



이용자 가이드

2026년 1월 1일

503-416-3955 또는 무료 전화 855-321-4899

오전 8시~오후 5시, 월요일~금요일 ridetocare.com

목차

연락처 및 업무시간	2
언어 및 형식 지원	3
회원 개인정보 보호	9
차별 금지 성명서	9
프로그램 개요	11
개인 간병인(PCA)	15
대중교통	16
주행 마일리지 환급	19
차량 제공 이동	22
약국 경유	29
서비스 지역 외	30
숙박비 환급	32
응급 상황	33
운전자 심사 및 차량 안전	33
악천후 대비 계획	34
회원의 권리와 책임	35
서비스 수정	37
청구	37
초과 지급	37
불만 사항, 피드백, 승인 거부 및 이의 제기	38
사기, 낭비 및 남용 신고	41

연락처 및 업무시간

Ride to Care 연락처 정보

전화: 503-416-3955

무료 전화: 855-321-4899

팩스: 503-296-2681

TTY: 711

홈페이지: ridetocare.com

우편 주소: Ride to Care, PO Box 301339, Portland, OR 97294

Ride to Care는 회원님의 조정 진료 기관인 Health Share of Oregon을 대신하여 모든 비응급 의료 교통수단 (non-emergent medical transportation, NEMT) 서비스를 제공합니다.

Ride to Care의 전화 서비스는 정규 업무 시간과 업무 시간 외에도 영어와 스페인어로 메시지를 제공합니다. 고객 서비스 팀에는 여러 언어를 구사하는 직원이 있습니다. 필요한 경우 통역사와 연결해 드릴 수도 있습니다. 청각 또는 언어 장애가 있는 경우 회원 서비스 팀에서 도움을 받을 수 있습니다.

Ride to Care 업무 시간 및 공휴일

정규 업무 시간은 공휴일을 제외한 월요일부터 금요일, 오전 8시부터 오후 5시까지입니다. 해당 시간 동안에는 접수, 불만 접수, 교통편 예약을 할 수 있습니다. 해당 시간 외에는 업무 시간 외로 간주됩니다. 보조 고객 서비스 팀은 업무 시간 외, 주말 및 공휴일에 제한적인 서비스를 제공합니다.

주 고객 서비스 팀은 다음 공휴일에는 운영하지 않습니다: 새해 첫날(New Year's Day), 현충일(Memorial Day), 독립기념일(Fourth of July), 노동절(Labor Day), 추수감사절(Thanksgiving), 성탄절(Christmas).

본 서비스는 연중무휴 24시간 이용 가능합니다. 필요한 날짜와 시간에 교통편(이동)을 예약할 수 있습니다. 의학적으로 긴급하지 않은 이동 예약은 업무 시간 중에 전화해 주십시오. 의학적으로 긴급한 이동만 업무 시간 외에 예약할 수 있습니다.

이미 예약된 교통편은 업무 시간이나 공휴일의 영향을 받지 않습니다.

전화로 한 번에 여러 개의 이동을 예약하실 수 있으며, 단일 예약 및 반복 예약 모두 최대 90일 전까지 예약 가능합니다. 당일 또는 다음 날 교통편 예약도 가능합니다.

업무 시간 외 콜센터는 시간, 요일, 공휴일에 관계없이 이용 가능합니다. 업무 시간 외 콜센터에 메시지를 남기실 수 있습니다. 필요한 경우 응급 서비스로 연결해 드릴 수도 있습니다.

Health Share of Oregon 연락처 정보

주 고객 서비스 팀은 평일 오전 8시부터 오후 5시까지 정규 업무 시간에 운영됩니다.

도움이 더 필요한 경우 지원해 드릴 수 있습니다. 또는 Health Share에 NEMT 경험에 대한 피드백을 제공하고자 할 때도 도와드립니다.

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

전화: 503-416-8090

무료 전화: 888-519-3845 또는 TTY 711

팩스: 503-416-4981

홈페이지: healthshareoregon.org

운영 시간: 월요일~금요일 오전 8시~오후 5시(공휴일 제외).

언어 및 형식 지원

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 واحد شرایط کمک بگیرید. این کمک رایگان است. با شماره 888-519-3845، 711 TTY 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 واجد صلاحیت کمک بگیرید. این کمک رایگان است. با شماره 888-519-3845 تاکسی 888-519-3845 با شماره 711 تماس حاصل کنید، یا موضوع را به 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 ቅጽቃቻች፡ በተለፈቁ ህጻዊዎች፡ በበኩለ ወይም
በሚመርሱት ቅጽናት ማግኘት ይችላለ፡፡ በተጨማሪም አስተርጋሚ የማግኘት መብት
አለዋች፡፡ እውቅና ካለው ወይም ቤታት ካለው የበኩ እንከተከበ አስተርጋሚ እርዳታ
ማግኘት ይችላለ፡፡ ይህ እርዳታ ለውለው፡፡ ወደ 888-519-3845፡ TTY 711 ይደውሉ ወይም

ለእቅረብዎች ይገኘና:: የረሰዳ ስልክ ተረዋቶን 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

អ្នកអាជទន្ធលើលបានធនកសារនេះជាការសាងសង់ទៅតែ អក្សរជំពូក អក្សរស្អាប
បុន្មម្រាងដែលអកចង់បាន។
អ្នកក៏មានសិទ្ធិទន្ទាលបានអ្នកបកព្រំផ្លាល់មាត់ដៃនៅថ្ងៃ
អ្នកអាជទន្ធលើលបានជំនួយពីអ្នកបកព្រំផ្លាល់មាត់ដៃនៅថ្ងៃទាំងសុខភាពដែលមានលក្ខណៈសម្បែតិត្រប់ត្រាន់ បុមានវិញ្ញាបនបត្របញ្ជាក់។
ជំនួយនេះផ្តល់ជូនភកគគិតថ្មី។ ស្មមហ៊ោនូរសញ្ញានៅលេខ 888-519-3845, TTY 711
បុប្ផប់ស្ថាប់និងផ្តល់សេវាបសិម្យការ។ យើងទន្ទាលយកការហ៊ោនូរសញ្ញាបន។

Burmese

ကြုံစာရွက်စာတမ်းကို အခြားသာသာစကားများ၊ စာလုံးကြီးဖြင့် ပုံနှိပ်ထားခြင်း၊
မျက်မမြင်စာ သို့မဟုတ် သင်နှစ်သက်သော ဖောမက်တစ်ခုဖြင့် ရရှိနိုင်ပါသည်။
သင့်တွင် စကားပြန်တစ်ဦးရပိုင်ခွင့်လည်း ရှိပါသည်။ အသိအမှတ်ပြုထားသော
သို့မဟုတ် အရည်အချင်းပြည့်မီသော ကျွန်းမာရေး စောင့်ရွောက်မှုဆိုင်ရာ
စကားပြန်တစ်ဦး၏ အကူအညီကို သင်ရရှိနိုင်ပါသည်။ ကြုံအကူအညီသည် အခမဲ့
ဖြစ်ပါသည်။ 888-519-3845, TTY 711 သို့ ခေါ်ဆိုပါ သို့မဟုတ် သင့်အား
စောင့်ရွောက်မှုပေးသူကို ပြောပါ။ ကြားလူအကူအညီဖြင့် ဖုန်းခေါ်ဆိုမှုများကို
ကျွန်းပို့လက်ခံပါသည်။

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.

회원 개인정보 보호

회원님의 개인정보 보호는 저희에게 중요합니다. 저희는 업무상 필요한 경우에만 회원님에 대해 이야기하거나 회원님의 정보를 제공합니다. 그 외의 다른 목적으로 회원님의 정보를 사용하는 것은 엄격히 금지되어 있습니다. 저희는 법률이 요구하는 바에 따라 회원님의 정보를 비공개로 유지합니다.

차별 금지 성명서

Health Share of Oregon은 차별하지 않습니다.

차별은 불법입니다. Health Share는 주 및 연방 민권법을 준수해야 합니다. 저희는 어떠한 프로그램이나 활동에서도 개인의 다음과 같은 이유로 불공평하게 대우할 수 없습니다.

- 나이
- 피부색
- 장애
- 건강 상태 또는 서비스 필요성
- 출신 국가, 주 사용 언어 및 영어 구사 능력
- 인종
- 종교
- 성별, 성적 특성, 성적 지향, 성 정체성 및 성 고정관념
- 임신 및 관련 상태

누구나 건물과 서비스를 출입하고 이용할 권리가 있습니다. 회원님은 자신이 이해할 수 있는 방식으로 정보를 얻을 권리가 있습니다. Ride to Care에는 영어 외 다른 언어를 구사하는 자격을 갖춘 회원 서비스 직원이 있습니다. 필요하신 경우, 전화하실 때 회원님 또는 회원님의 가족, 보호자 또는 대리인에게 통역 서비스를 제공해 드립니다. 여기에는 (큰 글씨, 오디오, 점자 등) 회원님에게 편리한 다른 형식으로 자료를 제공받는 것도 포함됩니다. 수화 통역 및 서면 통역, 또는 보조 장비 및 서비스를 요청할 수도 있습니다. 이러한 서비스는 무료입니다.

회원님 또는 회원님의 대리인은 이 안내서를 무료로 인쇄본으로 요청할 수 있습니다. Health Share에서 업무일 기준 5일 이내에 안내서 인쇄본을 발송해 드립니다. 안내서의 인쇄본은 전자 버전과 동일합니다. 이 안내서의 전자 버전은 Ride to Care 홈페이지(ridetocare.com)에서 확인할 수 있습니다. 또는 CareOregon 홈페이지(careoregon.org/members/more-careoregon-services/transportation)에서 찾아보실 수 있습니다.

영어를 못 하시는 분들을 위해 무료 통역 서비스와 해당 언어로 된 정보/자료도 제공됩니다. 저희는 회원님의 요구사항에 대해 회원님과 협의하여 정책, 관행 및 절차를 합리적으로 변경할 것입니다.

우려 사항을 신고하거나 추가 정보를 얻으려면 다음 방법 중 하나를 통해 고충처리 담당자에게 문의하십시오.

Health Share of Oregon

전화: 무료 전화 888-519-3845 또는 TTY 711

인터넷으로 불만 사항을 접수하려면 다음을 이용하십시오.

- **홈페이지:** Oregon Health Authority(OHA) 양식을 사용하십시오. 해당 양식은 다음 링크에서 6개 언어로 제공됩니다:<https://www.oregon.gov/oha/ei/pages/public-civil-rights.aspx>
- **이메일:** civilrights@healthshareoregon.org

불만 처리 절차 보기: <https://www.healthshareoregon.org/complaints-appeals#complaints>

팩스: 503-416-1459

우편: Health Share of Oregon Attn:

Grievance Coordinator 2121
SW Broadway, Suite 200
Portland, OR 97201

OHA Civil Rights

홈페이지: www.oregon.gov/OHA/EI

이메일: oha.publiccivilrights@odhsoha.oregon.gov

전화: 844-882-7889, TTY 711

우편: Office of Equity and Inclusion Division 421

SW Oak St, Suite 750
Portland, OR 97204

Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

전화: 971-673-0764

홈페이지: oregon.gov/boli/civil-rights

이메일: BOLI_help@boli.oregon.gov

우편: Bureau of Labor and Industries

Civil Rights Division
800 NE Oregon St, Suite 1045
Portland, OR 97232

U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights (OCR)

홈페이지: link.careoregon.org/ocr-portal

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

이메일: OCRComplaint@hhs.gov

우편: Office for Civil Rights

200 Independence Ave SW
Room 509F, HHH Bldg
Washington, DC 20201

프로그램 개요

Ride to Care는 비응급인 (응급 상황이 아닌) 경우에 무료 의료 이송 서비스, 즉 NEMT를 제공합니다. NEMT는 자격을 갖춘 Health Share of Oregon 회원에게 제공되는 혜택입니다.

