para aprender a usar el transporte público, consulte con nosotros.

Cuando nos llame, revisaremos sus citas de atención médica. Es posible que tengamos que comprobar con la clínica que tiene una cita programada para ese momento. Tenga a mano la información sobre sus próximas citas de atención médica física, dental o mental. Esto también podría incluir tratamientos por consumo de sustancias.

**Por teléfono, le pediremos información para programar su viaje.** Consulte “Qué puede esperar cuando llame a Ride to Care” en las páginas 10-11 para obtener la información que necesitamos.

**También le preguntaremos:**

- Si necesita pasaje para un asistente de cuidado personal (PCA)
- Su número completo de la tarjeta Hop Fastpass, si tiene una que no esté administrada por otra organización y es la primera vez que nos llama
- Su dirección postal

## Opciones de transporte local

Hay varias opciones de transporte público para las que podemos proporcionar pasaje. Indíquenos cuál usaría para su cita de atención médica.

**Podemos cargar pasajes en una tarjeta Hop Fastpass para:**

- Autobuses de TriMet
- El tranvía de Portland
- Trenes MAX de TriMet
- C-Tran de Vancouver



**Además, de ser necesario, podemos enviarle el pasaje para otros sistemas de transporte, como:**

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

## Pases mensuales y diarios

Decidiremos si usted necesita un pase diario o un pase mensual.

**Cargaremos el pasaje diario o mensual en su tarjeta TriMet Hop Fastpass.**

Si tiene cinco o más citas en un mes calendario, califica para obtener un pase TriMet mensual.

¿Solo tiene una cita? Aun así, consulte con nosotros si califica para recibir un pase mensual.

Si tiene una tarjeta para ciudadanos distinguidos con TriMet, solo necesita una cita.

## Tiempo que debe tener en cuenta

- **¿Está solicitando un pase de transporte mensual?** Llámenos entre el día 15 del mes anterior a sus citas de atención médica y el día 10 del mes en el que sus citas están programadas.
- **¿Llamará después del día 10 del mes de sus citas?** Le proporcionaremos pases de transporte diarios, incluso si tiene cinco o más citas.

### Ejemplo 1:

Usted quiere un pase TriMet mensual para abril. Nos llama después del 15 de marzo y antes del 10 de abril. Nos informa sobre cinco citas en abril. (O, si tiene una tarjeta para ciudadanos distinguidos, nos informa sobre al menos una cita en abril).

Usted es elegible para recibir un pase mensual en abril.

### Ejemplo 2:

Usted tiene cinco citas a finales de abril. Nos llama el 11 de abril y solicita el pasaje para estas citas.

Es elegible para recibir cinco pases TriMet diarios. Sí, tiene cinco citas en un mes. Pero **no** es elegible para recibir un pase mensual. Esto se debe a que no nos llamó **antes del 10 de abril**. La próxima vez, llame antes para cumplir con el plazo para recibir un pase mensual.

## Tarjetas Hop

**¿Usted ya tiene una tarjeta Hop Fastpass (tarjeta de pasajes Hop)?** Podemos cargar su pasaje diario y mensual de TriMet en esa tarjeta. Pero no podemos cargar el pasaje en su tarjeta Hop si otro grupo administra esa tarjeta por usted. En lugar de ello, le enviaremos por correo postal una nueva tarjeta Hop.

Le enviaremos por correo postal una nueva tarjeta Hop si aún no tiene una.

Ride to Care **solamente** usa tarjetas Hop para proporcionarle pasajes para el área de servicio de TriMet. Desde el 1 de enero de 2020, TriMet ya no acepta pases o boletos impresos comprados a través de su aplicación de boletos.

¿Viajará fuera del área de servicio de TriMet? Emitiremos el tipo de pasaje que necesita según el lugar a donde vaya.

## Cuándo debe llamarnos

Necesitamos tiempo para proporcionarle su pasaje. Queremos que reciba el pasaje que necesita antes de la fecha de su cita. Así que llámenos con anticipación. Es mejor que se comunique con nosotros tan pronto como se entere de su cita.

- **Si necesita una tarjeta Hop Fastpass para adultos o jóvenes:** llámenos de cinco a siete días hábiles antes de la fecha de su cita. El pase se envía por correo postal.
- **Si necesita un pasaje para un servicio que no sea de TriMet:** llámenos de cinco a siete días hábiles antes de la fecha de su cita. El pasaje se envía por correo postal.
- **Si necesita que se le cargue un pasaje en su tarjeta Hop:** llámenos al menos dos días hábiles antes de la fecha de su cita. Actualizaremos el saldo de su tarjeta Hop.
- **Solicitudes el mismo día:** si nos llama el día de su cita, el pasaje aún puede enviarse o cargarse en una tarjeta Hop. Sin embargo, no prometemos que estará disponible el día de su solicitud.

Puede solicitar un pasaje hasta 90 días antes de su cita.

## Pasaje para ciudadanos distinguidos y de bajos ingresos

Si usa TriMet o C-Tran para ir a sus citas, solicite un pasaje Hop Fastpass (tarjeta Hop) para ciudadanos distinguidos o de bajos ingresos. Todos los miembros que usen Ride to Care son elegibles para recibir este pase de costo reducido. Solicítelo en la oficina de TriMet, en Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave, Portland.

Visite el sitio web de TriMet para obtener más información: [trimet.org/income](https://trimet.org/income).

**¿Un asistente de cuidado personal (PCA) lo acompaña a sus citas?** Cuando solicite el pasaje para ciudadanos distinguidos o de bajos ingresos, asegúrese de informarle a TriMet sobre su PCA. Consulte más información a continuación.

Después de completar su solicitud, TriMet le tomará una foto. TriMet le entregará una tarjeta TriMet Hop con su foto. Luego, puede solicitar un pasaje para ciudadanos distinguidos o de bajos ingresos para TriMet o para C-Tran.

**Si necesita que un asistente de cuidado personal lo acompañe en el transporte público:**

1. Infórmeselo al equipo del Servicio de Atención al Cliente cuando llame para solicitar un pasaje.
2. Infórmeselo al personal de TriMet cuando solicite una tarjeta Hop para ciudadanos distinguidos. (Sí, usted califica para una tarjeta para ciudadanos distinguidos).
  - TriMet agregará una "A" (de "asistente") a su tarjeta Hop para ciudadanos distinguidos
  - Con una tarjeta Hop "A" para ciudadanos distinguidos, TriMet permite que su asistente de cuidado personal viaje con usted sin costo

- ¿Tiene una tarjeta Hop para ciudadanos distinguidos sin una "A"? Solicite una tarjeta Hop para ciudadanos distinguidos actualizada en la oficina de TriMet lo antes posible. Dígale a TriMet que necesita viajar con un asistente.

Nosotros podemos ofrecerle temporalmente un pasaje mientras usted solicita o actualiza su tarjeta Hop para ciudadanos distinguidos para incluir a su asistente.

## Reembolso de millas

Nosotros trabajamos con un socio, Ride Connection, para procesar las aprobaciones de viaje y los reembolsos para nuestros miembros.

Si usted o alguien que conozca pueden conducir para que usted acuda a sus citas de atención médica, podemos reembolsarle las millas que haya recorrido.

Cuando otra persona lo lleva y lo recoge de sus citas, le pagamos el dinero del reembolso. Usted es responsable de darle el dinero a la persona que lo llevó. Los fondos de reembolso se cargan en su tarjeta Focus Card®. Obtenga más información sobre la tarjeta Focus Card® de U.S. Bank en la página 18.

