



**Посібник учасника
програми
Ride to Care**

1 січня 2026 року

503-416-3955 або безкоштовний номер 855-321-4899
8:00–17:00, понеділок — п'ятниця ridetocare.com

Зміст

Контактна інформація та графік роботи.....	2
Допомога з мовою та форматом	3
Конфіденційність інформації про учасників	9
Заява про недискримінацію	9
Огляд програми	11
Особистий помічник із догляду (Personal Care Attendant, PCA)	14
Громадський транспорт	15
Відшкодування витрат на пробіг	18
Поїздки транспортом, наданим Ride to Care	21
Зупинки для відвідування аптеки	27
Поїздки за межі зони обслуговування	27
Невідкладні ситуації.....	30
Перевірка водіїв і безпека транспортних засобів	31
План дій у разі несприятливих погодних умов	32
Ваші права й обов'язки.....	32
Переплата	34
Скарги, відгуки, відмови й апеляції.....	35
Повідомлення про шахрайство, марнотратство й зловживання.....	37

Контактна інформація та графік роботи

Контактна інформація Ride to Care

Телефон: 503-416-3955

Безкоштовний номер: 855-321-4899

Факс: 503-296-2681

TTY: 711

Вебсайт: ridetocare.com

Поштова адреса: Ride to Care, PO Box 301339, Portland, OR 97294

Ride to Care надає послуги з неекстреного медичного транспортування (Non-Emergent Medical Transportation, NEMT) від імені вашої організації з надання координованої медичної допомоги — Health Share of Oregon.

Телефонні лінії Ride to Care підтримують повідомлення англійською та іспанською мовами як у звичайні робочі години, так і поза ними. У службі підтримки клієнтів працюють фахівці, які володіють кількома мовами. За потреби вони також можуть залучити усного перекладача. Служба підтримки клієнтів може допомогти людям із порушеннями слуху або мовлення.

Графік роботи Ride to Care та святкові дні

Наш стандартний графік роботи: 8:00–17:00, понеділок — п'ятниця (крім святкових днів).

У цей час ви можете пройти реєстрацію, подати скаргу й організувати потрібні вам транспортні послуги. Решта часу вважається позаробочим часом. У позаробочий час, у вихідні та святкові дні служба підтримки клієнтів надає обмежені послуги.

Основна команда служби підтримки клієнтів **не** працює у такі святкові дні: Новий рік, День пам'яті, День незалежності (4 липня), День праці, День подяки та Різдво.

Послуги Ride to Care доступні цілодобово, без вихідних. Ви можете запланувати поїзду на будь-який день і час. Телефонуйте в робочі години, щоб запланувати поїздки, які не є терміновими з медичних міркувань. Лише поїздки, які є терміновими з медичної точки зору, можуть бути заплановані в позаробочий час.

Поїздки, заплановані раніше, не залежать від графіка роботи офісу або святкових днів.

Ви можете запланувати одну або кілька поїздок за один дзвінок (до 90 днів наперед) як для одноразових, так і для регулярних (повторюваних) прийомів. Також можна подати запит на поїзду того самого або наступного дня.

Служба прийому дзвінків у позаробочий час доступна незалежно від часу доби, дня тижня чи святкових днів. Ви можете залишити повідомлення. За потреби співробітники також можуть скерувати вас до екстрених служб.

Контактна інформація Health Share of Oregon

Основна команда служби підтримки клієнтів Health Share of Oregon доступна в робочі години: 8:00–17:00, понеділок — п'ятниця.

Ми можемо допомогти, якщо вам потрібна додаткова підтримка або якщо ви хочете залишити відгук щодо вашого досвіду користування послугами NEMT у Health Share of Oregon.

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

Телефон: 503-416-8090

Безкоштовний номер: 888-519-3845 або TTY 711

Факс: 503-416-4981

Вебсайт: healthshareoregon.org

Графік роботи: 8:00–17:00, понеділок — п'ятниця (крім святкових днів)

Допомога з мовою та форматом

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 ይንገሩ። 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 អក្សរស្លាប
ឬទម្រង់ដែលអ្នកចង់បាន។
អ្នកក៏មានសិទ្ធិទទួលបានអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ផងដែរ។
អ្នកអាចទទួលបានជំនួយពីអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ផ្នែកថែទាំសុខភាពដែលមាន
លក្ខណសម្បត្តិគ្រប់គ្រាន់ 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.

Конфіденційність інформації про учасників

Ваша конфіденційність важлива для нас. Ми обговорюємо інформацію про вас або надаємо її лише за потреби для службових цілей. Будь-яке інше використання інформації суворо заборонене. Ми зберігаємо вашу інформацію конфіденційною відповідно до вимог законодавства.

Заява про недискримінацію

Health Share of Oregon не допускає дискримінації

Дискримінація заборонена законом. Health Share of Oregon зобов'язана дотримуватися законів штату та федеральних законів про громадянські права. Ми не можемо несправедливо ставитися до людей у будь-яких наших програмах або заходах на основі таких ознак:

- віку;
- кольору шкіри;
- наявності інвалідності;
- стану здоров'я або потреби в послугах;
- національного походження, рідної мови та рівня володіння англійською мовою;
- раси;
- релігії;
- статі, статевих ознак, сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності або гендерних стереотипів;
- вагітності та пов'язаних із нею станів.

Кожна людина має право заходити до будівель, виходити з них і користуватися послугами. Ви маєте право отримувати інформацію у спосіб, який вам зрозумілий. У Ride to Care працюють кваліфіковані фахівці служби підтримки клієнтів, які володіють мовами, відмінними від англійської. За потреби ми можемо надати вам (або членам вашої родини, опікунам чи представникам) усного перекладача. Це також передбачає отримання письмових матеріалів у форматах, зручних для вас (зокрема великим шрифтом, в аудіоформаті або шрифтом Брайля). Ви також можете скористатися послугами перекладачів мови жестів і письмових перекладачів або допоміжними засобами й послугами. Ці послуги надаються безкоштовно.

Ви або ваш представник можете безкоштовно замовити цей посібник у паперовому форматі. Health Share надішле його упродовж п'яти робочих днів. Паперова версія посібника буде такою самою, як і електронна. Електронна версія посібника доступна на вебсайті Ride to Care — ridetocare.com. Також її можна знайти на вебсайті CareOregon — careoregon.org/members/more-careoregon-services/transportation.

Якщо ви не розмовляєте англійською мовою, вам також надаються безкоштовні послуги усного перекладу та письмова інформація вашою мовою. Ми вноситимемо обґрунтовані зміни до політик, практик і процедур, обговорюючи з вами ваші потреби.

Щоб повідомити про свої проблеми чи занепокоєння або отримати додаткову

інформацію, зверніться до нашого координатора з розгляду скарг одним із наведених нижче способів.

Health Share of Oregon

Телефон: безкоштовний номер 888-519-3845 або TTY 711

Подати скаргу в електронному вигляді

- **Вебсайт:** скористайтесь формою Управління охорони здоров'я штату Орегон (Oregon Health Authority), доступною шістьма мовами, за посиланням <https://www.oregon.gov/oha/ei/pages/public-civil-rights.aspx>
- **Ел. пошта:** civilrights@healthshareoregon.org

Ознайомитися з процедурою розгляду скарг: <https://www.healthshareoregon.org/complaints-appeals#complaints>. **Факс:** 503-416-1459

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

Управління охорони здоров'я штату Орегон (Oregon Health Authority, ОНА), відділ громадянських прав

Вебсайт: www.oregon.gov/OHA/EI

Ел. пошта: oha.publiccivilrights@odhsoha.oregon.gov

Телефон: 844-882-7889, 711 TTY

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

Бюро праці та промисловості, відділ громадянських прав (Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division)

Телефон: 971-673-0764

Вебсайт: oregon.gov/boli/civil-rights

Ел. пошти: BOLI_help@boli.oregon.gov

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

Міністерство охорони здоров'я та соціальних служб США (U.S. Department of Health and Human Services), Управління з питань громадянських прав (Office for Civil Rights, OCR)

Вебсайт: link.careoregon.org/ocr-portal

Телефон: безкоштовний номер 800-368-1019 або 800-537-7697 (TDD)

Ел. пошта: OCRComplaint@hhs.gov

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

Огляд програми

Ride to Care надає безкоштовні послуги неекстреного медичного транспортування (Non-Emergent Medical Transportation, NEMT). Послуги NEMT доступні для учасників Health Share of Oregon, які мають на це право. NEMT допомагає дістатися до медичних послуг, що покриваються Health Share, зокрема до лікаря, стоматолога, фахівця із психічного здоров'я або іншого постачальника медичних послуг.

Наша зона обслуговування охоплює округи Клакамас, Малтнома й Вашингтон.

Ride to Care пропонує три способи дістатися до медичної допомоги. У цьому посібнику такі транспортні послуги називаються поїздками.

1. **Громадський транспорт.** Ми пропонуємо щоденні або місячні проїзні Hop Fastpass. Запитайте нас, чи маєте ви право на місячний проїзний. Ви можете користуватися автобусами TriMet, лініями MAX і Portland Streetcar. Також доступні інші види громадського транспорту в межах трьох округів. За цього варіанту вам потрібно самостійно знайти маршрут автобуса або поїзда, який доведе вас до місця призначення. Якщо вам потрібна допомога з користуванням громадським транспортом, зверніться до нас.
2. **Відшкодування витрат на пробіг.** Ми відшкодуємо витрати за кожен миль, проїханий для отримання медичної допомоги. Ви можете керувати автомобілем самостійно або вас може підвезти інша людина. У деяких випадках ми також можемо відшкодувати витрати на харчування та проживання (ночівлю). За цього варіанту вам потрібно або їхати самостійно, або знайти когось, хто зможе відвезти вас на прийом.
3. **Поїздки з наданням транспортного засобу.** Ми можемо організувати індивідуальні або спільні поїздки. Ми надсилаємо транспортний засіб, який відповідає вашим потребам, зокрема з урахуванням засобів пересування, якщо вони вам потрібні.

Вам не потрібно платити за користування послугами Ride to Care.

Служба підтримки клієнтів працює 8:00–17:00, понеділок — п'ятниця (крім святкових днів) і допоможе вам запланувати поїздки.

Чого очікувати, коли ви телефонуєте до Ride to Care

Ви поспілкуєтеся з нашою службою підтримки клієнтів. Ми з'ясуємо ваші потреби та допоможемо організувати поїздку до будь-яких медичних послуг, які покриває Health Share за допомогою Oregon Health Plan (OHP). Це може бути медична, стоматологічна допомога, послуги з охорони психічного здоров'я або лікування розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин.