NEMT를 통해 Health Share에서 보장하는 의료 서비스 이용을 도와드립니다. 방문 대상은 의사, 치과 의사, 정신 건강 상담사 또는 기타 의료 제공자일 할 수 있습니다.

서비스 지역은 Clackamas, Multnomah, Washington 카운티입니다.

Ride to Care는 의료 서비스를 이용할 수 있도록 세 가지 방법을 제공합니다. 저희는 이것을 "이동"이라고 부릅니다.

- 1. 대중교통:** 일일 또는 월간 Hop Fastpass를 제공합니다. 월간 이용권 자격이 되는지 문의해 주십시오. TriMet 버스, MAX 및 Portland Streetcar를 이용할 수 있습니다. 3개 카운티 지역 내의 다른 대중교통도 이용할 수 있습니다. 이 옵션을 선택하면 목적지까지 가는 버스나 기차 노선을 직접 찾아야 합니다. 대중교통 이용 방법을 배우는 데 도움이 필요하면 저희에게 문의해 주십시오.
- 2. 주행 마일리지 환급:** 의료 서비스를 받기 위해 운전한 거리에 대해 마일당 요금을 지급합니다. 직접 운전할 수도 됩니다. 아니면 다른 사람이 운전해 줄 수도 있습니다. 경우에 따라 식비와 숙박비(1박 숙박비)를 환급해 드릴 수 있습니다. 이 옵션을 선택하면 직접 운전하거나 약속 장소까지 데려다줄 사람을 찾아야 합니다.
- 3. 차량 제공 이동:** 개인 차량 및 합승 차량 예약을 도와드립니다. 회원님의 필요에 맞는 차량을 보내드립니다. 여기에는 이동 보조 장치(움직임을 돋는 장치)가 있는 경우 해당 장치도 포함됩니다.

Ride to Care를 이용하는 데에는 아무런 비용이 들지 않습니다.

고객 서비스 팀은 공휴일을 제외한 월요일부터 금요일까지 오전 8시부터 오후 5시까지 운영되며, 이동 예약을 도와드립니다.

Ride to Care에 전화할 때 예상되는 절차

고객 서비스 팀과 상담하게 됩니다. 저희가 회원님의 필요 사항을 파악합니다. 그런 다음 Oregon Health Plan(OHP)을 통해 Health Share가 보장하는 서비스를 이용할 수 있도록 도와드립니다. 여기에는 신체 건강 관리, 치과 치료, 정신 건강 관리 또는 약물 남용 치료가 포함될 수 있습니다.

이동 자격이 있는지 확인합니다. 현재의 교통 필요에 맞는 적절하고 비용이 가장 적게 드는 이동 유형을 찾도록 도와드리겠습니다. 이를 선별 과정이라고 합니다. Ride to Care의 자원은 제한적입니다. 대중교통을 이용하실 수 있다면 버스 요금이 제공됩니다. 직접 운전할 수 있거나 운전해 줄 사람이 있는 경우 주행 마일리지 환급금이 제공됩니다.

고객 서비스에서 다음과 같은 선별 질문을 드릴 것입니다.

- 어떤 방법으로 연락드리면 좋을까요? 하루 중 언제 연락드릴까요? (이동 일정이 잡히는대로 알려드리고자 합니다. 이동 날짜 전에 전화, 문자, 이메일 또는 팩스로 연락드릴 수 있습니다.)
- 의료 방문 시 주로 어떻게 이동하시나요?
- 대중교통이 가까운 곳에 사시나요?
- 차량을 이용할 수 있습니까?
- 이동 보조 장치를 사용하시나요?
- 추가적인 도움이 필요하신가요?
- 이동에 어떤 특별한 변경 사항이 필요하신가요? 이는 회원님의 필요, 과거 이력 또는 상황 때문일 수 있습니다.
 - 예를 들어, 잣은 정차가 필요하거나, 차에 오래 앉아 있을 수 없거나, 멀리 걸을 수 없거나, 대중교통을 신뢰할 수 없거나, 의학적 필요로 인해 매일 필요 사항이 변경되는 경우 등이 있습니다.

고객 서비스에서 가끔 이를 재확인할 것입니다. 필요 사항이 변경되면 공유해 주실 수도 있습니다. 선별 과정은 Ride to Care가 회원님의 필요를 충족하는 데 도움이 됩니다. 또한 이동에 적합한 운전자와 차량을 배정하는 데도 도움이 됩니다.

한 가지 이상의 이동 방법이 필요한 경우, Ride to Care는 해당 정보를 회원님의 프로필에 추가합니다. 이렇게 하면 전화하실 때 필요한 이동 유형을 요청할 수 있습니다. 예를 들어, 평소에는 대중교통을 이용하지만 건강 상태가 악화되면 차량 제공 이동이 필요할 수 있습니다.

회원님의 대리인(회원님이 회원님을 대신하여 행동하도록 승인한 사람)도 저희에게 연락할 수 있습니다. 이 사람은 지역사회 보건 종사자, 위탁 부모, 입양 부모 또는 의료 제공자일 수 있습니다. 아니면 회원님이 선택한 다른 성인일 수도 있습니다. 그들은 저희에게 회원님의 이동에 대한 정보를 요청할 수 있습니다. 또한 회원님을 대신하여 이동을 변경하거나 예약할 수도 있습니다.

일부 회원은 Medicaid와 Medicare 모두에 등록되어 있습니다. 이를 전액 혜택 이중 자격(full benefit dual eligible, FBDE)이라고 합니다. 회원님은 Health Share와 Medicare에 모두 가입되어 있습니까? 저희는 회원님의 보험 플랜 또는 의료 제공자를 통해 서비스 자격을 확인할 것입니다. 또한 회원님께서 Medicaid 또는 Medicare 적용 대상 진료 예약 장소까지 이동하는 데 도움이 필요하신지 여부를 확인할 것입니다. 예약은 저희 서비스 지역(Clackamas, Multnomah, Washington 카운티) 내일 수 있습니다. 또는 서비스 지역 밖에 있을 수도 있습니다.

Health Share는 서비스 지역 내에 있지 않더라도 비응급 이동을 처리하고 비용을 지불합니다.

삶은 변화로 가득 차 있습니다! 건강 상태가 변했습니까? 교통수단 이용 가능 여부가 변했습니까? 중요한 정보를 공유하는 것을 잊으셨습니까? 단기적이든 장기적이든 변경 사항이 있으면 전화해 주십시오. 저희는 회원님의 새로운 필요에 맞는 최선의 옵션을 찾기 위해 협력하겠습니다.

이동 요청 예약

전화하실 때마다 다음 정보가 필요합니다.

- 성함
- 생년월일
- Medicaid ID 번호
 - Medicare 플랜에 가입되어 있는 경우, Medicare ID가 필요할 수도 있습니다.
- 우편 주소 및 전화번호 확인
- 예약 날짜 및 시간
- 출발지와 도착지(하차 지점)의 정확한 주소(건물명 또는 건물번호, 호실 또는 아파트 번호 포함)
- 시설 이름, 의사 이름 및 의사 전화번호
- 예약의 의학적 사유
- 왕복인지 편도인지 여부
- 개인 간병인(personal care attendant, PCA) 필요 여부(PCA에 대한 자세한 내용은 13페이지 참조)

- 도움 없이 걸을 수 있는지, 아니면 이동 보조 기구가 있는지 여부. 운전자의 도움이 필요한지 물어볼 수 있습니다. (이동 보조 장치에 대한 자세한 내용은 20~22페이지 참조)
- 이동 보조 장치를 사용하는 경우 다음을 질문할 수 있습니다.
 - 장치의 유형 (예: 휠체어, 스쿠터, 목발 또는 보행기)
 - 치수
 - 지난번 이용 이후 이동 보조 장치 유형이 변경되었는지 여부
- 환급금이 필요한 경우 요청하는 자금 유형을 알려주십시오. 여기에는 마일리지, 식비 및 숙박비가 포함될 수 있습니다.
- 기타 특별한 필요 사항 (예: 보조 동물)

다른 정보를 요청할 수도 있습니다. 회원님이 Health Share 가입자인지, 요청이 보장되는 서비스 또는 건강 관련 서비스인지 확인합니다. 참고: Health Share 가입자임을 확인하는 것이 요청 승인을 보장하는 것은 아닙니다.

연락 후 24시간 이내에 이동 요청을 승인하거나 거부합니다. 예약이 24시간 이내인 경우 그전에 결정을 알려드립니다. 예약 시간에 맞춰 도착해 주시길 바랍니다.

참고: 회원님은 당일 또는 익일 이동을 요청할 권리가 있습니다. 예약 당일에 전화하시는 경우, 짧은 통지 기간에도 서비스를 제공하기 위해 최선을 다할 것입니다.

전화 요청 시 이동이 승인(OK)되면, 가능한 한 계획에 대해 알려드립니다. 그렇지 않을 경우, 저희는 회원님께 연락드릴 수 있는 가장 편리한 방법(이메일, 전화, 문자, 팩스 등)을 여쭤보고 이동 계획이 확정되는 대로 알려드리겠습니다. 이것은 예약 시간 전에 이루어질 것입니다.

Health Share 또는 Ride to Care는 가능한 경우 예약일 기준 최소 이틀 전에 이동에 대한 정보를 제공합니다. 이동 준비에 대한 정보에는 다음이 포함되지만 이에 국한되지 않습니다.

- 운전자 또는 운송업체의 이름과 전화번호. 이는 미리 예약된 이동에 대해 운전자에게 연락할 때만 사용할 수 있으며, 향후 이동 예약에는 사용할 수 없습니다. 예약 2일 전보다 늦게 이동을 요청하는 경우 이러한 세부 정보를 제공하지 못할 수도 있습니다.
- 픽업 예정 시간 및 주소
- 진료를 받을 의료 제공자의 이름과 주소
- Health Share 가입자로서 이동 계획이 수립되었는지 확인할 책임은 회원님에게 없습니다.

Ride to Care의 서면 사전 승인 없이는 운전자가 배정된 픽업 시간을 변경할 수 없음을 유의하십시오.

픽업 시간이나 기타 이동 정보를 변경해야 합니까? 저희에게 전화해 주십시오. 차량 제공 이동인 경우 운송 업체에 알려드리겠습니다.

대중교통, 주행 마일리지 환급, 차량 제공 이동의 세 가지 이동 유형에 대한 자세한 내용은 13~20페이지를 참조하십시오.