Determinamos las millas de acuerdo con la distancia desde su dirección de partida hasta su cita y luego de regreso a su ubicación de partida. La ubicación de partida puede ser la dirección del domicilio registrado u otra dirección.

Después de su cita, es posible que tenga que ir a un lugar que no sea su dirección de partida. Informe al representante telefónico. Es posible que podamos atender su solicitud.

Se le reembolsará la ruta más corta y adecuada para viajar hacia y desde su cita. Puede que esta no sea la misma ruta que usted recorrió. Los fondos de reembolso se redondearán a la milla más cercana.

## Proceso de reembolso

Lo reembolsaremos dentro de los 14 días posteriores a su cita y a la recepción de cualquier documento que necesite enviar. Si rechazamos su reembolso, le enviaremos un Aviso de determinación adversa de beneficios (NOABD) en un plazo de 14 días. Si su solicitud no está completa, podemos tardar 14 días adicionales en atenderla.

Encuentre más detalles sobre las denegaciones en la página 32.

**Estos son los pasos que debe seguir.**

1. **Llámenos a Ride to Care para programar su viaje.** Consulte la sección “Programación de solicitudes de viaje” para saber qué información se necesita para programar su viaje. Siempre que sea posible, llame al menos dos días hábiles completos antes de su visita. Esto nos da tiempo para confirmar la información antes de su cita. Necesitamos hacer esto antes de poder aprobar su solicitud. Puede llamar hasta 90 días antes de una visita. Si llama el mismo día de su cita, aún se pueden aprobar los fondos.
2. **Envíe cualquier documento solicitado a Ride to Care.** Esto no siempre es necesario. Si necesitamos documentos, no le pagaremos hasta que nos los envíe. Si le solicitamos documentos, envíelos dentro de los 45 días posteriores a su cita. No le pagaremos si los recibimos más de 45 días después de su visita.

**Dirección postal:**

**P.O. Box 301339**

**Portland, OR 97294**

**Fax de Ride to Care:** incluya una portada con los datos de contacto de la clínica y envíe los formularios al 503-296-2681.

3. **Obtenga un reembolso.** Después de verificar su cita y cualquier documento solicitado, cargaremos su reembolso de millas en una tarjeta Focus Card. Cargaremos los fondos dentro de los 14 días posteriores a su visita.

#### **Información útil:**

- **Es posible que esperemos para enviar sus fondos si necesitamos más información sobre su cita.**  
En ocasiones, es posible que necesitemos más documentos. Le informaremos si necesitamos algo más. Después de confirmar la información, cargaremos sus fondos en la tarjeta Focus Card.
- **Ride to Care sabe que las citas pueden surgir con poca antelación.** Si no puede programar su viaje con antelación, es posible que podamos reembolsarle el dinero posteriormente. Ride to Care revisa estas solicitudes caso por caso. Es posible que no podamos aprobar su solicitud. Programar los viajes después de haberlos realizado también retrasará el reembolso.

## **Tarjeta Focus Card® de U.S. Bank**

La primera vez que solicite un reembolso, crearemos su cuenta para una tarjeta Focus Card. La tarjeta Focus Card es una tarjeta de débito prepagada Visa®, que se ofrece a través de U.S. Bank. Le enviaremos su tarjeta por correo postal. Podría tardar entre 7 y 10 días hábiles en llegar. La tarjeta Focus Card vendrá en un sobre blanco con ventana. Puede parecer correo no deseado, así que esté atento.

Mantenga su tarjeta Focus Card segura. Recargaremos esta misma tarjeta para futuros reembolsos.

Antes de usar su tarjeta, deberá activarla (iniciarla). Las instrucciones se incluyen con la tarjeta. Puede usar la tarjeta en cualquier establecimiento que acepte Visa. Infórmenos cuando haya activado la tarjeta. Cargaremos fondos a su tarjeta Focus Card después de que la tarjeta se active.

El banco no puede emitir tarjetas a menores de edad. Ride to Care puede proporcionar una tarjeta Focus Card para un padre, madre o tutor. Ride to Care puede reembolsar a otras personas o entidades que brinden el transporte.

La tarjeta Focus Card es emitida por U.S. Bank National Association de conformidad con una licencia de Visa U.S.A. Inc. © 2025 U.S. Bank. Miembro de la Corporación Federal de Seguro de Depósitos (Federal Deposit Insurance Corporation, FDIC).

## **Tarifas de reembolso y saldos de tarjetas**

Los fondos de su reembolso se cargarán en su tarjeta Focus Card. Esto incluye fondos para comidas y alojamiento. Consulte las páginas 26-27 para obtener más información sobre las tarifas de comidas y alojamiento.

Ride to Care puede usar la tarifa de millas del Servicio de Impuestos Internos (Internal Revenue Service, IRS) para el reembolso. **Ride to Care actualmente paga 70 centavos por milla.**

Agregaremos reembolsos a su tarjeta Focus Card dentro de los 14 días posteriores a su cita y a la recepción de los documentos solicitados. Podemos esperar para cargar fondos hasta que el monto adeudado alcance \$10 o más. El saldo de la tarjeta se transfiere de mes a mes.

**Si su tarjeta pasa 365 días sin una transacción que cambie el saldo, se vuelve inactiva.** Deberá solicitar al Servicio de Atención al Cliente de Focus Card que reactive su tarjeta Focus Card antes de poder acceder a los fondos.

Si tiene preguntas sobre el saldo de su tarjeta, los retiros o la reactivación, llame al Servicio de Atención al Cliente de Focus Card sin cargo al 877-474-0010 o visite el sitio web de Focus Card: [usbankfocus.com](http://usbankfocus.com).

**Si necesita un método de reembolso distinto a una tarjeta Focus Card, comuníquese con nosotros. Solicítenos alojamiento (cambio o excepción).**

## Padres/madres e hijos de acogida

Debido a que los niños en hogares de acogida pueden mudarse con frecuencia entre hogares de acogida, los padres o madres de acogida pueden recibir la tarjeta Focus Card en su nombre. O pueden recibir fondos de reembolso mediante pago electrónico en lugar de la tarjeta Focus Card. Siga el mismo proceso para solicitar el reembolso de millas.

Los fondos se proporcionarán al padre o madre de acogida, o a otra persona designada que proporcione el transporte.

## Servicios de transporte en vehículo

### Conceptos básicos de los servicios de transporte en vehículo

Cuando llame para solicitar un viaje, le haremos algunas preguntas. Queremos asegurarnos de que usted obtenga el tipo de transporte adecuado.

**Si estamos programando un viaje, le solicitaremos información como:**

- Dirección completa de partida y de destino. Esto incluye el número de apartamento, habitación, edificio, piso u oficina.
- Consejos útiles para el conductor sobre su ubicación de recogida. ¿Hay escaleras? ¿Es un condominio cerrado?
- Si un asistente de cuidado personal o un animal de servicio viajarán con usted
- Si usa un dispositivo de movilidad. En ese caso, podríamos preguntarle:
  - El tipo de dispositivo
  - Las medidas del dispositivo
- El nivel de servicio que necesita (consulte la página 21)
- Si necesita un viaje de regreso y a qué hora espera necesitarlo

Si puede, llámenos al menos dos días hábiles antes de su visita. El aviso previo nos ayuda con la programación. Puede llamarnos hasta 90 días antes de una cita.