Ми перевіримо, чи маєте ви право на поїздку, і разом з вами підберемо найбільш відповідний і найменш витратний варіант транспорту з урахуванням ваших поточних потреб. Цей етап називається процесом оцінювання. Ресурси Ride to Care обмежені. Якщо ви можете користуватися громадським транспортом, вам запропонують оплату проїзду. Якщо ви можете керувати автомобілем самостійно або вас може підвезти інша людина, вам запропонують відшкодування витрат на пробіг.

Під час дзвінка вас можуть запитати, зокрема, про таке:

- як вам зручно з нами зв'язуватися і в який час доби (ми повідомимо вас про поїздку, щойно її буде організовано; перед днем поїздки можемо зателефонувати, надіслати SMS, електронний лист або факс);

- як ви зазвичай добираєтеся на прийоми в закладах охорони здоров'я;
- чи проживаєте ви поблизу маршрутів громадського транспорту;
- чи маєте ви доступ до транспортного засобу (чи можете ним користуватися);
- чи користуєтеся ви допоміжними засобами пересування;
- чи потрібна вам додаткова допомога;
- які спеціальні зміни або адаптації варто врахувати під час поїздки, з огляду на ваші потреби, минулий досвід або поточну ситуацію
 - (наприклад, потреба в частих зупинках, складність довго сидіти в автомобілі, неможливість далеко ходити пішки, ненадійний громадський транспорт або зміна потреб із дня на день через стан здоров'я).

Служба підтримки може періодично уточнювати цю інформацію. Ви також можете повідомляти нас, якщо ваші потреби змінюються. Процес оцінювання допомагає Ride to Care краще відповідати вашим потребам і підібрати відповідного водія та транспортний засіб.

Якщо вам потрібні різні способи пересування, Ride to Care додасть цю інформацію до вашого профілю. Це допоможе швидше організовувати поїздки під час подальших звернень. Наприклад, у більшості днів ви можете користуватися громадським транспортом, але якщо стан здоров'я тимчасово погіршується, вам може знадобитися поїздка з наданням окремого транспортного засобу.

Ваш уповноважений представник (людина, якій ви дозволили діяти від вашого імені) також може телефонувати нам. Це може бути працівник громадської охорони здоров'я, прийомні батько чи мати або один з усиновлювачів, а також постачальник послуг чи інша обрана вами повнолітня особа. Вони можуть отримувати інформацію про вашу поїздку, а також змінювати або бронювати поїздки для вас.

Деякі учасники одночасно мають покриття від Medicaid і Medicare. Це називається подвійною повною відповідністю (Full Benefit Dual Eligible, FBDE). Якщо ви є учасником Health Share і Medicare, ми перевіримо право на отримання послуг відповідно до вашого плану або інформації від постачальника послуг. Також ми підтвердимо, що вам потрібна допомога з поїздкою на прийом, який покривається Medicaid або Medicare. Прийом може відбуватися як у межах нашої зони обслуговування (округи Клакамас, Малтнома і Вашингтон), так і поза нею.

Health Share організовує та оплачує неекстрені поїздки, навіть якщо вони відбуваються поза нашою зоною обслуговування.

Життя змінюється! Чи змінився ваш стан здоров'я? Чи змінився ваш доступ до транспорту? Чи не забули ви повідомити важливу інформацію? Якщо щось змінюється (тимчасово або надовго), зателефонуйте нам. Ми допоможемо підібрати найкращий варіант, що відповідатиме вашим новим потребам.

Запит на планування поїздки

Під час кожного дзвінка нам потрібна така інформація:

- ваші ім'я та прізвище;
- дата народження;

- ідентифікаційний номер Medicaid:
 - якщо ви зареєстровані в плані Medicare, нам також може знадобитися ваш ідентифікаційний номер Medicare;
- підтвердження поштової адреси та номера телефону;
- дата й час прийому;
- повна адреса місця призначення (включно з назвою або номером будівлі та номером офісу чи кабінету);
- назва медичного закладу, ім'я лікаря та номер телефону лікаря;
- медична причина прийому;
- тип поїздки: в один бік або в обидва боки;
- потреба в особистому помічнику з догляду (Personal Care Attendant, PCA) (див. сторінку 13 для отримання більш докладної інформації про PCA);
- можливість самостійного пересування або використання допоміжного засобу пересування (у такому разі ми можемо запитати, чи потрібна вам допомога з боку водія; див. сторінки 20–22 для отримання більш докладної інформації про допоміжні засоби пересування);
- якщо ви користуєтеся допоміжним засобом пересування, ми можемо уточнити:
 - тип засобу пересування (наприклад, інвалідний візок, мобільний електроскутер, милиці або ходунки);
 - його габарити;
 - чи змінився тип засобу пересування із часу вашої останньої поїздки;
- у разі потреби відшкодування витрат — вид компенсації, яку ви запитуєте (відшкодування витрат на пробіг, харчування або проживання);
- інші особливі потреби (наприклад, супровід службовою твариною).

Ми також можемо запросити додаткову інформацію, щоб підтвердити, що ви є учасником Health Share і що запит стосується медичної або пов'язаної з охороною здоров'я послуги, яка покривається страховкою. Зверніть увагу: підтвердження участі в Health Share не гарантує автоматичного схвалення запиту.

Ми схвалимо або відхилимо ваш запит на поїздку упродовж 24 годин після звернення. Якщо ваш прийом заплановано менш ніж за 24 години, ми повідомимо вас рішення раніше. Наша мета — допомогти вам вчасно прибути на прийом.

Примітка. Ви маєте право подати запит на поїздку в день звернення або наступного дня. Якщо ви телефонуєте в день прийому, ми докладемо всіх зусиль, щоб надати послуги в стислі строки.

Якщо під час телефонного звернення ми можемо одразу схвалити поїздку, ми повідомимо вам деталі за можливості. Якщо ні — ми з'ясуємо найзручніший спосіб зв'язку (електронна пошта, телефон, SMS, факс тощо) і повідомимо інформацію про поїздку, щойно вона стане доступною, але до дати прийому.

Health Share або Ride to Care нададуть вам інформацію про поїздку щонайменше за два дні до дати прийому, якщо це можливо. Інформація про організацію поїздки охоплює, але не обмежується, таким:

- ім'я та номер телефону водія або постачальника транспортних послуг. Ці контактні дані можна використовувати лише для зв'язку з водієм щодо вже запланованої поїздки, а не для організації майбутніх поїздок. Якщо ви подаєте запит менш ніж за два дні до прийому, є ймовірність, що ми не зможемо надати цю інформацію;
- запланований час та адресу місця посадки;
- назву та адресу постачальника медичних послуг, до якого ви прямуєте;
- як учасник Health Share, ви не несете відповідальності за визначення, чи вже організовано поїздку.

Зверніть увагу, що водії не мають права змінювати призначений час посадки без документально підтвердженого попереднього погодження з Ride to Care.

Потрібно змінити час посадки або іншу інформацію щодо поїздки? Зателефонуйте нам.

Якщо поїздка організовується з наданням транспортного засобу, ми повідомимо про зміни постачальника транспортних послуг.

Докладніше див. на сторінках 13–20, де описано три типи транспорту, які ми пропонуємо: громадський транспорт, відшкодування витрат на пробіг і поїздки з наданням транспортного засобу.

Учасники стоматологічної програми для ветеранів і сторін договору про вільну асоціацію (Compact of Free Association, COFA)

Якщо ви є учасником стоматологічної програми для ветеранів або стоматологічної програми COFA (ONP Dental), організація Ride to Care організує безкоштовні поїздки **лише** на прийом до стоматолога. Для учасників цих програм Ride to Care не надає безкоштовних поїздок для отримання інших медичних послуг. Якщо у вас виникли запитання щодо страхового покриття та доступних пільг, зверніться у відділ підтримки клієнтів, зателефонувавши за номером 888-519-3845 або ТТУ 711.

Особистий помічник із догляду (Personal Care Attendant, PCA)

Особистий помічник із догляду (PCA) — це помічник, який подорожує разом з учасником на прийом до медичного фахівця, послуги якого покриваються програмою. PCA надає допомогу до, під час або після вашого візиту. Зокрема, допомога може охоплювати:

- пересування сходами;
- користування допоміжним засобом пересування;
- мовний супровід (усний переклад);
- медичний нагляд (контроль за медичними пристроями).

РСА може бути матір'ю, батьком, вітчимом, мачухою, дідусем, бабусею або опікуном учасника. Також це може бути будь-яка повнолітня особа віком від 18 років. Батько, мати або опікун учасника мають надати дозвіл такій особі.

Ride to Care або Health Share можуть вимагати, щоб дозвіл батька чи опікуна було надано в письмовій формі. Ми визначаємо, чи потребує учасник допомоги та чи відповідає особистий помічник установленим вимогам.

Якщо вам потрібен РСА для поїздок на медичні візити, повідомте про це під час дзвінка, коли звертаєтеся з проханням допомогти з поїздом. Ми перевіримо, чи відповідає ця особа вимогам, визначеним програмою Oregon Attendants for Child and Special Needs Transports (для отримання додаткової інформації перейдіть за посиланням link.careoregon.org/oard-transportation-attendants.)

Діти віком 12 років і молодші мають подорожувати в супроводі дорослого помічника. Таким помічником може бути мати, батько, мачуха, вітчим, дідусь, бабуся або опікун. Це правило також поширюється на учасників Health Share будь-якого віку, якщо вони мають особливі фізичні потреби або вади розвитку.

РСА має супроводжувати учасника як під час поїздки до місця призначення, так і під час повернення. Додаткова плата за супровід особистого помічника не стягується.

Громадський транспорт

Якщо ваш стан здоров'я дає вам змогу користуватися громадським транспортом, ми можемо надати кошти на оплату проїзду. За цього варіанту вам потрібно самостійно знайти маршрут автобуса або поїзда, який доведе вас до місця призначення. Якщо вам потрібна допомога з користуванням громадським транспортом, зверніться до нас.

Під час дзвінка ми уточнимо ваші медичні прийоми. За потреби ми можемо перевірити в медичному закладі, що прийом дійсно заплановано на зазначений час. Будьте готові повідомити також про майбутні прийоми — для отримання медичної, стоматологічної допомоги або послуг з охорони психічного здоров'я. Це може охоплювати також лікування розладів, пов'язаних із вживанням психоактивних речовин.