재향 군인 및 자유연합협정(Compact of Free Association, COFA) 치과 프로그램 가입자

재향 군인 치과 프로그램 또는 COFA 치과 프로그램("OHP Dental") 가입자인 경우, Ride to Care는 치과 예약에 대해서만 무료 이동을 제공합니다. 이 프로그램의 가입자인 경우 Ride to Care는 다른 의료 서비스에 대해 무료 이동을 제공하지 않습니다. 보장 범위 및 이용 가능한 혜택에 관한 질문이 있는 경우 Health Share 고객 서비스(888-519-3845 또는 TTY 711)로 문의하십시오.

개인 간병인(PCA)

개인 간병인(personal care attendant, PCA)은 보장되는 의료 방문 시 가입자와 함께 이동하는 도우미입니다. PCA는 방문 전, 방문 중 또는 방문 후에 도움을 드립니다. PCA는 다음과 같은 일을 돋습니다.

- 계단
- 이동 보조 장치
- 언어 통역
- 의료 모니터링(기기 모니터링)

PCA는 회원님의 어머니, 아버지, 의붓부모, 조부모 또는 후견인일 수 있습니다. 또는 18세 이상의 성인이면 누구나 가능합니다. 회원님의 부모 또는 후견인이 승인(OK)해야 합니다.

저희 또는 Health Share는 부모나 후견인이 서면으로 승인하도록 요구할 수 있습니다. 회원에게 도움이 필요한지 여부와 간병인이 요건을 충족하는지 여부를 판단합니다.

의료 기관 방문 시 PCA의 동행이 필요하시면, 이동 지원을 요청하는 전화를 할 때 말씀해 주십시오. link.careoregon.org/oard-transportation-attendants의 Oregon Attendants for Child and Special Needs Transports에 명시된 대로 해당 인물이 요건을 충족하는지 확인합니다.

12세 이하 어린이는 반드시 성인 간병인과 함께 탑승해야 합니다. 간병인은 가입자의 어머니, 아버지, 의붓어머니, 의붓아버지, 조부모 또는 후견인이 될 수 있습니다. 간병인 규정은 특별한 신체적 또는 발달적 필요가 있는 경우 모든 연령의 Health Share 가입자에게도 적용됩니다.

PCA는 픽업 및 복귀 시 모두 회원님과 동행해야 합니다. 간병인 동행에 대해서는 비용을 청구하지 않습니다.

대중교통

대중교통을 이용할 수 있는 경우 대중교통 요금을 제공해 드릴 수 있습니다. 이 옵션을 선택하면 목적지까지 가는 버스나 기차 노선을 직접 찾아야 합니다. 대중교통 이용 방법을 배우는 데 도움이 필요하면 저희에게 문의해 주십시오.

전화 주시면 의료 예약 내용을 검토해 드립니다. 해당 시간에 예약이 잡혀 있는지 병원에 확인해야 할 수도 있습니다. 신체, 치과 및 정신 건강 관리에 대한 향후 예약에 대해 말씀해 주실 준비를 하십시오. 여기에는 약물 사용 치료도 포함될 수 있습니다.

전화상으로 이동 예약에 필요한 정보를 요청할 것입니다. 필요한 정보는 10~11페이지의 "Ride to Care에 전화할 때 예상되는 절차"를 참조하십시오.

또한 다음 사항을 질문할 것입니다.

- PCA를 위한 요금이 필요한지 여부
- 다른 기관에서 관리하지 않는 Hop Fastpass 카드 번호 전체(카드가 있고 이번이 첫 전화인 경우)
- 우편 주소

지역 대중교통 옵션

저희가 요금을 제공할 수 있는 몇 가지 대중교통 옵션이 있습니다. 의료 예약 시 이용할 옵션을 알려주십시오.

다음 수단에 대해 Hop Fastpass 카드에 요금을 충전해 드릴 수 있습니다.

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

필요한 경우 다음과 같은 다른 대중교통 시스템의 요금을 보내드릴 수도 있습니다.

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

월간 및 일일 이용권

일일 이용권이 적합한지 월간 이용권이 적합한지 결정해 드립니다.

일일 또는 월간 요금을 TriMet Hop Fastpass 카드에 충전해 드립니다.

한 달(달력월 기준)에 5회 이상 예약이 있는 경우 월간 TriMet 이용권을 받을 자격이 됩니다.

예약이 한 건뿐입니까? 그래도 월간 이용권 자격이 되는지 문의해 주십시오. TriMet의 Honored Citizen 카드가 있는 경우 예약이 한 건만 있어도 됩니다.

유의해야 할 시기

- **월간 대중교통 이용권을 요청하십니까?** 의료 예약 전달 15일부터 예약이 예정된 달의 10일 사이에 전화해 주십시오.
- **예약이 있는 달의 10일 이후에 전화하셨습니까?** 예약이 5회 이상이어도 일일 대중교통 이용권을 드립니다.

예시 1:

4월분 월간 TriMet 이용권을 원합니다. 3월 15일 이후 4월 10일 이전에 전화했습니다. 4월 예약 5건에 대해 알립니다. (또는 Honored Citizen 카드가 있는 경우 4월 예약 최소 1건에 대해 알립니다.)

회원님은 4월 월간 이용권 자격이 있습니다.

예시 2:

4월 말에 5건의 예약이 있습니다. 4월 11일에 전화하여 이 예약에 대한 대중교통 요금을 요청합니다.

회원님은 5매의 TriMet 일일 이용권 자격이 있습니다. 네, 한 달에 5건의 예약이 있습니다. 하지만 월간 이용권 자격은 없습니다. **4월 10일 이전에** 전화하지 않았기 때문입니다 다음번에는 월간 이용권 마감일을 맞추기 위해 더 일찍 전화해 주십시오.

Hop 카드

이미 Hop Fastpass(Hop 대중교통 요금 카드)를 가지고 계십니까? 해당 카드에 일일 및 월간 TriMet 대중교통 요금을 충전해 드릴 수 있습니다. 하지만 다른 단체에서 귀하를 위해 카드를 관리하는 경우 귀하의 Hop 카드에 요금을 충전할 수 없습니다. 대신 새 Hop 카드를 우편으로 보내드립니다.

Hop 카드가 없는 경우 새 카드를 우편으로 보내드립니다.

Ride to Care는 TriMet 서비스 지역에 대한 대중교통 요금을 제공하기 위해 Hop 카드만 사용합니다. 2020년 1월 1일부터 TriMet은 종이 승차권이나 티켓 앱을 통해 구매한 티켓을 더 이상 사용할 수 없습니다.

TriMet 서비스 지역 밖으로 이동하십니까? 가시는 곳에 필요한 유형의 요금을 발급해 드립니다.

전화 시기

대중교통 요금을 전달하는 데 시간이 필요합니다. 저희는 예약 날짜 전에 회원님께서 필요한 요금을 받으시길 바랍니다. 그러니 미리 충분한 시간을 두고 전화 주십시오! 예약 일정을 알게 되는 대로 최대한 빨리 저희에게 연락해 주시는 것이 좋습니다.

- **성인 또는 청소년용 Hop Fastpass 카드가 필요한 경우:** 예약일로부터 업무일 기준 5~7일 전에 전화 주십시오. 이용권은 우편으로 발송됩니다.
- **TriMet 이외의 대중교통 요금이 필요한 경우:** 예약일로부터 업무일 기준 5~7일 전에 전화 주십시오. 요금은 우편으로 발송됩니다.
- **Hop 카드에 요금 충전이 필요한 경우:** 예약일로부터 업무일 기준 최소 2일 전에 전화 주십시오. Hop 카드 잔액을 업데이트해 드립니다.
- **당일 요청:** 예약 당일에 전화하는 경우에도 요금을 발송하거나 Hop 카드에 충전할 수 있습니다. 하지만 요청 당일에 바로 사용할 수 있다고 약속드릴 수는 없습니다.

예약일로부터 최대 90일 전부터 대중교통 요금을 요청할 수 있습니다.

우대 시민(Honored Citizen) 및 저소득층 요금

예약 장소 이동을 위해 TriMet 또는 C-Tran을 이용하는 경우 우대 시민 또는 저소득층 요금 Hop Fastpass (Hop 카드)를 신청하십시오. Ride to Care를 이용하는 모든 회원은 이 저렴한 이용권을 받을 자격이 있습니다. TriMet 사무소(Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave, Portland)에서 신청하십시오.

자세한 내용은 TriMet 홈페이지(trimet.org/income)를 방문하십시오.

PCA가 예약 장소까지 함께 이동합니까? 우대 시민 또는 저소득층 요금을 신청할 때 TriMet에 PCA에 대해 반드시 말씀하십시오. 자세한 내용은 아래를 참조하십시오.

신청을 완료하면 TriMet에서 사진을 촬영합니다. TriMet은 회원님의 사진이 있는 TriMet Hop 카드를 발급합니다. 그 후 저희에게 TriMet 및 C-Tran에 대한 저소득층 또는 우대 시민 요금을 요청할 수 있습니다.

대중교통 이용 시 PCA 동행이 필요한 경우:

1. 대중교통 요금을 요청하기 위해 전화할 때 고객 서비스 팀에 알리십시오.
2. 우대 시민 Hop 카드를 신청할 때 TriMet 직원에게 알리십시오. (네, 회원님은 우대 시민 카드 자격이 있습니다.)
 - TriMet은 우대 시민 Hop 카드에 간병인을 의미하는 "A"를 추가합니다.
 - "A"가 표시된 우대 시민 Hop 카드가 있으면 TriMet은 PCA가 무료로 함께 이동할 수 있도록 허용합니다.
 - "A" 표시가 없는 우대 시민 Hop 카드를 가지고 계십니까? 가능한 한 빨리 TriMet 사무소에서 업데이트된 우대 시민 Hop 카드를 신청하십시오. TriMet에 간병인과 함께 타야 한다고 말씀하십시오.

간병인을 포함하도록 우대 시민 Hop 카드를 신청하거나 업데이트하는 동안 임시로 요금을 제공할 수 있습니다.

주행 마일리지 환급

저희는 파트너사인 Ride Connection과 협력하여 회원의 이동 승인 및 환급 업무를 처리합니다.

회원님 또는 지인이 의료 예약 장소까지 회원님을 태워줄 수 있는 경우, 운전한 거리에 대해 환급해 드릴 수 있습니다.

다른 사람이 예약 장소까지 왕복으로 태워주는 경우, 환급금은 회원님에게 지급됩니다. 태워준 사람에게 돈을 전달할 책임은 회원님에게 있습니다. 환급금은 Focus Card®에 충전됩니다. U.S. Bank Focus Card®에 대한 자세한 내용은 18페이지를 참조하십시오.

마일리지는 출발 주소에서 예약 장소까지, 그리고 다시 출발 장소까지의 거리를 사용하여 결정합니다. 출발 장소는 등록된 자택 주소일 수도 있고 다른 주소일 수도 있습니다.

진료 후에는 출발 주소가 아닌 다른 장소로 가야 할 수도 있습니다. 전화 상담원에게 알려주십시오. 요청하신 사항을 수용할 수 있을지도 모릅니다.

진료 예약 장소까지 왕복하는 가장 짧고 적절한 경로에 대해 환급해 드립니다. 이는 실제 이동 경로와 다를 수 있습니다. 환급금은 가장 가까운 마일 단위로 반올림됩니다.