Tiene derecho a solicitar un viaje para el mismo día o para el día siguiente. Pero si la demanda de viajes es alta, damos prioridad a las solicitudes médicamente urgentes. Consulte la página 21 para obtener más detalles sobre las solicitudes para el mismo día y para el día siguiente.

**Podemos programar un viaje en un vehículo si usted:**

- No tiene acceso a un vehículo
- No puede tomar el transporte público

Podemos enviar un sedán, una camioneta para silla de ruedas, un vehículo camilla o una ambulancia que no sea de emergencia. Lo decidiremos según sus necesidades médicas. Un asistente de cuidado personal (PCA) puede acompañarlo si lo necesita.

Los conductores deben avisarle cuando llegan. Deben esperarlo al menos 15 minutos después de su hora de recogida programada. Si no encuentra al conductor dentro de 15 minutos, este podrá irse. El conductor debe avisarle al operador de Ride to Care antes de irse de la ubicación de recogida.

**De ser posible, llámenos al menos dos días hábiles antes de la fecha en la que necesita el viaje.**

Programaremos su viaje para que llegue a tiempo a su visita. Programaremos su viaje de regreso para recogerlo sin retraso después de su visita.

Esté preparado para partir cuando llegue el conductor. ¿Su conductor llegó temprano y usted no está listo? No tiene que irse antes de la hora o el intervalo de tiempo de recogida programados.

**Otras pautas de tiempo:**

- Su conductor debe llegar a más tardar 15 minutos después de la hora o el intervalo de tiempo de recogida programados.
- Usted no debe llegar más de una hora antes de la hora de su cita.
- El conductor debe dejarlo al menos 15 minutos antes de la hora de su cita.
- Haremos todo lo posible por brindar opciones alternativas para transportar a los miembros hacia y desde sus citas.
- **Infórmenos de inmediato si su conductor no ha llegado dentro de los 10 minutos posteriores a la hora o el intervalo de tiempo de recogida.** De ser necesario, trabajaremos con usted y con su proveedor de atención médica para garantizar que usted llegue a su cita.
  - Es posible que necesitemos asignar su viaje a otro proveedor de transporte.
- Los conductores no deben dejarlo en el lugar de su cita más de 15 minutos antes de que la clínica o centro comience a atender (a menos que usted o su representante soliciten llegar más temprano).
- Los conductores no deben dejarlo en el lugar de su cita menos de 15 minutos antes de que la clínica o centro deje de atender (a menos que usted o su representante soliciten llegar más temprano).
- Si su cita es la última del día, los conductores lo recogerán a más tardar 15 minutos después de que la clínica deje de atender. Esto ocurrirá salvo que se espere que la visita

dure más de 15 minutos después del cierre o a menos que usted o (según corresponda) su padre, madre, tutor o representante lo soliciten.

- El conductor no tiene permitido realizar paradas no programadas, por ejemplo, para comer y beber algo, en el camino hacia o desde su cita médica en el área de servicio local.
- Contamos con planes de contingencia y respaldo para diferentes circunstancias que pueden afectar la disponibilidad del servicio.
  - Entre las contingencias, se encuentran el tráfico pesado, los accidentes vehiculares, el (mal) clima extremo y que otros miembros se tarden en sus citas.
  - Los planes de respaldo incluyen alternativas como buscar otro proveedor para trasladarlo o reembolsarle el dinero si alguien más puede llevarlo.

**Si no sabe con certeza a qué hora regresará a casa de su visita, puede programar un viaje de regreso sin hora fija o llamar para avisar que ya está listo para regresar a casa.** Cuando su visita haya terminado, llame al 503-416-3955 (línea gratuita 855- 321-4899). Un conductor llegará en un plazo de 60 minutos a partir del momento en el que usted llame.

**Para evitar retrasos, lo animamos a programar una hora de recogida siempre que sea posible.**

Si necesita cancelar o cambiar un viaje después de haberlo programado, avísenos lo antes posible. Necesitamos que nos avise al menos dos horas antes de la hora de recogida programada. Es posible que no podamos atender cambios de último minuto, pero siempre haremos nuestro mayor esfuerzo.

## Retrasos y reasignaciones de viajes

A veces, un proveedor de transporte puede retrasarse o no puede recogerlo debido al tráfico o por otros motivos. Si hay un retraso u otro problema, llámenos. Reasignaremos su viaje a otro proveedor de servicio lo antes posible. Nosotros trabajamos con proveedores de servicio de transporte para asegurarnos de que haya vehículos adicionales disponibles.

## Solicitudes para el mismo día y para el día siguiente

Le pedimos que intente llamarnos dos o más días hábiles antes de su visita de atención médica. Un aviso con dos días de antelación nos ayudará a atenderlo mejor en tiempos de alta demanda. Usted tiene derecho a solicitar un viaje para el mismo día o para el día siguiente. Nosotros podemos verificar los traslados del mismo día con su proveedor de atención médica. Priorizamos las solicitudes urgentes.

**Estas son razones por las cuales puede solicitar traslados el mismo día:**

- Se le dará de alta del hospital.
- Su proveedor de atención médica le pide que vaya el mismo día por una afección grave. Esto puede incluir traslados para realizarse análisis de laboratorio u otras pruebas.
- Usted irá a atención de urgencia porque está enfermo y su proveedor de atención primaria no está disponible.
- Usted está embarazada y debe visitar a su proveedor de atención para el embarazo o ir a atención de urgencia.



- Su proveedor de atención médica lo deriva a un especialista.
- Usted debe recoger un medicamento necesario de inmediato.

En el caso de todas las demás razones, presente su solicitud de traslado al menos dos días hábiles antes de su cita. Usted o su representante pueden programar más de un traslado durante una llamada telefónica hasta 90 días antes de sus citas. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

Si un amigo o familiar puede llevarlo a su cita, podemos aprobar un reembolso de millas el mismo día. Si usted puede usar el transporte público, nosotros podemos aprobar el pasaje.

## Nivel de servicio

**Nuestros conductores pueden ofrecer diferentes niveles de servicio que se adapten a sus necesidades médicas.**

- **De acera a acera:** su conductor lo recogerá en la acera de la ubicación de recogida.
- **De puerta a puerta:** su conductor lo recogerá en la puerta o la recepción de la ubicación de recogida. El conductor lo acompañará hasta la puerta o la recepción de la ubicación de llegada.
- **De persona a persona:** su conductor los recogerá a usted y a un miembro de su equipo de atención en la ubicación de recogida. Su conductor lo acompañará hasta el interior de la ubicación de llegada. Su conductor permanecerá con usted hasta que un miembro de su equipo de atención lo acompañe el resto del camino. En su lugar, un asistente de cuidado personal puede ayudar con este servicio, si está disponible.

**Cuando nos llame para programar un traslado, díganos qué tipo de asistencia necesita.**

## Dispositivos de movilidad

Un dispositivo de movilidad es algo que lo ayuda a moverse. Es importante que sepamos si usted usa uno, de qué tamaño es y si necesita ayuda para cargarlo y descargarlo en el vehículo. Ya sea que use un bastón, un andador o un escúter; o que necesite transporte en camilla, podemos llevarlo a su cita.

Podemos ofrecerle un traslado que se ajuste a su dispositivo de movilidad, pero no todos los vehículos tienen espacio para todos los tipos de dispositivos. Queremos enviar el vehículo que se ajuste mejor a sus necesidades. Si llega un vehículo que no se ajusta a sus necesidades, llámenos de inmediato.