Під час телефонної розмови ми запросимо інформацію, необхідну для організації поїздки. Перелік цієї інформації наведено в розділі «Чого очікувати, коли ви телефонуєте до Ride to Care» на сторінках 10–11.

Ми також можемо запитати:

- чи потрібна оплата проїзду для особистого помічника з догляду (РСА);
- повний номер картки Hop Fastpass, якщо вона у вас є, не обслуговується іншою організацією та ви звертаєтеся до нас уперше;
- вашу поштову адресу.

Місцеві варіанти громадського транспорту

Є кілька варіантів громадського транспорту, вартість проїзду в яких ми можемо оплатити. Повідомте нам, яким саме видом транспорту ви плануєте скористатися для поїздки на медичний прийом.

Ми можемо поповнити картку Hop Fastpass для користування такими видами транспорту:

- автобуси TriMet;
- Portland Streetcar;
- TriMet MAX;
- Vancouver C-Tran.

За потреби ми також можемо надати кошти на проїзд в інших транспортних системах, зокрема:

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

Місячні та денні проїзні

Ми визначимо, який варіант проїзного (денний чи місячний) є для вас доцільним.

Ми завантажимо денний або місячний тариф на вашу картку TriMet Hop Fastpass.

Якщо впродовж одного календарного місяця у вас є п'ять або більше медичних прийомів, ви маєте право на місячний проїзний TriMet.

Маєте лише один прийом? Усе одно зверніться до нас, щоб з'ясувати, чи маєте ви право на місячний проїзний. Якщо у вас є картка Honored Citizen від TriMet, для отримання місячного проїзного достатньо одного прийому.

Важливі строки, які необхідно враховувати

- **Плануєте отримати місячний проїзний?** Зателефонуйте нам у період з 15-го числа місяця, що передує вашим медичним прийомам, до 10-го числа місяця, у якому ці прийоми заплановані.
- **Телефонуєте після 10-го числа того самого місяця, у якому заплановані прийоми?** У такому разі ми надамо денні проїзні, навіть якщо у вас п'ять або більше прийомів.

Приклад 1.

Ви хочете отримати місячний проїзний TriMet на квітень. Ви телефонуєте нам після 15 березня і до 10 квітня та повідомляєте про п'ять квітневих прийомів (або, якщо у вас є картка Honored Citizen, — щонайменше про один квітневий прийом).

Ви маєте право на місячний проїзний на квітень.

Приклад 2.

У вас є п'ять прийомів наприкінці квітня. Ви телефонуєте нам 11 квітня і просите оплату проїзду для цих прийомів.

Ви маєте право на п'ять денних проїзних TriMet. Так, у вас п'ять прийомів протягом одного місяця, але ви **не** маєте права на місячний проїзний, оскільки не зателефонували **до 10 квітня**. Наступного разу телефонуйте раніше, щоб встигнути до встановленого строку для отримання місячного проїзного.

Картки Нор

У вас уже є картка Нор Fastpass (проїзна картка Нор)? Ми можемо завантажити на цю картку денний або місячний тариф TriMet. Водночас ми не можемо поповнювати вашу картку Нор, якщо її обслуговує інша організація. У такому разі ми надішлемо вам нову картку Нор поштою.

Якщо у вас ще немає картки Нор, ми надішлемо вам нову картку поштою.

Ride to Care використовує **лише** картки Нор для надання оплати проїзду в межах зони обслуговування TriMet. Станом на 1 січня 2020 року TriMet більше не приймає паперові проїзні або квитки, придбані за допомогою мобільного застосунку.

Подорожуєте за межі зони обслуговування TriMet? Ми надамо відповідний тип оплати проїзду, необхідний для поїздки до вашого місця призначення.

Коли звертатися до нас

Нам потрібен час, щоб надати вам оплату проїзду. Ми хочемо, щоб ви отримали необхідний проїзд до дня прийому, тому телефонуйте завчасно. Найкраще звернутися до нас одразу, щойно ви дізналися про прийом.

- **Якщо вам потрібна картка Нор Fastpass для дорослого або дитини / підлітка**, зателефонуйте нам за 5–7 робочих днів до дня прийому. Картку буде надіслано поштою.
- **Якщо вам потрібна оплата проїзду для поїздки транспортом, що не належить до TriMet**, зателефонуйте нам за 5–7 робочих днів до дня прийому. Оплату проїзду буде надіслано поштою.
- **Якщо вам потрібно поповнити картку Нор**, зателефонуйте нам щонайменше за 2 робочі дні до дня прийому. Ми оновимо баланс вашої картки Нор.
- **Запити в день прийому.** Якщо ви телефонуєте в той самий день, оплата проїзду може бути надіслана або завантажена на картку Нор, однак ми не можемо гарантувати, що вона буде доступна того самого дня.

Ви можете звернутися до нас із запитом на оплату проїзду за 90 днів до дати прийому.

Пільговий тариф Honored Citizen і тариф для осіб із низьким доходом

Якщо для поїздок на медичні прийоми ви користуєтеся TriMet або C-Tran, подайте заявку на пільговий тариф Honored Citizen або Low-Income для картки Нор Fastpass (картка Нор). Усі учасники, які користуються послугами Ride to Care, мають право на цей знижений тариф. Подати заявку можна в офісі TriMet за адресою: Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave, Portland.

Для отримання додаткової інформації відвідайте вебсайт TriMet: trimet.org/income.

Чи супроводжує вас особистий помічник із догляду (Personal Care Attendant, PCA) на прийоми? Під час подання заявки на тариф Honored Citizen або Low-Income обов'язково повідомте TriMet про вашого PCA. Для отримання додаткової інформації див. нижче.

Після завершення подання заявки TriMet зробить ваше фото та видасть картку TriMet Hop із фотографією. Після цього ви зможете звернутися до нас із запитом на пільговий тариф Low-Income або Honored Citizen для TriMet і C-Tran.

Порядок дій у разі потреби супроводу особистого помічника з догляду під час поїздки громадським транспортом

1. Повідомте команду служби підтримки клієнтів Ride to Care про потребу в супроводі особистого помічника з догляду під час звернення щодо оплати поїзду.
2. Повідомте працівників TriMet про наявність особистого помічника з догляду під час подання заявки на картку Honored Citizen Hop-card. (Так, ви маєте право на отримання картки Honored Citizen.)
 - TriMet додасть позначку A (attendant) до вашої картки Honored Citizen Hop-card.
 - За наявності картки Honored Citizen Hop-card із позначкою A TriMet дозволяє особистому помічнику з догляду подорожувати разом із вами безкоштовно.
 - Якщо у вас є картка Honored Citizen Hop-card без позначки A, подайте заявку на її оновлення в офісі TriMet якомога швидше та повідомте, що вам потрібно подорожувати з помічником.

Ми можемо тимчасово надати оплату поїзду на період подання заявки або оновлення картки Honored Citizen Hop-card з урахуванням вашого особистого помічника з догляду.

Відшкодування витрат на пробіг

Ми співпрацюємо з партнерською організацією Ride Connection, яка опрацьовує погодження поїздки і виплату відшкодувань для наших учасників.

Якщо ви або хтось із ваших знайомих може підвезти вас на прийом до медичного закладу, ми можемо відшкодувати витрати на пробіг за пройдені милі.

Якщо вас везе інша людина до медичного закладу та назад, ми виплачуємо кошти відшкодування вам. Ви самостійно передаєте ці кошти людині, яка вас підвозила. Кошти відшкодування зараховуються на картку Focus Card®. Докладнішу інформацію про картку U.S. Bank Focus Card® дивіться на сторінці 18.

Розрахунок пробігу здійснюється на основі відстані від вашої початкової адреси до місця прийому та назад до початкової локації. Початковою локацією може бути адреса проживання, зазначена в обліковому записі, або інша адреса.

Після прийому пункт призначення може відрізнятись від початкової адреси. Повідомте про це представника кол-центру. У деяких випадках ми можемо врахувати такий запит.

Ви отримаєте відшкодування за найкоротший і найбільш доцільний маршрут до пункту призначення та назад. Цей маршрут може відрізнятись від фактичного маршруту, яким ви скористалися. Сума відшкодування округлюється до найближчої милі.

Процес відшкодування

Ми здійснюємо відшкодування упродовж 14 днів після вашого прийому й отримання всіх необхідних документів. Якщо у відшкодуванні буде відмовлено, ви отримаєте Повідомлення про несприятливе рішення щодо пільг (Notice of Adverse Benefit Determination, NOABD) упродовж 14 днів. Якщо ваш запит неповний, нам може знадобитися додатково до 14 днів, щоб допомогти вам його завершити.

Для отримання додаткової інформації про відмови див. сторінку 32.

Далі зазначено кроки, які потрібно виконати.

- 1. Зателефонуйте до Ride to Care, щоб запланувати поїздку.** У розділі «Запит на поїздку» зазначено, яку інформацію потрібно надати. За можливості телефонуйте щонайменше за два повних робочих дні до візиту. Це необхідно для перевірки даних і погодження вашого запиту. Ви можете звернутися до 90 днів до дати візиту. Якщо ви телефонуєте в день прийому, кошти все одно можуть бути погоджені.
- 2. Надішліть усі запитувані документи до Ride to Care.** Документи потрібні не завжди. Якщо вони необхідні, виплата не здійснюється, доки ми їх не отримаємо. Якщо ви отримали від нас запит на документи, надішліть їх упродовж 45 днів після візиту. Документи, отримані пізніше ніж через 45 днів, не приймаються, і відшкодування не здійснюється.
Поштова адреса:
P.O. Box 301339
Portland, OR 97294
Факс Ride to Care: додайте титульну сторінку з контактними даними клініки та надішліть документи факсом за номером 503-296-2681
- 3. Отримайте відшкодування.** Після підтвердження вашого візиту та перевірки всіх запитуваних документів ми зарахуємо відшкодування витрат на проїзд на вашу картку Focus Card. Кошти зараховуються упродовж 14 днів після візиту.

Корисно знати

- Ми можемо затримати перерахування коштів, якщо нам потрібна додаткова інформація щодо вашого прийому.** Іноді нам можуть знадобитися додаткові документи. Ми повідомимо вас, якщо буде потрібно щось ще. Після підтвердження інформації кошти буде зараховано на картку Focus Card.
- Ride to Care розуміє, що записи на прийом іноді з'являються за короткий час.** Якщо ви не змогли запланувати поїздку заздалегідь, ми можемо розглянути можливість відшкодування витрат після поїздки. Такі запити розглядаються в індивідуальному порядку, і ми не можемо гарантувати їх схвалення. Запити на відшкодування після здійснення поїздки також можуть призвести до затримки виплати.