환급 절차

예약 및 필요한 서류를 받은 후 14일 이내에 환급해 드립니다. 환급을 거절하는 경우 14일 이내에 불리한 혜택 결정 통지서(Notice of Adverse Benefit Determination, NOABD)를 발행합니다. 요청하신 내용이 완전하지 않은 경우, 요청 처리를 도와드리는 데 추가로 14일이 소요될 수 있습니다.

거부에 대한 자세한 내용은 32페이지를 참조하십시오.

취해야 할 단계는 다음과 같습니다.

1. **Ride to Care에 전화하여 이동을 예약하십시오.** 이동 예약에 필요한 정보는 "이동 요청 예약" 섹션을 참조하십시오. 가능하면 방문일로부터 업무일 기준 최소 2일 전에 전화하십시오. 이렇게 하면 예약 전에 정보를 확인할 시간을 확보할 수 있습니다. 요청을 승인하기 전에 이 확인 절차가 필요합니다. 방문일로부터 최대 90일 전에 전화할 수 있습니다. 예약 당일에 전화해도 자금 승인이 가능할 수 있습니다.
2. **요청된 서류를 Ride to Care로 보내십시오.** 이것이 항상 필요한 것은 아닙니다. 필요한 서류가 있는 경우, 서류를 보내주시기 전까지는 대금을 지급하지 않습니다. 저희가 서류 제출을 요청할 경우, 예약일로부터 45일 이내에 보내주십시오. 방문 후 45일이 지나서 서류를 받게 되면 지급해 드리지 않습니다.

우편 주소:

**P.O. Box 301339
Portland, OR 97294**

Ride to Care 팩스: 클리닉 연락처 세부 정보가 적힌 표지를 포함하여 양식을 503-296-2681로 팩스 보내주십시오.

3. **환급받기.** 예약 및 요청된 서류를 확인한 후 마일리지 환급금을 Focus Card에 충전해 드립니다. 방문 후 14일 이내에 금액을 충전해 드립니다.

알아두면 유용한 정보:

- **예약과 관련하여 추가 정보가 필요한 경우 송금을 보류할 수 있습니다.** 경우에 따라 추가 서류가 필요할 수 있습니다. 추가로 필요한 사항이 있으면 알려드리겠습니다.

정보를 확인하는 대로 Focus Card에 금액을 충전해 드립니다.

- **Ride to Care는 진료 예약이 갑작스럽게 잡힐 수 있다는 것을 알고 있습니다.** 사전에 이동 예약을 할 수 없는 경우 사후에 환급해 드릴 수도 있습니다. Ride to Care는 이러한 요청을 사례별로 검토합니다. 회원님의 요청을 승인해 드릴 수 없을 수도 있습니다. 사후 이동 예약은 환급도 지연시킵니다.

U.S. Bank Focus Card®

처음으로 환급을 요청하시면 Focus Card 계정을 생성해 드립니다. Focus Card는 U.S. Bank를 통해 제공되는 Visa® 선불 직불 카드입니다. 카드를 우편으로 보내드립니다. 배송에는 업무일 기준 7~10일이 소요될 수 있습니다. Focus Card는 흰색 투명 창이 있는 봉투에 담겨서 배송됩니다. 스팸 메일처럼 보일 수 있으니 주의 깊게 살펴보시기 바랍니다.

Focus Card를 안전하게 보관하십시오. 향후 환급 시에도 동일한 카드에 재충전해 드립니다.

카드를 사용하기 전에 활성화(사용 개시)해야 합니다. 설명서는 카드와 함께 제공됩니다. Visa 카드를 사용할 수 있는 모든 곳에서 이 카드를 사용할 수 있습니다. 카드를 활성화하면 저희에게 알려주십시오. 카드가 활성화된 후 Focus Card에 자금을 충전해 드립니다.

은행은 미성년자에게 카드를 발급할 수 없습니다. Ride to Care는 대신에 부모님이나 후견인에게 Focus Card를 제공할 수 있습니다. Ride to Care는 차량을 제공한 다른 개인이나 단체에 환급할 수도 있습니다.

Focus Card는 Visa U.S.A. Inc.의 라이선스에 따라 U.S. Bank National Association에서 발행합니다.
©2025 U.S. Bank. 미국 연방예금보험공사(FDIC) 회원사.

환급률 및 카드 잔액

환급금은 Focus Card에 충전됩니다. 여기에는 식비와 숙박비가 포함됩니다. 식비 및 숙박비 요율에 대한 자세한 내용은 26~27페이지를 참조하십시오.

Ride to Care는 환급에 미국 국세청 (IRS) 마일리지 요율을 사용할 수 있습니다. **Ride to Care는 현재 마일당 70센트를 지급합니다.**

예약 및 요청된 서류를 받은 후 14일 이내에 Focus Card에 환급금을 추가해 드립니다. 지급해야 할 금액이 10달러 이상이 될 때까지 충전을 기다릴 수 있습니다. 카드 잔액은 매월 이월됩니다.

카드 잔액 변동 거래가 365일 동안 없으면 카드는 비활성화됩니다. 금액을 이용하려면 Focus Card 고객 서비스에 Focus Card 재활성화를 요청해야 합니다.

카드 잔액, 인출 또는 재사용 개시에 관한 문의는 Focus Card 고객 서비스 무료 전화 877-474-0010으로 문의하거나 Focus Card 홈페이지(usbankfocus.com)를 방문하십시오.

Focus Card 이외의 환급 방법이 필요한 경우 저희에게 연락하십시오. 편의 제공(변경 또는 예외)을 요청하십시오.

위탁 부모 및 아동

위탁 보호 아동은 위탁 가정 간에 자주 이동할 수 있으므로 위탁 부모는 본인 명의로 Focus Card를 받을 수 있습니다. 또는 Focus Card 대신 전자 결제로 환급금을 받을 수 있습니다. 마일리지 환급 요청 시에도 동일한 절차를 따릅니다.

금액은 위탁 부모 또는 교통편을 제공한 다른 지정된 사람에게 제공됩니다.

차량 제공 이동

차량 제공 이동의 기본 사항

이동 요청을 위해 전화하시면 몇 가지 질문을 드립니다. 적절한 교통수단을 이용하고 있는지 확인하기 위해서입니다.

차량 이동을 예약하는 경우 다음과 같은 정보를 요청합니다.

- 상세한 출발지 주소와 도착지 주소. 여기에는 아파트, 방, 건물, 층 또는 호수 번호가 포함됩니다.
- 운전자가 픽업 장소를 찾는데 도움이 되는 정보. 계단이 있습니까? 출입이 통제된 단지인가요?
- PCA나 보조 동물이 함께 이동하는지 여부
- 이동 보조 장치 사용 여부. 사용하는 경우 다음을 질문할 수 있습니다.
 - 장치 유형
 - 장치 치수
- 필요한 서비스 수준(21페이지 참조)
- 돌아오는 차량편이 필요한지 여부 및 예상 시간.

가능하다면 방문일로부터 업무일 기준 최소 2일 전에 전화해 주십시오. 사전 통보는 일정을 잡는데 도움이 됩니다. 예약일로부터 최대 90일 전에 전화할 수 있습니다.

회원님은 당일 또는 익일 이동을 요청할 권리가 있습니다. 그러나 이동 수요가 많으면 의학적으로 긴급한 요청에 최우선 순위를 둡니다. 당일 및 익일 요청에 대한 자세한 내용은 21페이지를 참조하십시오.

다음과 같은 경우 차량 이동을 예약할 수 있습니다.

- 차량을 이용할 수 없는 경우
- 대중교통을 이용할 수 없는 경우

승용차, 휠체어 밴, 들것 차량 또는 비응급 구급차를 보내드릴 수 있습니다. 회원님의 의학적 필요에 따라 결정합니다. 필요한 경우 PCA가 동행할 수 있습니다.

운전자는 도착 시 회원님에게 알려야 합니다. 운전자는 예약된 픽업 시간 후 최소 15분 동안 기다려야 합니다. 15분 이내에 운전자를 만나지 못하면 운전자는 떠날 수 있습니다. 운전자는 픽업 장소를 떠나기 전에 Ride to Care 배차 담당자에게 알려야 합니다.

가능하면 차량 이용이 필요한 날로부터 업무일 기준 최소 2일 전에 전화해 주십시오.

방문 접수 시간에 맞춰 도착하도록 이동을 예약해 드립니다. 방문 후 지체 없이 픽업하도록 복귀 이동을 예약해 드립니다.

운전자가 도착하면 바로 출발할 수 있도록 준비해 주십시오. 운전자가 일찍 도착했는데 아직 준비가 안 되셨습니까? 예약된 픽업 시간이나 시간대보다 일찍 가실 필요는 없습니다.

시간 관련 기타 지침

- 운전자는 예약된 픽업 시간이나 시간대보다 15분을 초과하여 늦게 도착해서는 안 됩니다.
- 예약 시간보다 1시간 이상 일찍 하차해서는 안 됩니다.
- 운전자는 예약 시간 최소 15분 전에 하차시켜 주어야 합니다.
- 저희는 회원님이 진료 예약 장소로 오가도록 이동시키기 위해 예비 옵션을 제공하도록 최선을 다할 것입니다.
- **픽업 시간이나 시간대보다 10분이 지나도 운전자가 도착하지 않으면 즉시 알려주십시오.** 필요한 경우 회원님께서 예약 시간에 맞춰 갈 수 있도록 회원님 및 의료 제공자와 협력할 것입니다.
 - 다른 운송업체에 회원님의 이동을 배정해야 할 수도 있습니다.

- 운전자는 병원이나 기타 시설의 업무 시작 시간보다 15분 이상 일찍 예약 장소에 하차시켜서는 안 됩니다(회원님 또는 회원님의 대리인이 더 일찍 하차를 요청한 경우는 제외).
- 운전자는 병원이나 기타 시설의 업무 종료 시간 15분 전 이후에 예약 장소에 하차시켜서는 안 됩니다(회원님 또는 회원님의 대리인이 더 일찍 하차를 요청한 경우는 제외).
- 예약 시간이 당일 마지막 진료인 경우, 병원 진료 종료 후 15분 이내에 운전자가 모시러 갈 것입니다. 이는 방문이 종료 시간 후 15분 이상 지속될 것으로 예상되거나, 회원님 또는 (해당되는 경우) 회원님의 부모, 후견인 또는 대리인의 요청이 없는 한 지켜질 것입니다.
- 운전자는 지역 서비스 구역 내에서 의료 예약 장소로 오가는 도중에 음식과 음료 구매를 포함하여 예정에 없는 정차를 할 수 없습니다
- 이동 가능 여부에 영향을 줄 수 있는 다양한 상황에 대비한 비상 및 예비 계획이 있습니다.
 - 여기에는 교통 체증, 차량 사고, 악천후(나쁜 날씨), 다른 가입자의 예약 지연 등이 포함됩니다.
 - 예비 계획에는 이동을 제공할 다른 업체 찾기 또는 다른 사람이 태워다 줄 수 있는 경우 비용 환급 등이 포함됩니다.

방문 후 언제 귀가해야 할지 확실하지 않은 경우, 월콜(will call) 또는 콜 리턴(call return)을 예약할 수 있습니다. 방문이 끝나면 503-416-3955(무료 전화 855- 321-4899)로 전화하십시오. 전화하신 시간으로부터 60분 이내에 운전자가 도착할 것입니다.