Cuando llame, díganos el tipo y el tamaño de su dispositivo de movilidad, y cualquier detalle especial.

**Entre los detalles importantes sobre su dispositivo de movilidad, se incluyen los siguientes:**

- Si se pliega
- El ancho y la longitud del dispositivo
- El peso combinado del dispositivo cuando está en uso
- Si tiene un respaldo alto o si se reclina

En el caso del transporte en camilla, o si necesita una silla de ruedas para el traslado, debemos saber cuál es su estatura y su peso para poder enviarle el tamaño apropiado.



También puede proporcionarse oxígeno para un traslado, si se solicita. Cuando programe su traslado, díganos la cantidad de litros de oxígeno que necesitará. Si le proporcionamos un dispositivo de movilidad u oxígeno, no podemos dejárselos en el punto de destino. Solo pueden usarse durante el traslado. Asegúrese de planificar según las necesidades que tenga en su dirección particular y durante su cita.

Si usa un escúter, el conductor puede preguntarle si desea transferirse al asiento del vehículo, por su propia seguridad. Pero no tiene la obligación de hacerlo.

Los dispositivos de movilidad como los andadores o los bastones deben guardarse de forma segura en el vehículo una vez que usted se haya sentado. El proveedor lo ayudará a asegurar su equipo, de ser necesario.

Los tanques de oxígeno portátiles deben asegurarse durante el transporte. Solo traiga la cantidad de oxígeno que necesite por motivos médicos.

**Si sus necesidades o su dispositivo de movilidad cambian, avísenos.**

## Animales de servicio

Puede llevar un animal de servicio durante sus traslados. Un animal de servicio es un perro o un caballo miniatura que necesita debido a una discapacidad. El animal ha sido entrenado para realizar trabajos o tareas para beneficio suyo como persona discapacitada. Consulte más detalles sobre los animales de servicio y sobre la Ley para personas con discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) en [link.careoregon.org/ada-service-animals](https://link.careoregon.org/ada-service-animals).

Los animales de apoyo emocional, los animales de compañía o las mascotas no están permitidos en nuestros vehículos, excepto en transportines cerrados.

**Si desea llevar un animal de servicio, díganoslo cuando llame para programar su traslado. Nuestro equipo del Servicio de Atención al Cliente y nuestros conductores pueden hacerle las siguientes preguntas sobre su animal de servicio:**

- ¿Qué tipo de animal es?
- ¿El animal es necesario por una discapacidad?
- ¿Para qué tarea fue entrenado el animal?

El Servicio de Atención al Cliente y los conductores solo pueden hacer esas preguntas. Usted tiene derecho a mantener bajo privacidad los detalles de su información médica. No tiene la obligación de brindar información adicional a esas tres preguntas.

## Cinturón de seguridad

Todos los pasajeros deben respetar las leyes de uso del cinturón de seguridad. Cuando llame para programar un traslado, díganos si necesita una extensión para el cinturón de seguridad. Si tiene una tarjeta de exención del cinturón de seguridad, llámenos para hablar sobre cómo podemos ayudarlo de la mejor manera. Los pasajeros que usan sillas de ruedas deben usar el cinturón de tres puntos.

## Viajes compartidos

Los pasajeros no tienen garantizado un traslado privado, y este puede ser compartido.

Se puede recoger y dejar a otros pasajeros de transporte médico no urgente (NEMT) a lo largo del camino hacia su destino. Le pedimos que siempre trate a otros pasajeros con respeto. No actúe de tal forma que cause un riesgo a la seguridad de cualquier persona en el vehículo.

Si conduce usted mismo o alguien más, solo le reembolsaremos el traslado a usted. No podemos pagar por el mismo traslado dos veces.

## Transporte seguro

Cuando un miembro tiene una crisis de salud mental, el tipo de transporte más apropiado puede ser el transporte médico seguro en un vehículo especial. Esto significa que un médico o agente del orden determinó que el miembro está en peligro de dañarse a sí mismo o a otros, o necesita atención, custodia o tratamiento inmediatos.

Si es apropiado por motivos médicos, otra persona puede acompañar al miembro para administrarle medicamentos en el camino o para cumplir con los requisitos legales. Los ejemplos incluyen, entre otros, un padre, una madre, un tutor legal o un acompañante.

Brindaremos transportes médicos seguros para los servicios médicos cubiertos por el OHP y ordenados por un tribunal. Las excepciones incluyen si el miembro se dirige al tribunal o a audiencias de internación involuntaria (a menos que no exista otra opción de transporte financiado), o si el miembro se encuentra bajo custodia.

## Ausencias

Una ausencia significa que usted no realizó un traslado programado. Y no nos informó con anticipación para cancelar el traslado.

### **Esto podría significar lo siguiente:**

- Usted canceló un traslado menos de dos horas antes de la hora que establecimos para recogerlo.
- Usted no estaba listo en el período de 15 minutos antes de la hora o el intervalo de recogida programados.
- Usted rechazó a un conductor en la puerta porque ya no necesitaba el traslado. O usted no quiso un traslado con ese conductor o proveedor.

Después de una determinada cantidad de ausencias, podemos establecer una modificación de servicio (cambio) en su perfil.

Mediante una modificación de servicio, se establecen condiciones especiales y límites justos para futuros traslados. Las modificaciones de servicio podrían incluir lo siguiente:

- Recurrir a un proveedor de transporte determinado.
- Usar el transporte público si está disponible.
- Llamarnos con anticipación para confirmar cada traslado.
- Necesitar viajar con un asistente de cuidado personal (PCA). Consulte la página 13 para obtener más información sobre los PCA.

¿Siente que se marcó su traslado con una ausencia por error? Puede comunicarse con nuestro equipo del Servicio de Atención al Cliente para cuestionar la ausencia. Analizaremos el asunto. De ser apropiado, eliminaremos la ausencia de su registro.

## Niños de 12 años o menos

Un adulto debe acompañar a los niños de 12 años o menos. El adulto debe ser su padre, madre, padrastro, madrastra, abuelo o tutor legal; o un miembro del personal o voluntario del Departamento de Servicios Humanos (Department of Human Services, DHS), o un miembro del personal de la OHA. O podría ser un adulto (18 años o más) a quien el padre, la madre o el tutor legal identificaron por escrito como asistente de cuidado personal o PCA.

El asistente adulto debe proporcionar e instalar el asiento de seguridad o el asiento elevador para cualquier niño menor de 8 años. Consulte la página 13 para obtener más información sobre los PCA.

Nosotros no podemos proporcionar asientos de seguridad. Los conductores no pueden ayudar a colocar o retirar el asiento de seguridad. Usted debe llevarse el asiento de seguridad cuando salga del vehículo. El conductor no puede conservar el asiento de seguridad en el vehículo por usted. Además, es posible que no tenga el mismo conductor para su traslado de regreso.

### Según la ley de Oregón:

- Un niño menor de 2 años debe sentarse en un asiento de seguridad orientado hacia atrás.
- Un niño de 2 años o más que pese menos de 40 libras (18 kilogramos) debe sentarse en un asiento de seguridad.
- Un niño que pese más de 40 libras (18 kilogramos) debe sentarse en un asiento elevador hasta llegar a los 4 pies y 9 pulgadas (145 centímetros) de altura o si está asegurado por un sistema de seguridad aprobado por el estado.
- Un conductor puede transportar a un niño solo con el asiento de seguridad apropiado y con un asistente.