Картка U.S. Bank Focus Card®

Під час першого звернення по відшкодування ми створимо для вас обліковий запис картки Focus Card. Focus Card — це передплатна дебетова картка Visa®, яку надає банк U.S. Bank. Ми надішлемо вам картку поштою. Її доставка може тривати від 7 до 10 робочих днів. Картка

Focus Card надходить у білому конверті з прозорим віконцем. Вона може виглядати як рекламна пропозиція, тому зверніть на це увагу.

Зберігайте свою Focus Card у безпечному місці. Ми поповнюватимемо саме цю картку для всіх майбутніх відшкодувань.

Перш ніж використовувати картку, її необхідно активувати. Відповідні інструкції йдуть у комплекті з картою. Ви можете користуватися нею в будь-якому місці, де приймають Visa. Повідомте нас, коли ви активуєте картку. Кошти буде зараховано на Focus Card після її активації.

Банк не видає картки неповнолітнім. У такому разі Ride to Care може надати Focus Card одному з батьків або законному опікуну. Ride to Care також може здійснювати відшкодування іншим особам або організаціям, які надають транспортні послуги.

Focus Card випускається U.S. Bank National Association відповідно до ліцензії Visa U.S.A., Inc. © 2025 U.S. Bank. Член FDIC.

Тарифи відшкодування та баланс картки

Кошти відшкодування зараховуються на картку Focus Card. Це також стосується витрат на харчування та проживання. Докладніше про відповідні тарифи див. на сторінках 26–27.

Ride to Care може застосовувати ставку відшкодування за пробіг, встановлену IRS. **Наразі Ride to Care відшкодовує 70 центів за милю.**

Ми зарахуємо кошти відшкодування на вашу Focus Card упродовж 14 днів після вашого візиту й отримання всіх необхідних документів. Ми можемо відкласти зарахування коштів до моменту, коли сума до виплати досягне 10 доларів США або більше. Залишок коштів на картці переноситься з місяця в місяць.

Якщо впродовж 365 днів на картці не відбувається жодної операції, що змінює баланс, картка стає неактивною. У такому разі необхідно звернутися до служби підтримки Focus Card для її повторної активації, перш ніж отримати доступ до коштів.

Із питань щодо балансу картки, зняття коштів або повторної активації телефонуйте до служби підтримки Focus Card за безкоштовним номером 877-474-0010 або відвідайте вебсайт usbankfocus.com.

Якщо вам потрібен інший спосіб відшкодування, ніж Focus Card, зв'яжіться з нами та зверніться із запитом на адаптацію (зміну або виняток).

Прийомні батьки та діти

Оскільки діти, які перебувають під опікою, можуть часто переїжджати між сімейними притулками, прийомні батьки можуть отримувати картку Focus Card на своє ім'я. Або ж вони можуть отримувати кошти на відшкодування витрат електронним платежем замість Focus Card. Дотримуйтеся тієї самої процедури подання запиту на відшкодування витрат на пробіг, що й у стандартному порядку.

Кошти виплачуються одному з прийомних батьків або іншій призначеній особі, яка фактично забезпечує транспортування.

Поїздки транспортом, наданим Ride to Care

Основна інформація про поїздки транспортом Ride to Care

Коли ви телефонуєте, щоб замовити поїздку, ми ставимо кілька запитань. Це потрібно, щоб підібрати для вас найбільш відповідний вид транспорту.

Під час оформлення поїздки ми можемо попросити надати таку інформацію:

- повну адресу пункту виїзду й пункту призначення, зокрема номер квартири, кімнати, будівлі, поверху або офісу;
- корисні підказки для водія щодо місця посадки, наприклад, чи є сходи або чи це закрита територія;
- інформацію про супровід, зокрема чи подорожуватиме з вами особа, яка надає догляд, або службова тварина;
- використання допоміжних засобів для пересування; у такому разі ми можемо уточнити:
 - тип засобу;
 - його розміри;
- рівень необхідної допомоги (див. сторінку 21);
- потребу у зворотній поїздки та орієнтовний час, коли вона буде потрібна.

За можливості телефонуйте нам щонайменше за два робочі дні до візиту. Завчасне повідомлення допомагає нам краще спланувати поїздку. Ви можете звернутися до нас за 90 днів до запланованого прийому.

Ви маєте право попросити поїздку в день звернення або наступного дня. Однак, якщо попит на поїздки високий, першочергово обслуговуються ті запити, які є невідкладними з медичних міркувань. Докладніше про поїздки в той самий день або наступного дня див. на сторінці 21.

Ми можемо запланувати поїздку транспортом Ride to Care, якщо ви:

- не маєте доступу до власного автомобіля;
- не можете скористатися громадським транспортом.

Залежно від ваших медичних потреб, ми можемо направити легковий автомобіль, мікроавтобус для крісел колісних, транспорт із ношами або автомобіль для неекстреної медичної допомоги. За потреби з вами може поїхати особистий помічник із догляду (Personal Care Attendant, PCA).

Водій зобов'язаний повідомити вас про своє прибуття та чекати щонайменше 15 хвилин після запланованого часу посадки. Якщо ви не з'явитесь упродовж цього часу, водій має право поїхати. Перед від'їздом водій обов'язково повідомляє диспетчера Ride to Care.

За можливості телефонуйте нам щонайменше за два робочі дні до дати, коли вам потрібна поїздка.

Ми плануємо поїздку так, щоб ви прибули вчасно для реєстрації на прийом. Зворотну поїздку також плануємо так, щоб забрати вас без затримок після завершення візиту.

Будьте готові до поїздки, коли прибуває водій. Якщо водій прибув раніше, а ви ще не готові, ви не зобов'язані вирушати до настання запланованого часу або часового вікна, в яке має бути поданий транспорт.

Інші правила щодо часу

- Водій має прибути не пізніше ніж через 15 хвилин після запланованого часу або в межах погодженого часового вікна.
- Вас не мають доставляти до місця прийому раніше ніж за одну годину до призначеного часу.
- Водій має висадити вас щонайменше за 15 хвилин до часу прийому.
- Ми докладаємо всіх зусиль, щоб забезпечити резервні варіанти транспортування до місця прийому та у зворотному напрямку.
- **Негайно повідомте нас, якщо водій не прибув протягом 10 хвилин після запланованого часу або часового вікна, у яке має бути поданий транспорт.** За потреби ми співпрацюватимемо з вами та вашим надавачем медичних послуг, щоб забезпечити ваше прибуття на прийом.
 - У деяких випадках поїздки може бути передано іншому надавачу транспортних послуг.
- Водій не повинен висаджувати вас у місці призначення більш ніж за 15 хвилин до початку роботи клініки або іншого закладу (якщо ви або ваш представник не подали запит на більш ранню висадку).
- Водіям не дозволяється висаджувати вас менш ніж за 15 хвилин до закриття кабінету або іншого закладу (якщо ви або ваш представник не подали запит на більш ранню висадку).
- Якщо ваш прийом є останнім у цей день, водій забере вас не пізніше ніж через 15 хвилин після закриття клініки. Це правило не застосовується, якщо очікується, що прийом триватиме довше ніж 15 хвилин після закриття, або якщо ви чи (якщо застосовно) один із ваших батьків, опікун або представник надали запит про інше.
- Водіям заборонено здійснювати незаплановані зупинки, зокрема для придбання їжі чи напоїв, під час поїздки до місця медичного прийому або в зворотному напрямку в межах зони обслуговування.
- Ми маємо плани реагування та резервні рішення на випадок обставин, що можуть вплинути на доступність поїздки, зокрема:
 - інтенсивний рух транспорту, дорожньо-транспортні пригоди, несприятливі погодні умови, запізнення інших учасників програм із прийомів;
 - залучення іншого перевізника або відшкодування витрат, якщо вас може доставити інша особа.

Якщо ви не знаєте, коли закінчиться прийом, ви можете запланувати окремий дзвінок, щоб вас забрали. Після завершення прийому зателефонуйте за номером 503-416-3955 (безкоштовний номер — 855-321-4899). Водій прибуде упродовж 60 хвилин із моменту вашого дзвінка.

Щоб уникнути затримок, рекомендуємо за можливості заздалегідь узгоджувати час, у який має бути поданий транспорт.

Якщо вам потрібно скасувати або змінити поїздки після її оформлення, повідомте нас якомога раніше. Для цього потрібно щонайменше дві години повідомлення до запланованого часу, в який має бути поданий транспорт. Зміни, внесені в останню хвилину, не завжди можна врахувати, однак ми завжди намагатимемося допомогти.

Затримки поїздок і перенаправлення

Іноді постачальник транспортних послуг може запізнитися або не мати змоги забрати вас через затори чи з інших причин. Якщо ваша поїздка затримується або виникла інша проблема, зателефонуйте нам. Ми якнайшвидше перенаправимо вашу поїздку до іншого постачальника транспортних послуг. Ми співпрацюємо з надавачами транспортних послуг, щоб забезпечити наявність додаткових транспортних засобів.

Запити на поїздки в день звернення або наступного дня

За можливості просимо телефонувати нам щонайменше за два робочі дні до вашого візиту до закладу охорони здоров'я. Завчасне повідомлення допомагає нам краще вас обслуговувати в періоди підвищеного попиту. Ви маєте право подати запит на поїздку в день звернення або наступного дня. У разі поїздок у день звернення ми можемо підтвердити інформацію, звернувшись до вашого постачальника медичних послуг. Пріоритет надається невідкладним запитам.

Підстави для запиту поїздки в день звернення:

- вас виписують із лікарні;
- ваш постачальник медичних послуг просить приїхати цього самого дня у зв'язку із серйозним станом, зокрема для лабораторних досліджень або іншого обстеження;
- вам потрібно звернутися по невідкладну допомогу, оскільки ви погано почуваєтеся, а ваш постачальник послуг первинної медичної допомоги недоступний;
- ви вагітні та маєте терміново звернутися до лікаря, який веде вагітність, або до відділення невідкладної допомоги;
- постачальник медичних послуг направляє вас до вузького спеціаліста;
- вам потрібно негайно отримати призначені ліки.

З усіх інших причин просимо подавати запит на поїздку щонайменше за два робочі дні до прийому. Ви або ваш представник можете запланувати кілька поїздок під час одного телефонного дзвінка (не раніше ніж за 90 днів до запланованих візитів). Послуги Ride to Care доступні цілодобово, без вихідних.