지연을 방지하기 위해 가능한 한 픽업 시간을 예약하는 것을 권장합니다.

이동 예약 후 취소하거나 변경해야 하는 경우 가능한 한 빨리 알려주십시오. 예약된 픽업 시간보다 최소 2시간 전에 통지해 주셔야 합니다. 너무 늦은 변경 요청은 수용하지 못할 수도 있지만 항상 최선을 다하겠습니다.

이동 지연 및 재배정

교통수단 제공업체가 교통 체증이나 기타 사유로 인해 늦거나 픽업을 할 수 없는 경우가 있을 수 있습니다. 이동이 지연되거나 다른 문제가 있는 경우 전화해 주십시오. 가능한 한 빨리 다른 운송 업체로 이동을 재배정해 드리겠습니다. 추가 차량을 이용할 수 있도록 운송 업체와 협력하고 있습니다.

당일 및 익일 요청

진료 예약일로부터 업무일 기준 2일 이상 전에 전화해 주시기를 부탁드립니다. 2일 전 통지는 수요가 많은 시기에 더 나은 서비스를 제공하는 데 도움이 됩니다. 회원님은 당일 또는 익일 이동을 요청할 권리가 있습니다. 의료 제공자를 통해 당일 이동을 확인할 수 있습니다. 긴급 요청을 우선 처리합니다.

당일 이동을 요청해야 하는 사유는 다음과 같습니다.

- 병원에서 퇴원하는 경우
- 심각한 상태로 인해 의료 제공자가 당일 방문을 요청하는 경우. 여기에는 검사실 작업이나 기타 검사를 위한 이동이 포함될 수 있습니다.
- 아픈데 주치의를 만날 수 없어 긴급 진료소에 가는 경우
- 임신 중이며 임신 담당 의료진을 만나거나 긴급 진료소에 가야 하는 경우
- 의료 제공자가 전문의에게 보내는 경우
- 필요한 약을 즉시 수령해야 하는 경우

기타 모든 사유에 대해서는 예약일로부터 업무일 기준 최소 2일 전에 이동 요청을 해주십시오 회원님 또는 회원님의 대리인은 전화 한 통으로 예약일로부터 최대 90일 전까지 한 번에 하나 이상의 이동을 예약할 수 있습니다 본 서비스는 연중무휴 24시간 이용 가능합니다.

친구나 가족이 예약 장소까지 태워줄 수 있는 경우 당일에 마일리지 환급을 승인할 수 있습니다.
대중교통을 이용할 수 있는 경우 대중교통 요금을 승인할 수 있습니다.

서비스 수준

저희 운전자는 회원님의 의학적 필요에 가장 잘 맞는 다양한 수준의 서비스를 제공할 수 있습니다.

- **커브 투 커브(Curb-to-curb):** 운전자가 지정된 픽업 장소의 도로변에서 회원님을 만납니다.
- **도어 투 도어(Door-to-door):** 운전자가 픽업 장소의 출입문이나 안내 데스크에서 회원님을 만납니다. 운전자는 하차 장소의 출입문이나 안내 데스크까지 회원님을 모셔 드립니다.
- **핸드 투 핸드(Hand-to-hand):** 운전자가 지정된 픽업 장소에서 회원님과 담당 의료진을 만납니다. 운전자가 하차 장소 내부까지 회원님을 모셔 드립니다. 운전기사는 담당 의료진이 나머지 여정을 안내해 드릴 때까지 함께 있습니다. 가능한 경우 PCA가 이 서비스를 대신 제공해 줄 수 있습니다.

차량 서비스를 예약하기 위해 전화하실 때, 필요한 지원 유형을 알려주십시오.

이동 보조 장치

이동 보조 장치는 이동을 도와주는 장치입니다. 장치를 사용하시는지, 크기는 어떻게 되는지, 그리고 차량에싣고 내리는 데 도움이 필요하신지 여부를 저희가 아는 것이 중요합니다. 지팡이, 보행기, 휠체어, 스쿠터를 사용하시거나 들것 이송이 필요하신 경우에도 저희가 진료 예약 장소까지 모셔다드릴 수 있습니다.

회원님의 이동 보조 장치에 맞는 차량을 제공해 드릴 수 있지만, 모든 차량에 모든 종류의 장치를 실을 수 있는 것은 아닙니다. 회원님의 필요에 가장 적합한 차량을 보내드리고자 합니다. 만약 회원님의 요구 사항에 맞지 않는 차량이 도착할 경우, 즉시 전화해 주십시오.

전화하실 때 이동 보조 장치의 유형과 크기, 특별한 세부 사항을 말할 수 있도록 준비해 주십시오.

이동 보조 장치에 대한 중요한 세부 사항은 다음과 같습니다.

- 접이식 여부
- 장치의 너비와 길이
- 탑승 시 장치의 총중량
- 등받이가 높은지 또는 리클라이닝 기능이 있는지 여부

들것 이동의 경우, 또는 이동을 위해 휠체어 제공이 필요한 경우 적절한 크기를 보낼 수 있도록 회원님의 키와 몸무게를 알아야 합니다.

요청 시 산소 공급 서비스도 제공해 드립니다. 이동 예약 시 필요한 산소 리터 수를 알려주십시오. 만약 저희가 이동 보조 장치 또는 산소를 제공하는 경우, 목적지에 두고 갈 수 없습니다. 이러한 서비스는 이동 중에만 사용할 수 있습니다. 자택 주소와 예약 중에 필요한 사항에 대해 미리 계획을 세우십시오.

스쿠터를 사용하는 경우 운전자가 회원님의 안전을 위해 차량 좌석으로 옮겨 앉기를 원하는지 물어볼 수 있습니다. 하지만 반드시 그렇게 해야 하는 것은 아닙니다.

보행기나 지팡이와 같은 이동 보조 장비는 탑승 후 차량 내에 안전하게 보관해야 합니다. 필요한 경우 서비스 제공업체가 장비 고정을 도와드립니다.

휴대용 산소통은 운송 중 단단히 고정해야 합니다. 의학적으로 필요한 만큼의 산소만 가져오시기 바랍니다.

필요 사항이나 이동 보조 장치가 변경되면 알려주십시오.

보조 동물

이동 중에 보조 동물을 동반할 수 있습니다. 보조 동물은 장애로 인해 필요한 개 또는 미니어처 말입니다. 이 동물은 장애가 있는 회원님을 위해 일하거나 작업을 수행하도록 훈련받았습니다. 보조 동물 및 미국 장애인법(ADA)에 대한 자세한 내용은 link.careoregon.org/ada-service-animals를 참조하십시오.

정서적 지원 동물, 반려동물 및 애완동물은 밀폐된 이동장에 넣지 않는 한 차량에 탑승할 수 없습니다.

보조 동물을 동반할 경우 이동 예약 전화 시 말씀해 주십시오. 고객 서비스 팀과 운전자가 보조 동물에 대해 다음과 같은 질문을 할 수 있습니다.

- 어떤 종류의 동물입니까?
- 해당 동물이 필요한 이유는 장애 때문입니까?
- 그 동물은 어떤 작업을 수행하도록 훈련받았습니까?

고객 서비스와 운전자는 이 질문만 할 수 있습니다. 회원님은 의료 정보의 세부 사항을 비공개로 유지할 권리가 있습니다. 제시된 세 가지 답변 외에는 어떠한 정보도 제공할 필요가 없습니다.

안전벨트

모든 탑승객은 안전벨트 법규를 준수해야 합니다. 차량 예약을 위해 전화하실 때, 안전벨트 연장 장치가 필요한지 알려주시기 바랍니다. 안전벨트 착용 면제 카드를 소지하고 계신 경우, 저희에게 연락주시면 어떻게 도와드릴 수 있는지 상담해 드리겠습니다. 휠체어를 이용하는 탑승객은 무릎 및 어깨 벨트를 착용해야 합니다.

공유 탑승

차량 이용 시 개인 차량 배정이 보장되지 않으며, 다른 승객과 함께 탑승할 수 있습니다.

목적지로 가는 도중에 다른 NEMT 이용자들을 태우거나 내릴 수 있습니다. 다른 탑승객을 만나면 항상 존중하는 태도로 대해 주시기를 당부드립니다. 차량 내 모든 사람의 안전을 위협하는 행동을 하지 마십시오.

본인이 직접 운전하고 다른 사람이 동승하는 경우, 해당 이동에 대해서만 환급해 드립니다. 동일한 이동에 대해 이중으로 지급할 수 없습니다.

안전한 이송

회원님이 정신 건강 위기에 처했을 때 가장 적절한 이송 방법은 특수 차량을 이용한 안전한 의료

이송일 수 있습니다. 이는 의사나 치안 담당관이 회원님이 자신이나 타인을 해칠 위험이 있거나 즉각적인 치료, 구금 또는 처치가 필요하다고 판단했음을 의미합니다.

의학적으로 적절한 경우, 이동 중 약을 투여하거나 법적 요건을 충족하기 위해 다른 한 사람이 회원님과 동행할 수 있습니다. 예로는 부모, 법적 후견인 또는 동반자가 포함되지만 이에 국한되지 않습니다.

법원 명령에 따라 OHP 적용 대상 의료 서비스에 대한 안전한 의료 이송을 허용할 것입니다. 회원님이 법원이나 구금 심리에 출석하는 경우(단, 다른 지원 교통편이 없는 경우는 제외) 또는 회원님이 구금 중인 경우에는 예외가 적용됩니다.

노쇼

노쇼는 예정된 탑승을 하지 않았다는 의미입니다. 그리고 회원님은 저희에게 여행을 취소하라고 충분히 일찍 알려주지 않았음을 의미합니다.

이는 다음을 의미할 수 있습니다.

- 픽업 예정 시간 2시간 전보다 늦게 이동을 취소한 경우
- 예약된 픽업 시간 또는 시간대 15분 이내에 준비되지 않은 경우
- 더 이상 이동이 필요하지 않아 문앞에서 운전자를 돌려보낸 경우. 또는 해당 운전자나 업체의 이동을 원하지 않은 경우.

일정 횟수의 노쇼 후에는 프로필에 서비스 수정(변경)을 적용할 수 있습니다.

서비스 변경으로 향후 탑승에 대한 특별 조건과 공정한 제한 사항이 설정됩니다. 서비스 변경 사항에는 다음이 포함될 수 있지만 이에 국한되지는 않습니다.

- 특정 운송 업체 이용.
- 이용 가능한 경우 대중교통 이용.
- 매번 이동을 확인하기 위해 미리 전화해야 함.
- PCA와 함께 이동해야 함. PCA에 대한 자세한 내용은 13페이지를 참조하십시오.

실수로 노쇼 처리되었다고 생각하십니까? 고객 서비스 팀에 연락하여 노쇼에 대해 이의를 제기할 수 있습니다. 해당 사안을 조사해 보겠습니다. 적절한 경우, 노쇼 기록을 삭제해 드리겠습니다.

12세 이하 어린이

12세 이하 어린이는 반드시 성인이 동행해야 합니다. 성인은 반드시 부모, 의붓부모, 조부모, 법적 후견인, 복지부(DHS) 직원 또는 자원봉사자, 또는 OHA 직원이어야 합니다. 또는 부모나 법적 후견인이 서면으로 PCA로 지정한 18세 이상의 성인일 수도 있습니다.