## Paradas en farmacias

Podemos ayudarlo a llegar a la farmacia para recoger medicamentos recetados como complemento para un traslado existente. La parada se puede agregar antes o después de su cita. Podemos ofrecer el pasaje de autobús, el reembolso de millas o un servicio de transporte en vehículo.

En el caso de los servicios de transporte en vehículo, usted tiene la opción de que el conductor espere 15 minutos. O puede llamar cuando esté listo para ser recogido.

Nosotros no programamos traslados regulares solo a la farmacia. Sin embargo, programamos uno si existe una necesidad especial.

Health Share y su plan de salud trabajan con proveedores de farmacia para ofrecerle la opción de recibir sus medicamentos recetados directamente en su puerta. Para obtener más información acerca de las opciones de entrega, consulte con su plan de salud o clínica. O llame al Servicio de Atención al Cliente de Health Share al 503-416-8090, 888-519-3845 (línea gratuita) o TTY 711.

## Fuera del área

¿Necesita un traslado a una cita cubierta por Health Share que no está disponible dentro de los condados de Clackamas, Multnomah o Washington? Trabajaremos con usted para ver si podemos ofrecerle transporte para esa visita.

Tenemos un proceso para revisar solicitudes de gastos de traslado para recibir atención fuera de nuestra área de servicio. Si se aprueba con anticipación, podemos reembolsar ciertos gastos de traslado.

Llámenos tan pronto como programe una visita de atención médica que sea fuera del área de servicio de Health Share. Necesitamos un poco de tiempo para revisar su solicitud. Primero, revisaremos si es apropiado desde el punto de vista médico salir del área de servicio para recibir atención. Si se ofrece el mismo tipo de atención en el área de servicio, podemos denegar su solicitud. Si aprobamos su cita fuera del área, necesitaremos tiempo para programar las partes necesarias de su viaje.

Usted puede llamar con hasta 90 días de anticipación para solicitar un traslado fuera del área. Nosotros debemos recibir cualquier recibo o documento requerido si usted solicita reembolso. Usted tiene hasta 45 días después de la cita para presentar estos elementos.

Cuando llame para solicitar un traslado a una cita fuera de nuestra área de servicio, nuestros representantes del Servicio de Atención al Cliente necesitarán cierta información. **Con esta información, podremos decidir si el traslado cumple con las directrices de cobertura fuera del área establecidas por la Autoridad de Salud de Oregón. Le preguntaremos lo siguiente:**

- Dirección completa de partida y de llegada, incluido el número de apartamento y de oficina (si corresponde)
- Nombre del centro, nombre del proveedor y número de teléfono del proveedor
- Motivo de las citas
- Fecha y hora de las citas
- Cuándo debe llegar. Esto puede ser el día anterior a su cita programada.
- Cuánto tiempo debe quedarse
- Si tendrá un dispositivo de movilidad o un asistente de cuidado personal
- El tipo de transporte que está solicitando (como transporte en vehículo, viaje aéreo o reembolso de millas)
- Un número de teléfono vigente para devolverle la llamada

Una vez que hayamos revisado y verificado la información del viaje, nos comunicaremos con usted. Le informaremos si su viaje ha sido aprobado o denegado.

Si su viaje es aprobado, le brindaremos los detalles del transporte. Y le proporcionaremos una tarjeta Focus Card para el reembolso. Para calcular el tiempo de traslado y las millas entre su domicilio y el lugar de la cita, usamos programas de mapas en línea como Google Maps.

A veces, el transporte fuera del área incluye una combinación de reembolso y servicio de transporte en vehículo, dependiendo de su situación. Es posible que podamos proporcionarle fondos para el reembolso de los gastos de comidas y alojamiento para usted y para un asistente, es decir, alguien que lo acompañe. Si necesita fondos para comidas o alojamiento, háganoslo saber cuando llame para solicitar un traslado fuera del área. Consulte el proceso de reembolso en la página 17 para obtener más información.

## Reembolso de comidas

En algunos casos, es posible que podamos proporcionarle fondos para ayudarlo a cubrir los gastos de comidas cuando se desplace para recibir servicios de salud. Las comidas suelen aprobarse cuando se viaja fuera de la zona de residencia. También podemos aprobar comidas en otros casos.

Se pueden proporcionar fondos para comidas si su traslado dura cuatro o más horas en total, ida y vuelta. Su traslado también debe abarcar los siguientes horarios de comidas:

- Desayuno: el traslado comienza antes de las 6 a. m.
- Almuerzo: el traslado dura desde las 11:30 a. m. hasta las 1:30 p. m.
- Cena: el traslado finaliza después de las 6:30 p. m.

**Las comidas se reembolsan según estas tarifas para los miembros (y asistentes, si corresponde):**

- Día completo: \$34.00 por día
- Desayuno: \$9
- Almuerzo: \$10
- Cena: \$15

Los fondos de comida son una cantidad fija. No es necesario que nos de recibos de una comida.

**Nota:** Debe informarnos cuando llame para solicitar un viaje o un reembolso de millas que desea ayuda con los costos de las comidas. Si va a un establecimiento que le proporciona comidas, no es elegible para el reembolso de comidas.

## Reembolso de alojamiento

En algunos casos, podremos ayudarlo con los costos de alojamiento. El alojamiento suele aprobarse cuando se viaja fuera de la zona de residencia. También podremos aprobar el alojamiento en otros casos.

La asignación de alojamiento es de \$110 por noche. Reembolsamos el alojamiento de los asistentes solo si tienen una habitación separada de la suya. Usted es responsable de cualquier costo superior a \$110. Si se le aprueba el reembolso de alojamiento, planifique según corresponda.

**Para ser elegible para el reembolso de alojamiento:**

- Debe salir antes de las 5 a. m. para llegar a tiempo a su cita o volverá a casa después de las 9 p. m.
  - Su proveedor debe informarnos, por escrito, que usted tiene una necesidad médica.
- Sea cual sea el caso, deberá proporcionar el nombre y la dirección del lugar donde se alojará.

Para calcular el tiempo de traslado y las millas entre su domicilio y el lugar de la cita, usamos programas de mapas en línea como Google Maps.

### **Para recibir el reembolso de alojamiento:**

- Debe enviar por correo postal una copia del recibo de su alojamiento. Conserve el recibo original.
- Debemos recibir su recibo dentro de los 45 días calendario posteriores a su cita.
- En el recibo, deberá constar el nombre del miembro que acude a la cita.

### **Si se hospeda con un amigo o familiar que vive cerca del lugar de su cita:**

- Podemos reembolsarle hasta 20 millas (32 kilómetros) por trayecto, desde su casa hasta su cita.
- No le reembolsaremos el alojamiento.
- Cuando nos llame para solicitar este tipo de reembolso de millas, necesitaremos la dirección del lugar donde se hospedará.

Si usted o el miembro en cuyo nombre llama no pueden pagar el resto de los costos, llame a Health Share y pregunte sobre sus opciones.

## **Viajar con un asistente**

Reembolsaremos las comidas o el alojamiento de un asistente (alguien que vaya con usted). Esto puede incluir a los padres o a otras personas que ayuden a los miembros. Les reembolsamos a los miembros los gastos de los asistentes que los acompañan cuando:

- El miembro es menor de edad y no puede viajar sin otra persona.
- El miembro tiene una nota firmada de su proveedor explicando por qué un asistente debe viajar con él.
- Por razones mentales o físicas, el miembro no puede acudir a su cita sin ayuda.
- El miembro no puede regresar a casa después de su cita, tratamiento o servicio sin ayuda.