Якщо друг або член родини може відвезти вас на прийом, ми можемо схвалити компенсацію за пробіг у той самий день. Якщо ви можете скористатися громадським транспортом, ми можемо схвалити відшкодування вартості поїзду.

Рівень обслуговування

Наші водії можуть надавати різні рівні допомоги залежно від ваших медичних потреб.

- **Від бордюру до бордюру:** водій зустрічає вас біля бордюру в місці посадки.
- **Від дверей до дверей:** водій зустрічає вас біля дверей або на стійці реєстрації в місці посадки та супроводжує до дверей або стійки реєстрації в місці висадки.

- **Супровід «з рук у руки»:** водій зустрічає вас і представника вашої команди догляду в місці посадки, супроводжує вас усередину будівлі в місці призначення та залишається з вами, доки вас не передадуть іншому працівнику з команди догляду. За наявності особистий помічник із догляду може надати цю допомогу замість водія.

Під час дзвінка для оформлення поїздки повідомте, який рівень допомоги вам потрібен.

Засоби пересування

Засіб пересування — це будь-який пристрій, який допомагає вам рухатися. Для нас важливо знати, чи користуєтеся ви таким засобом, який саме він і чи потрібна допомога з його завантаженням або вивантаженням із транспортного засобу. Незалежно від того, чи користуєтеся ви тростиною, ходунками, кріслом колісним, мобільним електроскутером або потребуєте транспортування на ношах, ми допоможемо дістатися до вашого прийому.

Ми підбираємо транспорт, який відповідає вашому засобу пересування. Водночас не кожен автомобіль підходить для будь-якого типу обладнання, тому ми намагаємося направити транспортний засіб, який найкраще відповідає вашим потребам. Якщо транспорт прибув і не відповідає вашим потребам, зателефонуйте нам негайно.

Під час дзвінка повідомте тип і розмір вашого засобу пересування, а також будь-які важливі деталі.

Важлива інформація про ваш засіб пересування може охоплювати:

- відомості про те, чи складана його конструкція;
- ширину та довжину пристрою;
- загальну вагу пристрою разом із користувачем;
- наявність високої спинки або можливість відкидання спинки.

Для транспортування на ношах або в разі потреби у візку, наданому службою перевезень, нам необхідно знати ваші зріст і вагу, щоб підібрати відповідний розмір обладнання.

За потреби під час поїздки може бути організовано кисневу терапію. Під час оформлення поїздки повідомте необхідну кількість літрів кисню. Якщо кисень або засіб пересування надається для поїздки,

їх не можна залишати у пункті призначення, адже вони використовуються лише під час транспортування. Просимо заздалегідь спланувати свої потреби вдома та під час медичного візиту.

Якщо ви користуєтеся мобільним електроскутером, водій може запропонувати вам пересісти на сидіння транспортного засобу з міркувань безпеки. Це не є обов'язковим.

Допоміжні засоби пересування, як-от ходунки або тростини, мають бути безпечно закріплені в транспортному засобі після посадки. За потреби перевізник допоможе зафіксувати ваше обладнання.

Портативні кисневі балони мають бути в належний спосіб закріплені під час транспортування. Просимо брати із собою лише ту кількість кисню, яка є необхідною з медичних міркувань.

Якщо ваші потреби або засіб пересування змінюються, повідомте нас про це.

Службові тварини

Під час поїздок ви можете подорожувати разом зі службовою твариною. Службова тварина — це собака або мініатюрний кінь, які необхідні вам у зв'язку з інвалідністю та спеціально навчені виконувати роботу або завдання на вашу користь. Для отримання додаткової інформації про службових тварин і Закон про американців з інвалідністю (Americans with Disabilities Act, ADA) див. посилання link.careoregon.org/ada-service-animals.

Тварини для емоційної підтримки, тварини-компаньйони та домашні улюбленці не допускаються до наших транспортних засобів, за винятком випадків, коли вони перебувають у закритих переносках.

Якщо під час поїздки з вами буде службова тварина, повідомте про це під час дзвінка для оформлення поїздки. Працівники служби підтримки клієнтів і водії можуть поставити лише зазначені далі запитання щодо службової тварини.

- Яка це тварина?
- Чи потрібна вона у зв'язку з інвалідністю?
- Яке завдання або яку роботу вона навчена виконувати?

Служба підтримки та водії мають право ставити лише ці запитання. Ви маєте право зберігати конфіденційність своєї медичної інформації та не зобов'язані надавати будь-які додаткові відомості, окрім відповідей на ці три запитання.

Ремені безпеки

Усі користувачі послуг зобов'язані дотримуватися вимог законодавства щодо використання ременів безпеки. Під час дзвінка для оформлення поїздки повідомте нас, якщо вам потрібен подовжувач ременя безпеки. Якщо у вас є картка про звільнення від використання ременя безпеки, зателефонуйте нам, щоб обговорити, як ми можемо допомогти вам у найкращий спосіб. Особи, які користуються колісними кріслами, обов'язково мають використовувати поясний і плечовий ремені безпеки.

Спільні поїздки

Поїздки не гарантуються як індивідуальні та можуть бути спільними з іншими пасажирями.

Дорогою до місця призначення водій, можливо, буде підбирати або висаджувати інших користувачів послуг NEMT. Ми просимо вас завжди ставитися до інших пасажирів із повагою. Не поведіться у спосіб, що може створити ризик для безпеки будь-якої особи в транспортному засобі.

Якщо ви керуєте автомобілем самостійно та перевозите іншу особу, відшкодування надається лише за одну поїздку. Ми не можемо оплачувати одну поїздку двічі.

Захищене перевезення

У разі кризи психічного здоров'я найбільш відповідним видом транспортування може бути захищене медичне перевезення у спеціальному транспортному засобі. Це означає, що лікар або представник правоохоронних органів

визначив, що особа перебуває під загрозою завдання шкоди собі чи іншим або потребує негайної медичної допомоги, нагляду чи лікування.

Якщо це обґрунтовано з медичних міркувань, із членом програми може їхати ще одна особа для введення ліків по дорозі або для виконання правових вимог. Це може бути, зокрема, один із батьків, законний опікун або особа, яка здійснює супровід.

Ми дозволяємо захищені медичні перевезення для медичних послуг, покритих ОНР, якщо вони призначені судом. Винятки застосовуються, якщо особа прямує до суду або на слухання щодо примусового лікування (за винятком випадків, коли немає іншого фінансованого варіанту транспорту) або якщо особа перебуває під вартою.

Неявки

Неявка означає, що ви не скористалися запланованою поїздкою та не повідомили нас завчасно про її скасування.

Це може вважатися неявкою, якщо:

- ви скасували поїздку менш ніж за дві години до запланованого часу заїзду;
- ви не були готові упродовж 15 хвилин від запланованого часу або часового вікна, у яке має бути поданий транспорт.
- ви відмовилися від поїздки, коли водій уже прибув, тому що поїздка більше не була потрібна, або ви не захотіли їхати із цим водієм чи перевізником.

Після певної кількості неявок ми можемо внести зміни до умов обслуговування у вашому профілі.

Такі зміни встановлюють спеціальні умови або обмеження для майбутніх поїздок і можуть охоплювати, зокрема:

- використання певного перевізника;
- користування громадським транспортом, якщо він доступний;
- необхідність заздалегідь телефонувати для підтвердження кожної поїздки;
- обов'язкову поїздку разом з особистим помічником із догляду (Personal Care Attendant, PCA). Для отримання додаткової інформації щодо PCA див. сторінку 13.

Вважаєте, що вашу поїздку помилково позначили як неявку? Зверніться до нашої служби підтримки клієнтів, щоб оскаржити цей запис. Ми перевіримо ситуацію і (за наявності підстав) видалимо неявку з вашого облікового запису.

Діти віком до 12 років включно

Дорослий обов'язково має супроводжувати дітей віком 12 років і молодше. Цей дорослий має бути одним із батьків, вітчимою або мачухою, дідусем чи бабусею, законним опікуном, працівником або волонтером Департаменту соціальних служб (Department of Human Services, DHS), працівником Управління охорони здоров'я штату Орегон (ОНА). Також це може бути доросла особа віком від 18 років, яку один із батьків або законний опікун письмово визначив як особистого помічника з догляду (Personal Care Attendant, PCA).

Дорослий, який забезпечує супровід, має надати та встановити автокрісло або бустерне сидіння для будь-яких дітей віком до 8 років. Для отримання додаткової інформації щодо PCA див. сторінку 13.

Ми не надаємо автокрісел. Водії не допомагають встановлювати або знімати автокрісла. Ви маєте забрати автокрісло, виходячи з транспортного засобу. Водій не може зберігати автокрісло в автомобілі для вас. Також може бути призначено іншого водія для вашої зворотної поїздки.

Законодавчі вимоги штату Орегон

- Дитину віком до 2 років необхідно перевозити в автокріслі, встановленому проти напрямку руху.
- Дитину віком від 2 років, яка важить менше ніж 40 фунтів (менш ніж 18 кг), необхідно перевозити в автокріслі.
- Дитину, яка важить понад 40 фунтів (понад 18 кг), необхідно перевозити в бустерному сидінні доти, доки її зріст не досягне 4 футів 9 дюймів (145 см) або доки вона не буде зафіксована в належний спосіб системою безпеки, затвердженою штатом.
- Водій може перевозити дитину лише за наявності відповідного автокрісла та дорослого, який забезпечує супровід.

Зупинки для відвідування аптеки

Ми можемо допомогти вам дістатися аптеки для отримання рецептурних лікарських засобів як доповнення до вже запланованої поїздки. Таку зупинку можна додати до або після вашого прийому. Залежно від ситуації ми можемо забезпечити оплату проїзду громадським транспортом, відшкодування витрат на пальне або поїздки транспортом Ride to Care.

У разі поїздки транспортом Ride to Care ви маєте вибір: водій може очікувати до 15 хвилин, або ж ви можете зателефонувати, коли будете готові до зворотного виїзду.

Ми не плануємо регулярні поїздки виключно до аптеки, однак можемо організувати таку поїздку за наявності особливої потреби.

Health Share і ваш план медичного страхування співпрацюють з аптечними закладами, щоб надати можливість доставки рецептурних лікарських засобів безпосередньо за місцем проживання. Щоб дізнатися більше про доступні варіанти доставки, зверніться до представників свого плану медичного страхування або до медичного закладу. Також ви можете зателефонувати в службу підтримки клієнтів Health Share за номером 503-416-8090, безкоштовним номером 888-519-3845 або ТТУ 711.