성인 간병인은 8세 미만의 어린이를 위해 카시트나 부스터 시트를 제공하고 설치해야 합니다. PCA에 대한 자세한 내용은 13페이지를 참조하십시오.

저희는 카시트를 제공해 드릴 수 없습니다. 운전자는 카시트를 설치하거나 제거하는 것을 도울 수 없습니다. 차량에서 내리실 때는 카시트를 반드시 가지고 가셔야 합니다. 운전자는 회원님을 위해 차량에 카시트를 보관할 수 없습니다. 또한 돌아오는 이동편에 같은 운전자가 배정되지 않을 수도 있습니다.

Oregon 주 법에 따라:

- 2세 미만 어린이는 후방 장착 카시트에 앉아야 합니다.
- 2세 이상이며 체중이 18kg 미만인 어린이는 카시트에 앉아야 합니다.
- 체중이 18kg 이상인 어린이는 키가 145cm가 될 때까지 또는 주에서 승인한 안전 장치로 고정될 때까지 부스터 시트에 앉아야 합니다.
- 운전자는 적절한 카시트와 간병인이 있는 경우에만 어린이를 태울 수 있습니다.

약국 경유

기존 일정에 처방약 수령을 위한 약국 방문을 추가하실 수 있도록 도와드리겠습니다. 경유는 예약 전후에 추가할 수 있습니다. 버스 요금, 마일리지 환급 또는 차량 제공 이동을 제공할 수 있습니다.

차량 제공 이동을 이용하시는 경우, 다음과 같은 선택 사항이 있습니다. 운전자가 15분 정도 대기할 수 있습니다. 또는 픽업 준비가 되면 전화하셔도 됩니다.

약국 방문만을 위한 정기 이동은 예약하지 않습니다. 하지만 특별한 필요가 있는 경우에는 예약해 드립니다.

Health Share와 회원님의 건강 플랜은 약국 제공자와 협력하여 처방약을 문앞까지 직접 배송받을 수 있는 옵션을 제공합니다. 배송 옵션에 대해 자세히 알아보려면 건강 플랜이나 병원에 문의하십시오. 또는 Health Share 고객 서비스 503-416-8090, 무료 전화 888-519-3845 또는 TTY 711로 전화하십시오.

서비스 지역 외

Clackamas, Multnomah 또는 Washington 카운티 내에서 이용할 수 없는 Health Share 보장 진료 예약 병원으로 이동해야 합니까? 해당 방문에 필요한 교통편을 제공해 드릴 수 있는지 여부를 회원님과 함께 검토해 보겠습니다.

저희는 서비스 지역 외에서의 진료에 대한 교통비 청구를 검토하는 절차를 마련해 두고 있습니다. 사전 승인을 받은 경우, 특정 여행 경비를 환급해 드릴 수 있습니다.

Health Share의 서비스 지역 외에서 의료 진료 예약을 하신 경우, 즉시 저희에게 전화해 주십시오. 요청하신 내용을 검토하는 데 시간이 필요합니다. 먼저 진료 지역 외에서 진료를 받는 것이 의학적으로 적절한지 여부를 확인합니다. 해당 서비스 지역에서 동일한 유형의 서비스가 제공되는 경우, 회원님의 요청을 거부할 수 있습니다. 타 지역 예약이 승인되면, 이동에 필요한 세부 일정을 잡는 데 시간이 필요합니다.

서비스 지역 외 이동을 원하시는 경우 최대 90일 전까지 전화로 요청하실 수 있습니다. 환급을 요청하시는 경우, 필요한 영수증이나 서류를 모두 제출해 주셔야 합니다. 예약 후 최대 45일 이내에 해당 서류를 제출해야 합니다.

저희 서비스 지역 외 지역으로 이동을 요청하기 위해 전화하면 고객 서비스 담당자가 몇 가지 정보를 필요로 합니다. 이 정보는 해당 이동이 Oregon Health Authority가 설정한 지역 외 의료 보장 지침에 해당하는지 여부를 판단하는 데 도움이 됩니다. 다음을 질문할 것입니다.

- 아파트 및 호수 번호를 포함한 전체 출발 및 하차 주소(해당되는 경우)
- 시설 이름, 의료 제공자 이름 및 전화번호
- 예약 사유
- 예약 날짜 및 시간
- 도착해야 하는 시간. 예약하신 진료 하루 전일 수도 있습니다.
- 체류해야 하는 기간
- 이동 보조 장치 또는 PCA가 있는지 여부
- 요청하는 교통수단 유형(차량 운송, 항공 여행 또는 마일리지 환급 등)
- 연락 가능한 전화번호

이동 정보를 검토하고 확인한 후 연락드리겠습니다. 이동 승인 또는 거부 여부를 알려드립니다.

이동이 승인되면 교통수단에 대한 세부 정보를 제공합니다. 그리고 환급을 위한 Focus Card를 설정해 드립니다. 자택과 예약 장소 간의 이동 시간과 마일리지를 추정하기 위해 Google 지도와 같은 온라인 지도 프로그램을 사용합니다.

때로는 상황에 따라 지역 외 교통수단에 환급과 차량 제공 이동이 결합될 수 있습니다. 회원님과 동행하는 간병인 한 분의 식비와 숙박비를 지원해 드릴 수 있습니다. 타지역 이동 관련 문의 전화를 하실 때 식비나 숙박비가 필요하시면 알려주십시오. 자세한 내용은 17페이지의 환급 절차를 참조하십시오.

식비 환급

경우에 따라 의료 서비스를 받으러 가실 때 발생하는 식비 부담을 덜어드리기 위해 식비 지원금을 제공해 드릴 수 있습니다. 식비는 일반적으로 거주 지역 외로 이동할 때 승인됩니다. 다른 경우에도 식비를 승인할 수 있습니다.

왕복 이동 시간이 4시간 이상 소요될 경우 식비가 지원될 수 있습니다. 이동 시간은 다음 식사 시간을 포함해야 합니다.

- 아침: 오전 6시 이전에 이동 시작
- 점심: 이동 시간이 오전 11시 30분부터 오후 1시 30분까지의 전체 기간을 포함
- 저녁: 오후 6시 30분 이후에 이동 종료

회원(및 해당되는 경우 간병인)에게는 다음과 같은 비율로 식비가 환급됩니다.

- 종일 1일당 \$34.00
- 아침 \$9
- 점심 \$10
- 저녁 \$15

식비는 정해진 금액입니다. 식사 영수증은 제출하실 필요가 없습니다.

참고: 차량 지원이나 주행 마일리지 환급 요청을 위해 전화하실 때 식비 지원이 필요하다는 사실을 반드시 알려주셔야 합니다. 식사가 제공되는 시설에 입소하는 경우, 식비 환급 대상이 아닙니다.

숙박비 환급

경우에 따라 숙박비 지원을 해드릴 수 있습니다. 일반적으로 거주 지역을 벗어나 의료 서비스를 받으러 갈 경우 숙박비는 승인됩니다. 다른 경우에도 숙박을 승인할 수 있습니다.

숙박비는 1박당 \$110입니다. 간병인의 숙박비는 간병인이 회원님과 별도의 방을 사용하는 경우에만 환급해 드립니다. \$110를 초과하는 비용은 본인이 부담해야 합니다. 숙박비 환급 승인을 받으신 경우, 그에 맞춰 계획을 세우시기 바랍니다.

숙박비 환급 자격을 얻으려면 다음 조건을 충족해야 합니다.

- 예약 시간을 맞추기 위해 오전 5시 이전에 이동을 시작해야하거나 예약 후 오후 9시 이후에 귀가하게 되는 경우

또는

- 회원님의 의료 제공자는 회원님에게 의학적 필요가 있음을 서면으로 저희에게 알려야 합니다. 어느 경우든 숙박하실 곳의 이름과 주소를 알려주셔야 합니다.

자택과 예약 장소 간의 이동 시간과 마일리지를 추정하기 위해 Google 지도와 같은 온라인 지도 프로그램을 사용합니다.

숙박비를 환급받으려면:

- 숙박 시설에서 받은 영수증 사본을 우편으로 보내주셔야 합니다. 영수증 원본은 보관하십시오.
- 예약일로부터 45일 이내에 영수증을 제출해 주셔야 합니다.
- 예약 방문 회원의 이름이 영수증에 반드시 기재되어 있어야 합니다.

진료 예약 장소와 가까운 곳에 사는 친구나 가족의 집에 머무르는 경우:

- 숙박 장소에서 예약 장소까지 편도 최대 20마일(약 32km)까지 마일리지를 환급해 드릴 수 있습니다.
- 숙박비는 환급해 드리지 않습니다.
- 이 유형의 마일리지 환급을 요청하기 위해 전화할 때 숙박 장소의 주소가 필요합니다.

만약 회원님 또는 귀하께서 대리하여 전화하는 회원님이 나머지 비용을 감당할 수 없다면, Health Share에 전화하여 가능한 선택 사항에 대해 문의하십시오.

간병인 동반 이동

간병인(회원님과 함께 가는 사람) 1명에 대한 식비 또는 숙박비를 환급해 드립니다. 여기에는 회원님을 돋는 부모나 다른 사람이 포함될 수 있습니다. 다음의 경우 회원님과 동행하는 간병인에 대해 비용을 환급해 드립니다.

- 회원님이 다른 사람 없이 이동할 수 없는 미성년자인 경우
- 회원님이 간병인과 함께 이동해야 하는 이유를 설명하는 의료 제공자의 서명된 소견서가 있는 경우
- 정신적 또는 신체적 이유로 회원님이 도움 없이 예약 장소에 갈 수 없는 경우
- 회원님이 예약, 치료 또는 서비스 후 도움 없이 귀가할 수 없는 경우

특정 상황에서는 한 명 이상의 간병인에 대해, 또는 위에 표시된 이유 외의 이유로 식비 또는 숙박비를 환급하기로 결정할 수 있습니다.

회원님 및/또는 회원님의 간병인이 여행 전에 식비와 숙박비를 지불할 여력이 없는 경우 저희에게 알려주십시오. 회원님에게 가장 적합한 옵션을 찾아드리겠습니다.

응급 상황

응급 상황 발생 시 911에 전화하거나 다른 사람에게 가장 가까운 응급실로 데려다 달라고 요청하십시오. Ride to Care는 응급 이송 서비스를 제공하지 않습니다. 또한 Ride to Care는 응급 치료를 위해 병원까지 운전한 비용을 환급해 드리지 않습니다.

이동 중 응급 상황이 발생하면 운전자에게 알리십시오. 운전자가 911에 전화할 수 있습니다.

운전자 심사 및 차량 안전

저희는 운전자를 대상으로 심사를 진행합니다. 범죄 배경 확인 및 심사를 수행하여 연방 프로그램에서 일할 수 있는지 확인합니다. 운전자는 필요한 경우 올바른 배서가 포함된 운전면허증을 소지하는 등 특정 채용 요건의 적용을 받습니다. 운전자와 차량은 지역, 주 및 연방 교통법을 준수해야 합니다.