En determinadas situaciones, podemos decidir reembolsar las comidas o el alojamiento de más de un asistente, o por razones distintas a las mostradas anteriormente.

Si usted o su asistente no pueden pagar sus comidas y el alojamiento antes del viaje, háganoslo saber. Encontraremos la mejor opción para usted.

## **Emergencias**

**Si tiene una emergencia médica, llame al 911 o pida a alguien que lo lleve a la sala de emergencias más cercana.** Ride to Care no proporciona transporte de emergencia. Ride to Care tampoco puede reembolsarle el costo de conducir hasta el hospital para recibir atención de emergencia.

Si tiene una emergencia durante su viaje, notifique a su conductor. Su conductor puede llamar al 911.

## **Evaluación del conductor y seguridad del vehículo**

Evaluamos a nuestros conductores. Realizamos verificaciones de antecedentes penales y evaluaciones para asegurarnos de que puedan trabajar en programas federales. Están sujetos a requisitos específicos de contratación, como tener una licencia de conducir con las autorizaciones correspondientes, si es necesario. Los conductores y los vehículos deben cumplir con las leyes de transporte locales, estatales y federales.

Los servicios de transporte se prestan únicamente en vehículos que cumplen con determinados estándares de seguridad y de comodidad. Ofrecen características como cinturones de seguridad, extintores y botiquines de primeros auxilios. Los vehículos están desinfectados, limpios y libres de humo, vapeo y basura; y cumplen con todos los requisitos locales relacionados con licencias y permisos. Esto garantiza la seguridad de los miembros y el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad. Los vehículos que permiten transportar sillas de ruedas o camillas deben contar con todo el equipo necesario para sujetar a los miembros.

**Todos los vehículos deben incluir el siguiente equipo de seguridad:**

- Cinturones de seguridad
- Botiquín de primeros auxilios
- Extintor de incendios
- Dispositivos reflectantes o de advertencia para carretera
- Linterna
- Dispositivos de tracción para neumáticos cuando corresponda, como cadenas o neumáticos para nieve
- Guantes desechables

**Los vehículos también deben tener equipo adicional:**

- Espejos laterales y retrovisores
- Bocina
- Sistemas de calefacción, aire acondicionado y ventilación
- Luces de giro, luces delanteras, luces traseras y limpiaparabrisas que funcionen correctamente

Llame a Ride to Care si tiene alguna preocupación sobre un conductor o un vehículo.

## Plan para condiciones climáticas adversas

Contamos con un plan para atenderlo si necesita atención médica crítica durante condiciones climáticas extremas. La atención médica crítica incluye diálisis renal, infusiones de quimioterapia y más. Las condiciones climáticas adversas (muy malas) incluyen el calor extremo, el frío extremo, las inundaciones, las advertencias de tornado, las nevadas intensas, las carreteras con hielo y más.

Si las condiciones son poco seguras o tenemos capacidad limitada, podríamos limitar los viajes. Nos centraremos en la atención médica crítica. Es posible que se cancelen los traslados a citas de rutina.

## Sus derechos y responsabilidades

**Los pasajeros de Ride to Care tienen derecho a lo siguiente:**

- Recibir transporte seguro y confiable que se ajuste a sus necesidades.
- Recibir servicios de interpretación.
- Recibir materiales en el idioma o el formato que se ajusten a sus necesidades.



- Que los conductores, el personal o los demás pasajeros de Ride to Care no los discriminen.
- Llevar un animal de servicio o un asistente de cuidado personal según sea necesario. Informe al centro de llamadas que planea llevar un asistente o un animal de servicio.
- Lleve algunos artículos si los necesita, pero no demasiados. Por ejemplo, podría llevar lo siguiente:
  - tres bolsas de supermercado
  - o una caja de comida
  - o dos artículos de mano.
- Que se los transporten en el dispositivo de movilidad que elijan (como un escúter).
- Solicitar ayuda con los cinturones de seguridad o un extensor de cinturón de seguridad.
- Recibir el servicio de manera oportuna.
- Compartir felicitaciones o presentar quejas sobre el servicio que recibieron.
- Presentar una apelación, solicitar una audiencia o ambas si consideran que se denegó el servicio injustamente.
- Recibir una notificación por escrito cuando se deniega un viaje.

**Esperamos que los pasajeros de Ride to Care cumplan con lo siguiente:**

- Respetar a todo el personal, los conductores y los demás pasajeros de Ride to Care. No se permite lenguaje ni comportamiento abusivos o intimidantes.
- Llevarse todas sus pertenencias al salir del vehículo, aunque crean que el mismo los recogerá. Revisar el asiento y el piso a su alrededor para ver si hay objetos personales.
- Aceptar mantener siempre a los animales de servicio bajo control. No se permite que los animales de servicio se sienten en los asientos de los pasajeros.
- Llevar los animales de apoyo emocional o las mascotas en un transportín cerrado.
- Llamar con anticipación si necesitan cambiar o cancelar un viaje. Llame a Ride to Care al 503-416-3955 o al 855-321-4899 con la mayor antelación posible.
- Informe al centro de llamadas si necesita una parada adicional, como la farmacia. Debe solicitar la parada con antelación. Los conductores solo pueden hacer paradas que se hayan aprobado previamente.
- Estar listos para la recogida a la hora que Ride to Care indique. Ser puntual ayuda a todos a seguir el plan: a usted, al conductor y a los demás pasajeros.
- Comprometerse a no estar bajo la influencia de drogas o alcohol ni a consumirlos en los vehículos de Ride to Care.
- Comprometerse a no fumar ni vapear dentro de los vehículos de Ride to Care ni cerca de ellos o de los conductores. Manténgase al menos a 25 pies (8 metros) del vehículo si fuma o vapea.
- Comprometerse a no participar en actividades ilegales dentro de los vehículos de Ride to Care o cerca de ellos, los conductores o los demás miembros de Ride to Care.
- Usar el cinturón de seguridad de acuerdo con la ley de Oregón.



- Comprometerse a cumplir con las normas adicionales en caso de emergencia de salud pública, como el uso de mascarillas.
- No demostrar comportamientos que discriminen a los conductores, el personal o los demás pasajeros de Ride to Care.
- Llevar el asiento de seguridad del tamaño adecuado para cualquier niño que viaje con ellos. Usted colocará la silla y asegurará al niño en ella. Retire la silla de seguridad del vehículo al final de cada viaje.
- Mantener los alimentos y las bebidas en recipientes cerrados, y no consumirlos en el vehículo. Se le podría permitir comer un pequeño bocadillo si lo necesita para controlar una afección de salud.
- Planificar con anticipación y traer comida (para comer durante las paradas) y medicamentos en caso de viajes largos o retrasos inesperados.
- Proporcionar información correcta a Ride to Care y a nuestros proveedores de transporte. Esto mejorará el servicio que recibe.
- Aceptar no dar propinas ni regalos a los conductores.

Si necesita hacer una parada en una farmacia u otro lugar, debemos aprobarlo. Los conductores solo pueden realizar paradas que hayamos aprobado.