Поїздки за межі зони обслуговування

Вам потрібна поїздка на прийом, який не проводиться в межах округів Клакамас, Малтнома або Вашингтон? Ми працюватимемо з вами, щоб з'ясувати, чи можемо ми забезпечити транспорт для здійснення такого медичного візиту.

Ми маємо окрему процедуру розгляду запитів на відшкодування витрат на поїздки для отримання медичної допомоги за межами зони обслуговування. За умови попереднього погодження ми можемо відшкодувати окремі витрати, пов'язані з такою поїздкою.

Щойно ви заплануєте медичний прийом поза зоною обслуговування Health Share, зателефонуйте нам. Нам потрібен час, щоб розглянути ваш запит. Передусім ми перевіряємо, чи є медично доцільним звернення саме за межами зони обслуговування. Якщо аналогічна медична послуга доступна в межах нашої зони, запит може бути відхилено. У разі схвалення поїздки за межі зони обслуговування нам також потрібен час для організації всіх складових вашої поїздки.

Ви можете звернутися із запитом на поїздку за межі зони обслуговування завчасно (до 90 днів до дати прийому). Якщо ви подаєте запит на відшкодування витрат, ми маємо отримати всі необхідні квитанції та документи. Їх можна подати упродовж 45 днів після дати прийому.

Коли ви телефонуєте, щоб надати запит на поїздку на прийом за межами зони обслуговування, працівникам служби підтримки клієнтів потрібна певна інформація. **Вона допоможе визначити, чи відповідає поїздка правилам покриття витрат за межами зони обслуговування, встановленим Управлінням охорони здоров'я штату Орегон. Ми можемо попросити надати:**

- повну адресу пункту виїзду й пункту призначення (зокрема номер квартири, кабінету або офісу, якщо застосовно);
- назву закладу, ім'я надавача послуг і його контактний номер телефону;
- причину звернення;
- дату й час медичного прийому;
- час, коли вам потрібно прибути (іноді це може бути напередодні запланованого прийому);
- тривалість перебування;
- інформацію про використання засобів пересування або про супровід особистим помічником із догляду;
- тип транспорту, який ви запитуєте (наприклад, транспортний засіб Ride to Care, авіапереліт або відшкодування витрат на пальне);
- надійний номер телефону для зворотного зв'язку.

Після розгляду та перевірки всієї інформації ми зв'яжемося з вами й повідомимо, чи поїздку схвалено або ж у її наданні відмовлено.

У разі схвалення поїздки ми надамо вам детальну інформацію щодо транспорту та за потреби оформимо Focus Card для відшкодування витрат. Для оцінювання часу перебування в дорозі та пробігу між вашим місцем проживання і місцем прийому ми використовуємо онлайн-картографічні сервіси, зокрема Google Maps.

Іноді поїздки за межі зони обслуговування можуть передбачати поєднання відшкодування витрат і поїздок транспортом Ride to Care, залежно від вашої ситуації. Ми також можемо надати відшкодування витрат на харчування та проживання для вас та особи, яка здійснює супровід, — людини, яка їде разом із вами. Повідомте нас, якщо вам потрібне таке відшкодування, під час звернення щодо поїздки за межі зони обслуговування. Для отримання додаткової інформації див. розділ «Процес відшкодування» на сторінці 17.

Відшкодування витрат на харчування

У деяких випадках ми можемо надати кошти на харчування, щоб допомогти покрити витрати на їжу під час поїздки до закладів охорони здоров'я. Зазвичай відшкодування витрат на харчування схвалюється, якщо поїздка здійснюється за межі вашої місцевості. В окремих випадках воно може бути схвалене й за інших обставин.

Кошти на харчування можуть бути надані, якщо загальний час поїздки в обидва боки становить чотири години або більше. Поїздка також має охоплювати один або кілька з наведених нижче періодів прийому їжі.

- Сніданок — якщо поїздка починається до 6:00.
- Обід — якщо поїздка охоплює весь період з 11:30 до 13:30.
- Вечеря — якщо поїздка завершується після 18:30.

Витрати на харчування відшкодовуються за такими ставками для учасників програми (а також для осіб супроводу, якщо це застосовно):

- повний день — 34 дол. США на день;
- сніданок — 9 дол. США;
- обід — 10 дол. США;
- вечеря — 15 дол. США.

Кошти на харчування надаються у фіксованому розмірі. Надавати чеки за харчування не потрібно.

Примітка. Під час звернення із запитом на поїздку або відшкодування витрат за пробіг обов'язково повідомте нас, якщо вам потрібна допомога з витратами на харчування. Якщо ви прямуєте до закладу, послуги якого передбачають харчування, ви не маєте права на відшкодування витрат на їжу.

Відшкодування витрат на проживання

У деяких випадках ми можемо допомогти з відшкодуванням витрат на проживання. Зазвичай відшкодування проживання схвалюється, якщо ви їдете за межі вашої місцевості для отримання медичних послуг. В окремих випадках воно може бути схвалене й за інших обставин.

Розмір відшкодування витрат на проживання становить 110 дол. США за ніч. Витрати на проживання супровідної особи відшкодовуються лише за умови, що вона проживає в окремому номері. Усі витрати, що перевищують 110 дол. США за ніч, ви оплачуєте самостійно. Якщо вам схвалено відшкодування витрат на проживання, плануйте їх з урахуванням цього обмеження.

Умови для отримання відшкодування витрат на проживання

- Ви маєте розпочати поїздку до 5:00, щоб вчасно прибути на медичний прийом, або ж ви змушені повертатися додому з прийому після 21:00.

АБО

- Ваш постачальник послуг має письмово повідомити нас, що у вас є така потреба.

У будь-якому із цих випадків ви маєте надати назву та адресу місця, де проживатимете.

Для оцінювання часу перебування в дорозі та пробігу між вашим місцем проживання і місцем прийому ми використовуємо онлайн-картографічні сервіси, зокрема Google Maps.

Умови для отримання відшкодування витрат на проживання

- Ви маєте надіслати поштою копію квитанції за проживання. Оригінал квитанції необхідно зберегти.
- Ми повинні отримати квитанцію упродовж 45 календарних днів із дати вашого прийому.
- На квитанції має бути зазначене ім'я учасника, який вирушає на прийом.

Умови в разі проживання в друзів або членів родини, які мешкають поблизу місця прийому

- Ми можемо відшкодувати витрати на проїзд у межах до 20 миль в один бік (≈ 32 км) від місця проживання до місця прийому.
- Витрати на проживання не відшкодовуються.
- Під час звернення щодо такого типу відшкодування витрат на проїзд необхідно повідомити адресу місця вашого проживання.

Якщо ви або учасник, від імені якого ви телефонуєте, не можете покрити решту витрат, зверніться до Health Share, щоб дізнатися про можливі варіанти допомоги.

Поїздки із супроводжувачем

Ми можемо відшкодувати витрати на харчування або проживання для одного супроводжувача (особи, яка подорожує разом із вами). Супроводжувачем можуть бути, зокрема, батьки або інші особи, які надають допомогу учаснику програми. Відшкодування витрат на супроводжувача здійснюється в таких випадках:

- учасник є неповнолітнім і не може подорожувати без супроводу;
- учасник має письмове підтвердження від свого постачальника послуг із поясненням, чому супроводжувач повинен подорожувати разом із ним;
- зважаючи на психічні або фізичні причини, учасник не може самостійно дістатися на прийом;
- учасник не може самостійно повернутися додому після прийому, лікування або надання послуги.

В окремих випадках ми можемо ухвалити рішення про відшкодування витрат на харчування або проживання для більш ніж одного супроводжувача або з підстав, не зазначених вище.

Якщо ви та (або) ваш супроводжувач не можете заздалегідь оплатити витрати на харчування чи проживання до поїздки, повідомте нас про це. Ми допоможемо підібрати найбільш відповідний варіант.

Невідкладні ситуації

У разі виникнення невідкладної медичної ситуації зателефонуйте до служби 911 або попросіть когось доставити вас до найближчого відділення невідкладної допомоги. Служба Ride to Care не надає екстрені перевезення та не відшкодовує витрати на самостійний доїзд до лікарні для отримання допомоги в разі невідкладної ситуації.

Якщо під час поїздки виникла невідкладна ситуація, негайно повідомте водія. Водій може викликати службу 911.

Перевірка водіїв і безпека транспортних засобів

Ми проводимо перевірку водіїв. Це передбачає кримінальну перевірку та скринінг, щоб переконатися, що водії відповідають вимогам для роботи в межах федеральних програм. Водії зобов'язані дотримуватися вимог до працевлаштування, зокрема мати водійське посвідчення з відповідними категоріями (за потреби). Усі водії та транспортні засоби мають відповідати місцевому, штатному та федеральному законодавству у сфері перевезень.

Транспортні послуги надаються лише транспортними засобами, які відповідають установленим стандартам безпеки та комфорту. Наприклад, транспортні засоби обладнані ременями безпеки, вогнегасниками й аптечками першої допомоги. Транспортні засоби є вільними від тютюнового диму та випарів електронних сигарет, продезінфікованими, очищеними, без сміття та такими, що відповідають усім місцевим ліцензійним і дозвільним вимогам. Це забезпечує безпеку учасників і дотримання їхніх прав. Транспортні засоби, які перевозять осіб у колісних кріслах або на ношах, зобов'язані мати все необхідне обладнання для їх надійної фіксації.

Усі транспортні засоби мають бути оснащені таким обов'язковим обладнанням:

- ремені безпеки;
- аптечка для надання першої допомоги;
- вогнегасник;
- аварійні світловідбивні або попереджувальні засоби;
- ліхтарик;
- засоби зчеплення з дорогою за потреби (наприклад, ланцюги або зимові шини);
- одноразові рукавички.

Транспортні засоби також зобов'язані мати додаткове обладнання:

- бокові дзеркала та дзеркало заднього виду;
- звуковий сигнал;
- системи опалення, кондиціонування та вентиляції;
- справні покажчики повороту, фари, задні ліхтарі та склоочисники.

Якщо у вас є занепокоєння щодо водія або транспортного засобу, зверніться до служби Ride to Care.

План дій у разі несприятливих погодних умов

Ми маємо план надання послуг у разі, якщо під час екстремальних погодних умов вам потрібна невідкладна медична допомога. До такої допомоги належать, зокрема, гемодіаліз, інфузії хіміотерапевтичних засобів та інші життєво необхідні медичні послуги. Несприятливі (вкрай небезпечні) погодні умови можуть охоплювати екстремальну спеку, сильний холод, повені, попередження про торнадо, сильні снігопади, ожеледицю на дорогах тощо.