교통 서비스는 특정 안전 및 편의 기준을 충족하는 차량으로만 제공됩니다 차량에는 안전벨트, 소화기 및 구급 상자와 같은 기능이 제공됩니다. 차량은 금연 및 전자담배 금지 구역이며, 소독되고

청결하며 쓰레기가 없고 모든 지역 면허 및 허가 요건을 충족합니다. 이를 통해 회원님의 안전과 장애인의 권리가 충족되도록 보장합니다. 훨체어나 들것을 운송할 수 있는 차량에는 회원님을 고정하는 데 필요한 모든 장비를 갖추어야 합니다.

모든 차량에는 다음과 같은 안전 장비가 포함되어야 합니다.

- 안전(좌석) 벨트
- 구급 상자
- 소화기
- 노상 반사판 또는 경고 장치
- 손전등
- 체인이나 스노우 타이어와 같이 적절한 경우 타이어 마찰 장치
- 일회용 장갑

차량에는 추가 장비도 갖추어야 합니다.

- 사이드 및 백미러
- 경적
- 난방, 냉방 및 환기 시스템
- 작동하는 방향 지시등, 전조등, 미등 및 와이퍼

운전자나 차량에 대해 우려되는 사항이 있으면 Ride to Care에 전화하십시오.

악천후 대비 계획

악천후 시 긴급 의료 지원이 필요한 경우를 대비하여 지원 계획을 마련해 두었습니다. 중환자 치료에는 신장 투석, 항암 화학 요법 주사 등이 포함됩니다. 악천후(매우 나쁜 날씨)에는 극심한 더위, 극심한 추위, 홍수, 토네이도 경보, 폭설, 빙판길 등이 포함됩니다.

상황이 안전하지 않거나 수용 능력이 제한적인 경우, 이동을 제한할 수 있습니다. 저희는 응급 의료에 집중할 것입니다. 정기 예약 이동은 취소될 수 있습니다.

회원의 권리와 책임

Ride to Care 회원은 다음과 같은 권리가 있습니다.

- 회원님의 필요를 충족하는 안전하고 신뢰할 수 있는 교통수단을 제공받을 권리
- 통역 서비스를 받을 권리
- 회원님의 필요에 맞는 언어 또는 형식으로 자료를 받을 권리
- Ride to Care 운전자, 직원 또는 다른 승객에게 차별받지 않을 권리
- 필요에 따라 보조 동물이나 PCA를 동반할 권리. 간병인이나 보조 동물을 동반할 계획이라면 콜센터에 알려주십시오.
- 필요한 경우 몇 가지 물품을 가져갈 권리(단, 너무 많지 않아야 함). 예를 들어 다음과 같은 물품을 가져올 수 있습니다.
 - 식료품 가방 3개, 또는
 - 식품 상자 1개, 또는
 - 차량내 반입 수하물 2개
- 선택한 이동 보조 장치(예: 스쿠터)로 이동할 권리
- 안전벨트 또는 안전벨트 연장 장치에 대한 도움을 요청할 권리
- 적시에 서비스를 받을 권리
- 서비스에 대해 칭찬하거나 고충을 제기할 권리
- 서비스가 부당하게 거부되었다고 느끼는 경우 이의를 제기하거나 청문회를 요청하거나 둘 다 할 권리
- 이동이 거부되었을 때 서면 통지를 받을 권리

Ride to Care 회원이 지켜야 할 사항

- Ride to Care의 모든 직원, 운전자 및 다른 회원을 존중합니다. 모욕적이거나 위협적인 언행은 허용되지 않습니다.
- 같은 차량이 픽업하러 올 것이라고 생각되더라도 차량에서 내릴 때 모든 소지품을 챙기십시오. 주변 좌석과 바닥에 개인 물품이 있는지 확인합니다.
- 보조 동물을 항상 통제하는 데 동의합니다. 보조 동물은 승객 좌석에 앉을 수 없습니다.

- 정서적 지원 동물이나 애완동물은 밀폐된 이동장에 넣어 두십시오.
- 이동을 변경하거나 취소해야 하는 경우 미리 전화합니다. 가능한 한 미리 Ride to Care (503-416-3955 또는 855-321-4899)로 전화해 주십시오.
- 약국과 같이 추가 정차 지점이 필요한 경우 콜센터에 알려주십시오. 정차를 하려면 미리 요청해야 합니다. 운전자는 사전에 승인된 곳에만 정차할 수 있습니다.
- Ride to Care가 알려준 시간에 픽업 준비를 합니다 시간을 지키면 회원님, 운전자, 다른 회원님 모두가 계획대로 진행하는 데 도움이 됩니다.
- Ride to Care 차량 내에서 약물이나 알코올의 영향을 받거나 복용하지 않는 데 동의합니다.
- Ride to Care 차량이나 운전자 근처에서 흡연하거나 전자담배를 피우지 않는 데 동의합니다. 흡연이나 전자담배를 피우는 경우 차량에서 최소 7.6미터(25피트) 이상 떨어져 주십시오.
- Ride to Care 차량이나 운전자 또는 다른 회원님 근처에서 불법 행위에 가담하지 않는 데 동의합니다.
- Oregon 주 법에 따라 안전벨트를 착용합니다.
- 마스크 착용과 같은 공중 보건 비상사태 시 추가 규칙을 준수하는 데 동의합니다.
- Ride to Care 운전자나 직원, 또는 다른 회원님을 차별하는 행동에 가담하지 마십시오.
- 함께 이동하는 어린이에게 맞는 크기의 안전 시트를 가져오십시오. 시트를 설치하고 어린이를 시트에 고정하는 것은 회원님의 책임입니다. 각 이동이 끝나면 차량에서 어린이 안전 시트를 제거해 주십시오.
- 음식이나 음료는 닫힌 용기에 보관하고 차량 내에서 섭취하지 마십시오. 건강 상태를 관리하기 위해 필요한 경우 작은 간식은 허용될 수 있습니다.
- 장거리 이동이나 예상치 못한 자연에 대비하여 미리 계획하고 음식(정차 중에 먹을 것)과 약을 챙기십시오.
- Ride to Care와 저희 교통 서비스 제공업체에 정확한 정보를 제공해 주십시오. 이렇게 하면 회원님께서 받으시는 서비스가 향상됩니다.
- 운전기사에게 팁이나 선물을 주지 않기로 동의합니다.

약국이나 다른 장소에 들러야 할 경우, 저희의 승인을 받아야 합니다. 운전자는 저희가 승인한 곳에만 정차할 수 있습니다.

서비스 수정

일부 회원님에게는 특별한 상태나 필요가 있습니다. 여기에는 신체적 또는 행동 건강 장애가 포함될 수 있습니다. 저희는 OAR 410-141-3955의 규칙을 충족하도록 NEMT 서비스를 조정할 것입니다. 이를 서비스 수정이라고 합니다. 서비스 수정은 Ride to Care가 회원님의 교통 서비스를 변경하는 것입니다. 이는 상황에 따라 단기적일 수도 있고 장기적일 수도 있습니다.

건강상의 문제가 있거나 운전자 또는 동승자에게 직접적인 위협이나 안전 위험을 초래하는 행동을 보이는 승객에게는 서비스를 조정할 것입니다.

안전 위험에는 다음과 같은 행동이 포함됩니다.

- 운전자를 위협하는 행위
- 차량 내 다른 사람들을 위협하는 행위
- 차량 내 누구든 위험에 처할 수 있는 상황을 조성하는 행위

서비스를 오용하는 회원님도 서비스 수정 조치를 받을 수도 있습니다. 또한 이용자의 행동으로 인해 의료 서비스 제공자가 교통 문제를 이유로 서비스 제공을 거부하는 경우 서비스가 수정될 수 있습니다. 또한, 여행 예약을 자주 취소하거나 당일에 나타나지 않을 경우 서비스가 수정될 수 있습니다.

서비스 수정이 발생하면 서면으로 통지해 드리며, 저희가 회원님과 협력하여 처리해 드리겠습니다. 저희는 회원님께서 의료 서비스를 받으실 수 있도록 다른 방법을 찾아보겠습니다. 서비스 수정에는 특정 교통 제공업체 지정, 차량 대신 대중교통 이용, 사전 예약 확인, PCA 동반 이동 등이 포함될 수 있습니다.

청구

저희나 Health Share는 OHA로부터 해당 서비스에 대해 환급받지 못하더라도 보장되는 의료 서비스로의 이동에 대해 회원님에게 청구할 수 없습니다. 청구서를 받으시면 즉시 저희나 Health Share에 전화해 주십시오.

초과 지급

때로는 저희가 지불해야 할 금액보다 더 많이 지불할 수도 있습니다. 이를 초과 지급이라고 합니다. 다음과 같은 경우에 발생할 수 있습니다.

- 저희가 환급해 드렸지만 다른 기관이나 자원에서 이미 환급해 준 경우
- 이동, 식사 또는 숙박을 제공한 사람에게 직접 지불되었는데 회원님에게도 환급된 경우
- 예약 장소 이동에 대해 지불했으나 회원님이,
 - 돈을 사용하지 않음
 - 의도된 목적을 위해 돈을 사용하지 않음
 - 예약에 가지 않음
 - 환급받은 다른 회원님과 이동을 공유함
- 대중교통 이용권을 드렸는데 다른 사람에게 판매하거나 양도함

이러한 초과 지급 중 하나가 발생하면 회원님로부터 초과 지급된 금액을 회수할 수 있습니다.

불만 사항, 피드백, 승인 거부 및 이의 제기

불만 사항 및 피드백

Health Share의 의료 및 교통 제공자는 회원님에게 최상의 진료를 제공하고자 합니다. 이동 서비스의 어떤 부분에 대해 불만 사항이 있으십니까? 전화나 편지를 통해 저희 또는 Health Share에 알려주실 수 있습니다.

회원님은 서비스, 절차 또는 이동의 모든 측면에 대해 불만 사항을 제기할 권리가 있습니다. 불만 사항은 서비스에 만족하지 못함을 의미합니다. 저희 팀은 회원님의 불만 사항을 해결하기 위해 노력하겠습니다.

불만 사항은 다음과 같은 것들을 포함하지만 이에 국한되지는 않습니다.

- 서비스 거부당함
- 운전자 또는 차량 안전
- 회원님이 받은 서비스의 품질
- 무례한 운전자 또는 직원
- 적절한 유형의 서비스를 받았는지 여부
- 서비스 접근성
- 소비자로서의 권리

불만 사항을 제기하더라도 NEMT 서비스에 부정적인 영향을 미치지 않습니다. 양질의 서비스를 제공하기 위해서는 회원님의 불만을 경청하는 것이 중요합니다.

불만 사항은 정규 업무 시간 중에 Ride to Care에 전화하여 접수할 수 있습니다. 다른 피드백도 환영합니다.

Ride to Care는 회원님의 불만 접수 후 5업무일 이내에 서면으로 해결 방안(결정)을 통보하거나, 문제 해결을 위해 추가 시간이 필요하다는 내용의 서신을 보내드립니다.

30일 이내에 최종 답변을 드리겠습니다.

양식 작성이나 진행 방법을 아는 데 도움이 필요하십니까? Health Share가 도와드릴 수 있습니다. 고객 서비스 팀 503-416-8090, 무료 전화 888-519-3845 또는 TTY 711로 전화하십시오.