## Modificaciones del servicio

Algunos miembros tienen afecciones o necesidades especiales. Entre estas, pueden figurar discapacidades físicas o de salud conductual. Adaptaremos los servicios de transporte médico no urgente (NEMT) para cumplir con las normas de la OAR 410-141-3955. Esto se denomina "modificación del servicio". Una modificación del servicio es un cambio en sus servicios de transporte realizado por Ride to Care. Este puede ser a corto o largo plazo, según su situación.

Adaptaremos los servicios para pasajeros que tengan una afección de salud o que muestren comportamientos que representen una amenaza directa o un riesgo para la seguridad del conductor o de las demás personas que viajan.

**Entre los riesgos para la seguridad, figuran comportamientos como los siguientes:**

- Amenazar al conductor
- Amenazar a las demás personas en el vehículo
- Crear una situación que ponga en riesgo a cualquier persona en el vehículo

Los pasajeros que hagan un mal uso del servicio también podrían recibir una modificación. Los servicios también podrían modificarse si el comportamiento de un pasajero da lugar a que los proveedores de atención médica rechacen los servicios debido a problemas de transporte. O bien los servicios podrían modificarse si cancela con frecuencia o no se presenta el día de los viajes.

Si recibe una modificación del servicio, se lo notificaremos por escrito y haremos las coordinaciones con usted. Encontraremos otras opciones para ayudarlo a acceder a la atención médica. Entre las modificaciones del servicio pueden figurar requerir un proveedor de transporte específico, usar el transporte público en lugar de viajes en vehículo, confirmar los viajes con anticipación, viajar con un asistente de cuidado personal (PCA), etc.

# Facturación

Ni nosotros ni Health Share podemos facturarle el transporte hacia o desde los servicios médicos cubiertos, incluso si la Autoridad de Salud de Oregón (OHA) no nos reembolsa por dichos servicios. Si recibe una factura, llámenos o llame a Health Share de inmediato.

# Sobrepago

En ocasiones, podríamos pagarle más de lo debido. Esto se llama "sobrepago". Puede producirse en los siguientes casos:

- Le reembolsamos, pero otra agencia o recurso ya lo ha hecho
- Quien le proporcionó el transporte, las comidas o el alojamiento recibió el pago directamente, pero usted también recibió el reembolso
- Le pagamos el viaje a una cita, pero usted hace lo siguiente:
  - No usa el dinero.
  - No usa el dinero para el propósito previsto.
  - No asiste a la cita.
  - Comparte el viaje con otro miembro que también recibió el reembolso.
- Le damos pases de transporte público y usted los vende o transfiere a otra persona.

Si se produce alguno de estos sobrepagos, podemos cobrarle el dinero pagado en exceso.

# Quejas, comentarios, denegaciones y apelaciones

## Quejas y comentarios

Los proveedores de atención médica y de transporte de Health Share desean brindarle la mejor atención posible. ¿Tiene alguna queja sobre algún aspecto de los servicios de viaje? Puede llamarnos o escribirnos para informarnos o para informarle a Health Share.

Tiene derecho a presentar una queja sobre cualquier aspecto de nuestros servicios, procesos o viajes. Por "queja" se entiende que el servicio no fue satisfactorio. Nuestro equipo trabajará para atender sus inquietudes.

**Las quejas pueden referirse a aspectos como los siguientes:**

- Que le hayan denegado un servicio
- La seguridad del conductor o del vehículo
- La calidad del servicio que recibió
- Un conductor o un miembro del personal groseros
- Si recibió el tipo de servicio adecuado
- El acceso a los servicios
- Sus derechos como consumidor

Sus servicios de NEMT no se verán afectados negativamente si presenta una queja formal. Es importante que escuchemos sus quejas para poder brindarle servicios de calidad.

Para presentar una queja, llame a Ride to Care durante el horario comercial habitual. También agradecemos cualquier otro comentario.

En un plazo de cinco días hábiles desde que Ride to Care reciba su queja, le enviaremos una resolución (decisión) por escrito o una carta en las que le explicaremos que necesitamos más tiempo para investigar su caso.

Le daremos una respuesta final en un plazo de 30 días calendario.

**¿Necesita ayuda para rellenar formularios o para saber cómo proceder?** Health Share puede ayudarlo. Llame a su equipo del Servicio de Atención al Cliente al 503-416-8090, 888-519-3845 (línea gratuita) o TTY 711.

**También puede hacer lo siguiente:**

- Comuníquese directamente con su proveedor para hablar sobre sus inquietudes.
- Presente una queja ante el Servicio al Cliente del OHP. Llame al OHP sin costo alguno al 800-273-0557.
- Presente una queja ante el defensor del pueblo de la Autoridad de Salud de Oregón. Llame a la OHA sin costo alguno al 877-642-0450 o TTY 711.

Su representante autorizado (alguien a quien usted autorizó para que actúe en su nombre) puede presentar una queja en su nombre. Es posible que deba informar a Ride to Care que va a permitir que un representante autorizado presente una queja. Puede hacerlo por escrito o por teléfono.

Ni nosotros ni Health Share le impediremos presentar quejas que haya presentado anteriormente. Tampoco le impediremos presentar la misma queja ante nosotros y ante Health Share.

**Ni Ride to Care ni sus contratistas, subcontratistas y proveedores participantes pueden hacer lo siguiente:**

- Impedir que un miembro participe en cualquier parte del proceso de quejas y apelaciones, ni tomar medidas punitivas contra un proveedor que solicite un resultado acelerado o apoye la apelación de un miembro
- Promover la retirada de una queja, una apelación o una audiencia ya presentadas
- Usar la presentación o el resultado de una queja, una apelación o una audiencia como motivo para reaccionar contra un miembro o solicitar su baja

## Denegaciones y apelaciones

Si considera que se le ha denegado un servicio injustamente, tiene derecho a una apelación, una audiencia o ambas. Si se le deniega un servicio, le informaremos verbalmente por qué se denegó la solicitud. También le enviaremos una carta de Aviso de determinación adversa de beneficios (NOABD). Antes de enviarle un NOABD por correo postal, debemos proporcionar una segunda revisión por parte de otro empleado cuando el evaluador inicial deniegue un viaje.

En un plazo de 72 horas tras la denegación, Ride to Care le enviará por correo postal una carta de NOABD. Para solicitudes de reembolso, la carta de NOABD se enviará por correo postal en un plazo de 14 días tras la denegación. También enviaremos una copia al proveedor o al tercero con quien programó una cita, si ellos programaron el viaje por usted. Puede encontrar más información sobre

sus derechos en la sección de derechos y responsabilidades en las páginas 28-30. También puede encontrar más información en el Manual del miembro.

Siempre debe intentar resolver sus inquietudes directamente con nosotros. Sin embargo, si no podemos resolver su inquietud, puede comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente de Health Share al 503-416-8090 o con el Servicio de Atención al Miembro (Member Services) de la Autoridad de Salud de Oregón al 800-273-0557.

Si denegamos, suspendemos o reducimos los servicios de NEMT que usted solicitó, o que su proveedor de atención médica solicitó en su nombre, le enviaremos la carta de NOABD por correo postal en un plazo de 72 horas (14 días para solicitudes de reembolso) o lo antes posible antes de que se implemente el cambio. En el aviso, se le explicará el motivo de nuestra decisión.