Якщо умови є небезпечними або наші можливості обмежені, ми можемо обмежити кількість поїздок. У таких випадках ми зосереджуємося на забезпеченні невідкладної медичної допомоги, а поїздки на планові медичні прийоми можуть бути скасовані.

Ваші права й обов'язки

Пасажири Ride to Care мають право:

- отримувати безпечний і надійний транспорт, який відповідає їхнім потребам;
- користуватися послугами усного перекладу;
- отримувати матеріали тією мовою або в тому форматі, які відповідають їхнім потребам;
- не зазнавати дискримінації з боку водіїв Ride to Care, персоналу або інших пасажирів;
- подорожувати разом зі службовою твариною або особистим помічником із догляду за потреби (повідомте кол-центр заздалегідь, якщо плануєте взяти із собою помічника або службову тварину);
- брати із собою необхідні особисті речі, але в розумній кількості. Наприклад:
 - до трьох пакетів із продуктами,
 - одну коробку з їжею,
 - два предмети ручної поклажі;
- бути перевезеними в засобі мобільності на власний вибір (наприклад, на мобільному електроскутері);
- звертатися по допомогу щодо ременів безпеки або подовжувачів ременя;
- отримувати послуги своєчасно;
- залишити позитивний або негативний відгук про свої враження від наданих послуг;
- подати апеляцію, вимагати слухання або скористатися обома варіантами, якщо вважають, що в наданні послуги було відмовлено безпідставно;
- отримати письмове повідомлення, якщо поїздки було відхилено.

Ми очікуємо, що пасажири Ride to Care:

- виявлятимуть повагу до всіх працівників Ride to Care, водіїв і інших пасажирів. Образлива, агресивна або залякувальна мова чи поведінка не допускається;
- забиратимуть усі свої речі, виходячи з транспортного засобу, навіть якщо вважатимуть, що той самий автомобіль забере їх пізніше. Перед виходом необхідно перевіряти сидіння та підлогу навколо себе;

- погоджуватимуться постійно тримати службових тварин під контролем. Службовим тваринам не дозволено розташовуватися на пасажирських сидіннях;
- триматимуть тварин, які надають емоційну підтримку, або домашніх улюбленців у закритих переносках;
- заздалегідь телефонуватимуть, якщо потрібно змінити або скасувати поїздку. Зателефонуйте до Ride to Care за номером 503-416-3955 або 855-321-4899 якомога раніше;
- повідомлятимуть кол-центр, якщо потрібна додаткова зупинка, наприклад для відвідування аптеки. Про зупинку необхідно просити заздалегідь. Водії можуть здійснювати заздалегідь узгоджені зупинки;
- готові до посадки у визначений час, який повідомляє Ride to Care. Пунктуальність допомагає всім дотримуватися графіка: вам, водієві та іншим пасажирам;
- погоджуватимуться не перебувати під впливом та не вживати наркотичні речовини або алкоголь у транспортних засобах Ride to Care;
- погоджуватимуться не курити та не використовувати електронні сигарети в транспортних засобах Ride to Care або поблизу них чи водіїв. У разі куріння або вейпінгу необхідно перебувати не ближче ніж 25 футів (7,5 м) від транспортного засобу;
- погоджуватимуться не брати участі в незаконній діяльності в транспортних засобах Ride to Care або поруч із ними, а також щодо водіїв чи інших учасників програми;
- користуватимуться ременями безпеки відповідно до законодавства штату Орегон;
- погоджуватимуться дотримуватися додаткових правил у разі надзвичайної ситуації у сфері громадського здоров'я, зокрема носіння маски;
- не чинитимуть дій, які дискримінують водіїв, персонал Ride to Care або інших пасажирів;
- привозять дитяче автокрісло відповідного розміру для кожної дитини, яка подорожує з ними. Самостійно встановлюють його та в належний спосіб фіксують дитину. Після завершення кожної поїздки автокрісло необхідно забрати з транспортного засобу;
- зберігають їжу та напої в закритих контейнерах і не вживають їх у транспортному засобі. Невеликий перекус може бути дозволений, якщо він необхідний з огляду на стан здоров'я;
- плануватимуть заздалегідь і братимуть із собою їжу (для споживання під час зупинок) і ліки на випадок тривалих поїздок або непередбачуваних затримок;
- надаватимуть точну та достовірну інформацію Ride to Care і нашим постачальникам транспортних послуг. Це сприяє покращенню якості отриманих послуг;
- погоджуються не давати водіям чайові або подарунки.

Якщо вам потрібно зробити зупинку біля аптеки або в іншому місці, така зупинка має бути попередньо погоджена. Водіям дозволено здійснювати лише ті зупинки, які були затверджені заздалегідь.

Зміни в наданні послуг

Деякі учасники програми мають особливі умови або потреби. Це може бути пов'язано із фізичними порушеннями чи з порушеннями психічного здоров'я. У таких випадках Ride to Care може внести зміни в надання послуг NEMT відповідно до вимог OAR 410-141-3955. Це називається змінами в наданні послуг. Зміни в наданні послуг — це коригування умов вашого транспортного обслуговування, яке здійснює Ride to Care. Такі зміни можуть бути тимчасовими або довгостроковими (залежно від вашої ситуації).

Ride to Care коригує надання послуг для пасажирів, які мають певний медичний стан або демонструють поведінку, що становить безпосередню загрозу чи ризик для безпеки водія або інших осіб під час поїздки.

До ризиків безпеки належать, зокрема, такі дії:

- погрози на адресу водія;
- погрози іншим пасажиром у транспортному засобі;
- створення ситуацій, у яких будь-яка особа в транспортному засобі може зазнати шкоди.

Пасажири, які зловживають послугами, також можуть підпадати під правило внесення змін у надання послуг. Крім того, зміни в наданні послуг можуть застосовуватися, якщо поведінка пасажирів призводить до того, що постачальники медичних послуг відмовляються надавати допомогу у зв'язку з проблемами, пов'язаними з транспортуванням. Зміни також можуть застосовуватися, якщо пасажир часто скасовує поїздки або не з'являється на них у день запланованої поїздки.

У разі внесення змін у надання послуг, вас письмово повідомлять, і Ride to Care працюватиме разом із вами, щоб знайти інші можливості дістатися до медичної допомоги. Зміни в наданні послуг можуть охоплювати, зокрема, користування послугами визначеного постачальника транспортних послуг, перехід на громадський транспорт замість поїздок транспортними засобами, необхідність попереднього підтвердження поїздок або поїздки в супроводі особистого помічника з догляду (Personal Care Attendant, PCA) тощо.

Оплата послуг

Ані ми, ані Health Share не маємо права виставляти вам рахунок за перевезення до місця надання медичних послуг, що покриваються програмою, або у зворотному напрямку, навіть якщо ці послуги не були відшкодовані Управлінням охорони здоров'я штату Орегон (Oregon Health Authority, ОНА). Якщо ви отримали рахунок, негайно зв'яжіться з нами або з Health Share.

Переплата

Іноді може статися так, що ми виплатимо вам більшу суму, ніж мали б. Це називається переплатою. Таке може трапитися, якщо:

- ми відшкодували вам витрати, але інше агентство або програма вже зробили таке відшкодування;
- витрати на поїздки, харчування або проживання були оплачені безпосередньо перевізнику чи постачальнику послуг, але ці ж витрати також було відшкодовано вам;

- ми відшкодували витрати на поїздки до прийому, але ви:
 - не скористалися отриманими коштами;
 - використали кошти не за призначенням;
 - не відвідали прийом;
 - здійснили поїздки разом з іншим учасником програми, якому також було надано відшкодування;
- вам було надано проїзні квитки на громадський транспорт, і ви продали їх або передали іншій особі.

Якщо сталася будь-яка з таких надмірних виплат, ми маємо право стягнути з вас суму надмірно виплачених коштів.

Скарги, відгуки, відмови й апеляції

Скарги та відгуки

Постачальники медичних і транспортних послуг Health Share прагнуть організувати для вас найкращу можливу допомогу. Якщо у вас є скарга або зауваження щодо будь-якої частини транспортних послуг, ви можете зателефонувати або написати нам чи до Health Share.

Ви маєте право подати скаргу щодо будь-якого аспекту наших послуг, процедур або поїздок. Скарга означає, що ви незадоволені отриманими послугами. Наша команда розгляне ваше звернення та працюватиме над вирішенням питання.

Скарга може стосуватися, зокрема, таких випадків:

- відмови в наданні послуги;
- занепокоєння з приводу водія або безпеки транспортного засобу;
- якості наданих послуг;
- грубої або неналежної поведінки водія чи працівника;
- отримання невідповідного виду послуги;
- доступу до послуг;
- ваших прав як споживача.

Подання скарги не вплине негативно на надання вам послуг NEMT. Нам важливо знати про проблеми, щоб ми могли покращувати якість сервісу.

Ви можете подати скаргу, зателефонувавши до Ride to Care у звичайні робочі години. Будемо вдячні за будь-які відгуки.

Упродовж п'яти робочих днів із моменту отримання вашої скарги ми надішлемо вам письмову відповідь — рішення або повідомлення про те, що нам потрібно більше часу для розгляду питання.

Остаточну відповідь ви отримаєте упродовж 30 календарних днів.

Потрібна допомога з оформленням звернення або розумінням подальших кроків?

Health Share може допомогти. Зателефонуйте до служби підтримки клієнтів за номером 503-416-8090, безкоштовним номером 888-519-3845 або скориставшись ТТУ 711.

Ви також можете:

- звернутися безпосередньо до свого постачальника послуг, щоб обговорити проблему;
- подати скаргу до служби підтримки клієнтів ОНР, зателефонувавши за безкоштовним номером 800-273-0557;
- подати скаргу до омбудсмена Управління охорони здоров'я штату Орегон (ОНА), зателефонувавши за безкоштовним номером 877-642-0450 або скориставшись ТТУ 711.

Ваш уповноважений представник (особа, якій ви дозволили діяти від вашого імені) може подати скаргу замість вас. Для цього потрібно повідомити Ride to Care, що скаргу подає уповноважений представник. Це можна зробити письмово або по телефону.

Ні Ride to Care, ні Health Share не припинять і не обмежать надання послуг через те, що ви подали скаргу чи апеляцію. Також вам не можуть заборонити подавати однакову скаргу до Ride to Care і до Health Share.