또한 다음을 수행할 수도 있습니다.

- 의료 제공자에게 직접 연락하여 우려 사항에 대해 이야기하기
- OHP 고객 서비스에 불만 제기. OHP 무료 전화 800-273-0557로 전화하십시오.
- Oregon Health Authority 옴부즈맨에게 불만 제기. OHA 무료 전화 877-642-0450 또는 TTY 711로 전화하십시오.

회원님의 대리인(회원님이 회원님을 대신하여 행동하도록 승인한 사람)이 회원님을 대신하여 불만을 제기할 수 있습니다. 공인 대리인이 불만 사항을 제기하도록 허용한다는 사실을 Ride to Care에 알려야 할 수도 있습니다. 서면이나 전화로 알려주시면 됩니다.

저희나 Health Share는 회원님께서 이전에 제기하셨던 불만이나 고충을 다시 제기하시는 것을 막지 않습니다. 또한 회원님께서 저희와 Health Share에 동일한 불만이나 고충을 제기하는 것을 막지 않습니다.

Ride to Care, 그 계약업체, 하청업체 및 참여 제공자는 다음을 할 수 없습니다.

- 회원님이 불만 및 이의 제기 시스템 절차의 일부를 사용하는 것을 막거나 신속한 결과를 요청하거나 회원님의 이의 제기를 지지하는 제공자에 대해 징벌적 조치를 취하는 행위
- 이미 제기된 불만, 이의 제기 또는 청문회의 철회를 종용하는 행위
- 불만, 이의 제기 또는 청문회의 제기나 결과를 회원님에게 불이익을 주거나 가입 해지를 요청하는 이유로 사용하는 행위

승인 거부 및 이의 제기

서비스가 부당하게 거부되었다고 느끼면 이의 제기, 청문회 또는 둘 다를 요청할 권리가 있습니다. 서비스가 거부되는 경우, 요청이 거부된 이유를 구두로 전달해 드립니다. 또한 불리한 혜택 결정 통지서(Notice of Adverse Benefit Determination, NOABD)를 보내드립니다. NOABD를 우편으로 발송하기 전에, 최초 심사자가 이동을 거부할 경우 다른 직원의 2차 검토를 제공해야 합니다.

거부 후 72시간 이내에 Ride to Care는 NOABD를 우편으로 발송해 드립니다. 환급 요청의 경우 NOABD는 거부 후 14일 이내에 발송됩니다. 또한 회원님을 위해 이동을 예약한 의료 제공자나 제3자가에게도 사본을 보내드립니다. 회원님의 권리에 대한 자세한 정보는 28~30페이지의 권리와 책임에 관한 부분을 참조하십시오. 또는 회원 안내서에 더 자세한 정보가 있습니다.

문제가 발생할 경우 항상 저희에게 직접 문의하여 해결해 주시기 바랍니다. 하지만 저희가 문제를 해결해 드릴 수 없는 경우, Health Share 고객 서비스 팀(503-416-8090) 또는 Oregon Health Authority 회원 서비스(800-273-0557)로 문의해 주십시오.

회원님이 요청했거나 의료 제공자가 회원님을 대신하여 요청한 NEMT 서비스를 거부, 중단 또는 축소하는 경우, 72시간 이내에(환급 요청의 경우 14일) 또는 변경이 발생하기 전에 가능한 한 빨리 NOABD를 우편으로 발송해 드립니다. NOABD에는 저희가 그러한 결정을 내린 이유가 명시되어 있습니다.

회원님이 원하시는 경우 결정에 대해 이의를 제기하는 방법이 NOABD에 설명되어 있습니다. Health Share를 통해 이의 제기 절차를 시작하려면 NOABD의 지침을 따르십시오. NOABD에 기재된 날짜로부터 60일 이내에 이의 제기를 제출해야 합니다. 또한 이의 제기를 신속하게(더 빠르게) 처리하도록 요청할 권리가 있습니다. 이의 제기를 뒷받침하기 위해 직접 또는 서면으로 정보와 증언(증거)을 제공할 권리가 있습니다. 직접 또는 서면으로 법적 주장을 하고 사실을 제공할 수도 있습니다. 이의 제기 제출 기한 내에 이를 수행해야 합니다.

이의 제기를 선택하면 해당 상황에 대한 임상적 또는 프로그램 전문 지식을 갖춘 의료 전문가가 검토합니다. Health Share는 건강 상태가 요구하는 대로 신속하게 이의 제기 해결 통지서 (Notice of Appeal Resolution, NOAR) 를 우편으로 보내드립니다. 요청하신 날짜로부터 늦어도 16일 이내에 발송해 드리겠습니다. Health Share가 더 많은 시간이 필요하다고 판단하면 서신을 보내드립니다. 최대 14일 더 소요될 수 있습니다.

Health Share가 16일 이내에 또는 연장된 기간 내에 이의 제기를 처리하지 않으면 이의 제기 절차가 만료된 것으로 간주됩니다. 그 후 행정심판을 신청할 수 있습니다. 또한 Health Share의 이의 제기 결정에 불만족하는 경우 청문회를 요청할 수 있습니다.

반드시 본인이 직접 불만 사항이나 이의 제기를 할 필요는 없습니다. 원하시는 경우 공인(승인된) 대리인이 대신 제출할 수 있습니다.

저희가 서비스를 거부, 중단 또는 축소하기로 결정하기 전에 이미 시작된 서비스는 계속해서 이용하실 수 있습니다.

불만 사항 및 이의 제기 시스템, 정책 및 절차에 대한 자세한 내용은 Health Share로 문의하십시오.

전화: 503-416-8090

무료 전화: 888-519-3845 또는 TTY 711

또한 오리건 법률 지원 센터(Legal Aid Services Oregon Law Center)를 통해 무료 법률 지원을 받을 수도 있습니다. 더 자세한 정보를 원하시면 공공 복지 핫라인 800-520-5292 또는 TTY 711로 문의하십시오.

사기, 낭비 및 남용 신고

Ride to Care는 Health Share를 지원하여 의료비가 회원님의 건강과 웰빙을 증진하는 데 사용되도록 최선을 다하고 있습니다. 이를 위해서는 회원님의 도움이 필요합니다.

사기, 낭비 또는 남용이 발생했다고 생각되면 가능한 한 빨리 신고하십시오. 신고는 익명으로 가능합니다. 내부 고발자 보호법은 사기, 낭비 및 남용을 신고하는 사람을 보호합니다. 신고하더라도 NEMT 이용 자격을 잃지 않습니다. 사기, 낭비 또는 남용을 신고한 사람을 괴롭히거나 위협하거나 차별하는 것은 불법입니다.

Medicaid 사기는 불법이며, Ride to Care는 이를 심각하게 여깁니다.

서비스 제공자에 의한 사기, 낭비 및 남용의 예는 다음과 같습니다.

- Ride to Care에서 보장하는 서비스에 대해 교통 서비스 제공업체가 회원님에게 요금을 청구하는 경우
- 승인되지 않은 차량이나 운전자를 이용하여 이동을 진행함

회원에 의한 사기, 낭비 및 남용의 몇 가지 예는 다음과 같습니다.

- 차량 제공 이동을 이용하면서 마일리지를 환급받는 행위

- 비급여 의료 서비스를 이용하기 위해 NEMT 서비스를 사용하는 행위
- 환급을 위해 부정확한 서류를 제출하는 행위

Ride to Care는 사기, 낭비 및 남용을 방지하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 주정부의 허위 청구 방지법(False Claims Act) 및 연방 허위 청구 방지법을 포함한 모든 관련 법률을 준수할 것입니다.

사기, 낭비 및 남용 신고 방법

Health Share에 직접 문의하십시오. 전화, 온라인 제출 또는 직접 서면으로 보내주십시오.

전화: 503-416-1459 또는 TTY 711

이메일: info@healthshareoregon.org

Health Share of Oregon

Attn: FWA

PO Box 301339

Portland, OR 97294

원하시면 888-331-6524로 윤리센터(Ethics Point)에 전화하거나 ethicspoint.com에서 신고서를 제출하여 익명으로 신고할 수도 있습니다.

또는

전화, 팩스 또는 서면으로 회원님 사기, 낭비 및 남용을 다음 기관에 신고하십시오.

ODHS Fraud Investigation Unit

P.O. Box 14150

Salem, OR 97309

핫라인: 888-FRAUD01 (888-372-8301)

팩스: 503-373-1525 Attn: Hotline

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

또는 (제공자에 한함)

OHA Office of Program Integrity (OPI)

500 Summer St. NE E-36

Salem, OR 97301

핫라인: 888-FRAUD01 (888-372-8301)

보안 이메일: OPI.Referrals@oha.oregon.gov

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

또는

Medicaid Fraud Control Unit (MFCU)

Oregon Department of Justice

100 SW Market Street

Portland, OR 97201

전화: 971-673-1880

팩스: 971-673-1890

온라인으로 사기 신고: oregon.gov/dhs/abuse/Pages/fraud-reporting.aspx

회원님의 필요 충족

Ride to Care, 회원님의 의료 제공자 및 Oregon Health Authority가 연결되는 방식



OHA는 오레곤 주 전체의 Medicaid 프로그램을 운영하며, 이를 OHP라고 합니다. NEMT는 보장되는 OHP 혜택입니다.



Health Share of Oregon(HSO)은 통합 의료 기관(Coordinated Care Organization, CCO)이라고 불립니다. Health Share of Oregon은 OHA 산하에서 3개 카운티 지역(Clackamas, Multnomah, Washington 카운티)의 OHP 회원님에게 서비스를 제공합니다.



CareOregon, Kaiser Permanente, Legacy Health/PacificSource, OHSU 및 Providence Health & Services는 Health Share CCO가 진료를 제공하도록 돋는 3개 카운티 지역의 보험 제공자입니다. 회원 서비스 팀 및 진료 조정 팀을 통해 신체 건강, 치과 건강, 정신 건강 관리 및 약물 남용 치료를 받을 수 있도록 지원합니다. 교통 서비스는 이러한 건강 플랜에 따라 보장됩니다.



Ride to Care는 회원님이 Health Share가 보장하는 의료 예약 및 서비스를 이용할 수 있도록 도움을 드립니다. Ride to Care는 회원님의 필요에 맞는 NEMT 서비스를 찾을 수 있도록 도와드립니다. 이는 대중교통 요금, 주행 마일리지 환급금 또는 차량 제공 이동일 수 있습니다. Ride to Care는 회원님이 Medicaid 적용 대상 서비스를 받고 있는지 확인하기 위해 회원님의 의료 제공자에게 연락할 수도 있습니다.



회원님의 주치의(Primary Care Provider, PCP)는 의사, 전문 간호사, 진료 보조원 또는 자연요법 의사일 수 있습니다. 이 분들은 CareOregon 및 치과 의사, 정신 건강 전문가, 약사 등 다른 의료팀 구성원과 협력하여 회원님의 진료를 조율합니다. PCP 또는 다른 의료 제공자도 교통편을 마련하는 데 도움을 줄 수 있습니다.

참고

RIDE to CARE

503-416-3955 또는 무료 전화 855-321-4899

오전 8시~오후 5시, 월요일~금요일 ridetocare.com