En la carta, se le explicará cómo apelar la decisión, si así lo desea. Siga las instrucciones de la carta de NOABD para iniciar el proceso de apelación a través de Health Share. Debe presentar la apelación en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la carta de NOABD. También tiene derecho a solicitar que su apelación se tramite de forma acelerada (más rápida). Para respaldar su apelación, tiene derecho a presentar información y testimonio (pruebas) en persona o por escrito. También puede presentar argumentos legales y presentar hechos en persona o por escrito. Deberá hacerlo dentro de los plazos de presentación de apelaciones.

Si decide presentar una apelación, profesionales de la salud con experiencia clínica o en programas relacionados con la situación la revisarán. Health Share le enviará por correo postal un Aviso de resolución de apelación (Notice of Appeal Resolution, NOAR) tan pronto como lo requiera su estado de salud. Lo enviarán por correo postal a más tardar 16 días después de la fecha de su solicitud. Si Health Share necesita más tiempo, se le enviará una carta. Pueden tardar hasta 14 días más.

Si Health Share no tramita su apelación en un plazo de 16 días o en el plazo ampliado para la apelación, esto significa que el proceso de apelación ha expirado. Posteriormente, puede solicitar una audiencia administrativa. También puede solicitar una audiencia si no le satisface la decisión de Health Share sobre su apelación.

No es necesario que presente su propia queja ni apelación. Si lo desea, un representante autorizado (aprobado) puede presentarla por usted.

Puede seguir recibiendo un servicio que ya estaba disponible antes de nuestra decisión de denegarlo, suspenderlo o reducirlo.

**Para obtener más información sobre los sistemas, las políticas y los procedimientos de quejas y apelaciones, llame a Health Share:**

**Teléfono:** 503-416-8090

**Línea gratuita:** 888-519-3845 o TTY 711

También puede obtener asistencia legal gratuita a través del Centro Legal de Servicios de Asistencia Legal de Oregón. Para obtener más información, comuníquese con la línea directa de beneficios públicos al 800-520-5292 o TTY 711.

## Denuncia de fraude, despilfarro y abuso

Ride to Care apoya a Health Share para garantizar que el presupuesto de atención médica se invierta en la salud y el bienestar de nuestros miembros. Necesitamos su ayuda para lograrlo.

Si cree que se ha producido fraude, despilfarro o abuso, denúncielo lo antes posible. Puede hacerlo de forma anónima. Las leyes de denunciantes protegen a las personas que denuncian fraude, despilfarro y abuso. No perderá el acceso al NEMT si presenta una denuncia. Es ilegal acosar, amenazar o discriminar a alguien que denuncia fraude, despilfarro o abuso.

## **El fraude a Medicaid es ilegal, y Ride to Care se lo toma muy en serio.**

**Algunos ejemplos de fraude, despilfarro y abuso por parte de un proveedor podrían ser los siguientes:**

- Un proveedor de transporte que le cobra por un servicio cubierto por Ride to Care
- Un proveedor de transporte que usa un vehículo o un conductor no autorizados para su viaje

**Algunos ejemplos de fraude, despilfarro y abuso por parte de un miembro podrían ser los siguientes:**

- Recibir pago por millas y, al mismo tiempo, aceptar un servicio de transporte en vehículo
- Usar servicios de NEMT para acceder a servicios no cubiertos
- Presentar documentos inexactos para obtener un reembolso

**En Ride to Care, nos comprometemos a prevenir el fraude, el despilfarro y el abuso. Cumpliremos con todas las leyes relacionadas, como la Ley de Reclamaciones Falsas del estado y la Ley Federal de Reclamaciones Falsas.**

## **Cómo presentar una denuncia de fraude, despilfarro y abuso**

Comuníquese directamente con Health Share. Llame, envíe su denuncia en línea o escriba directamente a:

**Teléfono:** 503-416-1459 o TTY 711

**Correo electrónico:** [info@healthshareoregon.org](mailto:info@healthshareoregon.org)

Health Share of Oregon

A la atención de: FWA

PO Box 301339

Portland, OR 97294

Si lo desea, también puede realizar una denuncia anónima llamando a Ethics Point al 888-331-6524 o presentando un denuncia en [ethicspoint.com](https://ethicspoint.com).

**O**

Para denunciar fraude, despilfarro y abuso cometidos por miembros, llame, envíe un fax o escriba a:

**ODHS Fraud Investigation Unit**

P.O. Box 14150

Salem, OR 97309

Línea directa: 888-FRAUD01 (888-372-8301)

Fax: 503-373-1525 A la atención de: Línea directa  
Sitio web: [oregon.gov/odhs/financial-recovery/Pages/fraud.aspx](http://oregon.gov/odhs/financial-recovery/Pages/fraud.aspx)  
O (específicamente para los proveedores)

**OHA Office of Program Integrity (OPI)**

500 Summer St. NE E-36  
Salem, OR 97301  
Línea directa: 888-FRAUD01 (888-372-8301)  
Correo electrónico seguro: [OPI.Referrals@oha.oregon.gov](mailto:OPI.Referrals@oha.oregon.gov)  
Sitio web: [oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx](http://oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx)  
O

**Medicaid Fraud Control Unit (MFCU)**

Oregon Department of Justice  
100 SW Market Street  
Portland, OR 97201  
Teléfono: 971-673-1880  
Fax: 971-673-1890

**Para denunciar el fraude en línea:** [oregon.gov/dhs/abuse/Pages/fraud-reporting.aspx](http://oregon.gov/dhs/abuse/Pages/fraud-reporting.aspx)

# Al servicio de sus necesidades

## Cómo se conectan Ride to Care, sus proveedores y la Autoridad de Salud de Oregon



**La Autoridad de Salud de Oregon (OHA)** administra el programa de Medicaid para todo el estado de Oregon, llamado "Plan de Salud de Oregon" (Oregon Health Plan, OHP). El transporte médico no urgente (NEMT) es un beneficio cubierto por el OHP.

**Health Share of Oregon (HSO)** es lo que se llama una organización de atención coordinada (coordinated care organization, CCO). Health Share of Oregon trabaja bajo la OHA para atender a los miembros del OHP en el área de los tres condados (condados de Clackamas, Multnomah y Washington).

**CareOregon, Kaiser Permanente, Legacy Health/PacificSource, OHSU y Providence Health & Services** son proveedores de seguros en el área de los tres condados que ayudan a la CCO Health Share a brindar atención. A través de sus equipos del servicio de atención al cliente y de coordinación de la atención, ayudan a garantizar que usted tenga acceso a atención de salud física, dental y mental; y a tratamientos por consumo de sustancias. Estos planes médicos cubren los servicios de transporte.

**Ride to Care** lo ayuda a llegar a las citas y los servicios de atención médica que cubre Health Share. Ride to Care trabajará con usted para encontrar el servicio de NEMT que se adapte a sus necesidades. Esto podría ser un pasaje para el transporte público, fondos para el reembolso de millas o servicios de transporte en vehículo. Ride to Care también puede comunicarse con su proveedor de atención médica para verificar que usted asiste a servicios cubiertos por Medicaid.

**Su proveedor de atención primaria (PCP)** puede ser un médico, un miembro del personal de enfermería especializado, un auxiliar médico o un naturópata. Coordinan su atención con CareOregon y con otros miembros del equipo médico, como dentistas, proveedores de salud mental, farmacéuticos y otros. Su PCP u otros proveedores de atención médica también pueden ayudarlo a coordinar el transporte.

## Notas

[illegible]



# RIDE to CARE

503-416-3955 o 855-321-4899 (línea gratuita)

De 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes

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