Організація Health Share, її підрядники, субпідрядники й постачальники послуг, що беруть участь у програмі, не мають права:

- заборонити учаснику використовувати будь-яку частину процесу системи подання скарг і апеляцій або вживати штрафних санкцій проти постачальника послуг, який просить про прискорення обробки скарги або підтримує апеляцію учасника;
- заохочувати відкликати вже подану скаргу, апеляцію або заяву на проведення слухання;
- використовувати факт подання або результати розгляду скарги, апеляції чи слухання як привід для вжиття заходів проти учасника програми або для вимоги про його виключення з програми.

Відмови й апеляції

Якщо ви вважаєте, що в наданні послуги вам несправедливо відмовили, ви маєте право подати апеляцію, запросити слухання або скористатися обома варіантами. Якщо вам буде відмовлено в наданні послуги, ми усно повідомимо вам причину відмови. Також вам буде надіслано письмове повідомлення про відмову в наданні пільги (Notice of Adverse Benefit Determination, NOABD). Перед надсиланням листа NOABD ми зобов'язані провести повторний розгляд рішення іншим працівником, якщо початковий спеціаліст відмовив у поїзді.

Упродовж 72 годин з моменту відмови Ride to Care надішле вам лист NOABD. У разі запитів на відшкодування витрат лист NOABD надійде упродовж 14 днів із дати відмови. Копію листа також надсилають постачальнику послуг або іншій третій стороні, з якою у вас був запланований прийом, якщо саме вони оформили поїздку для вас. Додаткову інформацію про свої права ви можете знайти в розділі «Права й обов'язки» (сторінки 28–30) або в Посібнику учасника програми.

Ми завжди рекомендуємо спочатку намагатися вирішити питання безпосередньо з нами. Якщо ж нам не вдається розв'язати вашу проблему, ви можете звернутися до служби підтримки клієнтів Health Share за номером 503-416-8090 або до служби підтримки учасників Oregon Health Authority за номером 800-273-0557.

Якщо ми відмовляємо в наданні, припиняємо або зменшуємо обсяг послуг NEMT, які ви запитували самостійно або які від вашого імені запитував ваш постачальник медичних послуг, ми надішлемо вам письмове повідомлення NOABD упродовж 72 годин (або упродовж 14 днів у разі запитів на відшкодування витрат) або якомога раніше до набрання такими змінами чинності. У повідомленні буде вказано причину такого рішення.

У листі буде роз'яснено, як ви можете оскаржити рішення, якщо захочете. Щоб розпочати процес апеляції через Health Share, дотримуйтесь інструкцій, викладених у повідомленні про відмову в наданні послуг (NOABD). Апеляцію необхідно подати протягом 60 днів від дати, указаної в повідомленні про відмову в наданні послуг (NOABD). Ви також маєте право подати запит на прискорений розгляд апеляції (тобто розгляд у скорочені строки). Для підтримки своєї апеляції ви маєте право надавати інформацію та свідчення (докази) особисто або в письмовій формі. Ви також можете викладати правові аргументи та наводити фактичні обставини особисто або письмово. Усі ці дії необхідно здійснити в межах установлених строків подання апеляції.

Якщо ви вирішите подати апеляцію, її розглядатимуть медичні працівники або фахівці з відповідною клінічною чи програмною експертизою (залежно від ситуації). Health Share надішле вам Повідомлення про результат розгляду апеляції (Notice of Appeal Resolution, NOAR) якомога швидше з урахуванням стану вашого здоров'я, але не пізніше ніж через 16 днів із дати отримання вашого запиту. Якщо Health Share потребуватиме додаткового часу, вам буде надіслано окреме повідомлення. Строк розгляду може бути продовжено ще максимум на 14 днів.

Якщо Health Share не розгляне вашу апеляцію упродовж 16 днів або в межах продовженого строку, це означає, що процедуру апеляційного розгляду вичерпано. У такому разі ви маєте право подати заяву на адміністративне слухання. Ви також можете вимагати проведення слухання, якщо не погоджуєтесь з рішенням Health Share за результатами апеляції.

Ви не зобов'язані особисто подавати скаргу або апеляцію. За вашим бажанням це може зробити уповноважений (офіційно схвалений) представник.

Ви маєте право продовжувати отримувати послугу, надання якої вже розпочалося до прийняття рішення про відмову, припинення або зменшення її обсягу.

Для отримання додаткової інформації щодо системи подання скарг і апеляцій, політик і процедур звертайтеся до Health Share.

Телефон: 503-416-8090

Безкоштовний номер: 888-519-3845 або TTY 711

Ви також можете безкоштовно отримати юридичну допомогу через Legal Aid Services Oregon Law Center. Для отримання додаткової інформації звертайтеся на лінію підтримки з питань державних пілг (Public Benefits Hotline) за номером 800-520-5292 або TTY 711.

Повідомлення про шахрайство, марнотратство й зловживання

Ride to Care підтримує Health Share у забезпеченні того, щоб кошти, призначені на медичне обслуговування, використовувалися в належний спосіб і сприяли збереженню здоров'я та добробуту наших учасників. Для цього нам потрібна ваша допомога.

Якщо ви вважаєте, що сталося шахрайство, марнотратство або зловживання, повідомте про це якомога швидше. Ви можете повідомити про такі випадки анонімно. Закони про захист викривачів захищають людей, які повідомляють про шахрайство, марнотратство й зловживання. Подання такого повідомлення не вплине на ваш доступ до послуг NEMT. Переслідування та дискримінація осіб, які повідомляють про шахрайство, марнотратство чи зловживання, а також погрози таким особам, є незаконними.

Шахрайство щодо Medicaid є протизаконним, і Ride to Care ставиться до таких випадків серйозно.

Випадки шахрайства, марнотратства й зловживань із боку постачальника послуг можуть охоплювати, зокрема, таке:

- стягнення з вас постачальником транспортних послуг плати за послугу, яка покривається програмою Ride to Care;
- використання постачальником транспортних послуг несанкціонованого транспортного засобу або водія для вашої поїздки.

Випадки шахрайства, марнотратства й зловживань з боку учасника програми можуть охоплювати, зокрема, таке:

- отримання компенсації за пробіг, хоча поїздка вже була забезпечена транспортом;
- використання послуг NEMT для отримання доступу до послуг, які не покриваються програмою;
- подання неточних або недостовірних документів для отримання відшкодування.

Ride to Care прагне запобігати шахрайству, марнотратству й зловживанню.

Ми дотримуємося вимог усіх відповідних законів, включно із Законом штату «Про незаконні претензії» та Федеральним законом «Про незаконні претензії».

Як повідомити про шахрайство, марнотратство й зловживання

Зверніться безпосередньо до Health Share. Ви можете зателефонувати, подати повідомлення онлайн або надіслати його письмово.

Телефон: 503-416-1459 або TTY 711

Ел. пошта: info@healthshareoregon.org

Health Share of Oregon

Attn: FWA

PO Box 301339

Portland, OR 97294

За бажанням ви також можете подати анонімне повідомлення, зателефонувавши до Ethics Point за номером 888-331-6524 або заповнивши форму на сайті ethicspoint.com

АБО

Повідомляйте про шахрайство, марнотратство й зловживання з боку учасників програми телефоном, факсом або поштою на адресу:

ODHS Fraud Investigation Unit

P.O. Box 14150

Salem, OR 97309

Гаряча лінія: 888-FRAUD01 (888-372-8301)

Fax: 503-373-1525 Attn: Hotline

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

АБО (щодо дій постачальників послуг)

OHA Office of Program Integrity (OPI)

500 Summer St. NE E-36

Salem, OR 97301

Гаряча лінія: 888-FRAUD01 (888-372-8301)

Захищена ел. пошта: OPI.Referrals@oha.oregon.gov

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

АБО

Medicaid Fraud Control Unit (MFCU)

Oregon Department of Justice

100 SW Market Street

Portland, OR 97201

Телефон: 971-673-1880

Факс: 971-673-1890

Щоб повідомити про шахрайство онлайн, перейдіть за посиланням
oregon.gov/dhs/abuse/Pages/fraud-reporting.aspx

Працюємо для задоволення ваших потреб

Як пов'язані між собою Ride to Care, постачальники послуг та Управління охорони здоров'я штату Орегон



Oregon Health
Authority

Управління охорони здоров'я штату Орегон (ОНА) адмініструє програму Medicaid на території всього штату Орегон, яка має назву Oregon Health Plan (OHP). Неекстрене медичне транспортування (Non-Emergent Medical Transportation, NEMT) є пільгою, що покривається в межах ОНП.



health share
Health Share of Oregon

Health Share of Oregon (HSO) — це організація координованої допомоги (Coordinated Care Organization, CCO). Вона працює під наглядом ОНА й обслуговує учасників ОНП у регіоні, що охоплює округи Клакамас, Малтнома та Вашингтон.



CareOregon, Kaiser Permanente, Legacy Health, PacificSource, OHSU та Providence Health & Services — постачальники страхових послуг, які обслуговують округи Клакамас, Малтнома та Вашингтон і підтримують Health Share у наданні медичної допомоги як CCO. За допомогою служб підтримки клієнтів і команд із координації догляду вони забезпечують ваш доступ до фізичної, стоматологічної та психіатричної допомоги, а також до лікування залежностей. Транспортні послуги покриваються в межах цих медичних планів.



RIDE to CARE

Ride to Care допомагає вам дістатися до прийомів і послуг, які покриває Health Share. Команда Ride to Care працює з вами, щоб підібрати послугу NEMT, яка найкраще відповідатиме вашим потребам. Це може бути проїзд громадським транспортом, відшкодування витрат на пальне або поїздка транспортом, який надає перевізник. Ride to Care також може зв'язуватися з вашим постачальником медичних послуг, щоб підтвердити, що ви відвідуєте заплановані прийоми для отримання послуг, які покриває Medicaid.



Ваш постачальник послуг первинної медичної допомоги (Primary Care Provider, PCP) може бути лікарем, практикуючою медсестрою, асистентом лікаря або натуропатом. Він або вона координує вашу медичну допомогу разом із CareOregon та іншими учасниками команди, як-от стоматологи, фахівці із психічного здоров'я, фармацевти та інші постачальники послуг. Ваш PCP або інші постачальники медичних послуг також можуть допомогти вам організувати транспортування.

Примітки

[illegible]



503-416-3955 або безкоштовний номер 855-321-4899
8:00–17:00, понеділок — п'ятниця ridetocare.com