



Guía del pasajero

1 de enero de 2025

503-416-3955 o número gratuito 855-321-4899

8 a.m. a 5 p.m. lunes a viernes

ridetocare.com

Tabla de contenidos

Información de contacto y horas de oficina	2
Asistencia en idiomas y formatos.....	3
Confidencialidad de los miembros.....	8
Declaración de no discriminación.....	8
Resumen del programa	9
Asistente de cuidados personales (PCA).....	12
Transporte público.....	13
Reembolso del millaje.....	16
Viajes en vehículo.....	17
Paradas en farmacias	23
Fuera del área.....	23
Emergencias.....	25
Inspección de conductores y seguridad de los vehículos.....	26
Plan para condiciones meteorológicas adversas	26
Sus derechos y responsabilidades	27
Sobrepagos	29
Reclamaciones, comentarios, denegaciones y reclamaciones	29

Información de contacto y horas de oficina

Información de contacto de Ride to Care

Teléfono: 503-416-3955

Número gratuito: 855-321-4899

TTY: 711

Página web: ridetocare.com

Ride to Care proporciona todos los servicios de transporte médico no urgente (NEMT, por sus siglas en inglés) en nombre de su organización de atención coordinada, Health Share of Oregon.

El servicio de atención al cliente de Ride to Care cuenta con personal que habla varios idiomas. También pueden ponerle en contacto con un intérprete, si lo necesita. El Servicio de Atención al Cliente puede ayudarle si tiene alguna discapacidad auditiva o del habla.

Horario y días festivos de Ride to Care

Nuestro horario habitual es de 8. a.m. a 5. p.m. de lunes a viernes, excepto días festivos. Durante estas horas puede realizar los trámites de admisión, presentar quejas y organizar sus necesidades de transporte. Todo lo que no se haga en ese horario se considera fuera de horario. Nuestro equipo secundario de atención al cliente ofrece servicios limitados fuera de horario, durante el fin de semana y los días festivos.

Nuestro equipo principal de Atención al Cliente no está disponible en los siguientes días festivos: Año Nuevo, Día de los Caídos, 4 de julio, Día del Trabajo, Acción de Gracias y Navidad.

Los servicios están disponibles 24 horas al día, 365 días al año. Puede programar el transporte (viajes) para cualquier día que necesite. Llame durante nuestro horario de oficina para programar los viajes. Solo se pueden programar viajes médicos urgentes fuera del horario de atención.

Los traslados programados con anterioridad no se verán afectados por nuestro horario de oficina ni por los días festivos.

Puede programar uno o varios desplazamientos a la vez cuando nos llame, con un máximo de 90 días de antelación, tanto para citas únicas como recurrentes (repetidas). También puede solicitar transporte en el mismo o al día siguiente.

Nuestro servicio de atención telefónica permanece disponible fuera de horario, independientemente de la hora, el día o los días festivos.

Información de contacto de Health Share of Oregon

Nuestro equipo principal de Atención al Cliente está disponible en horario laboral, de 8 a.m. a 5 p.m. en días laborables. Podemos ayudarle si necesita más ayuda. O si desea hacernos llegar sus comentarios sobre su experiencia con Health Share.

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

Teléfono: 503-416-8090

Teléfono gratuito: 888-519-3845 o TTY 711

Fax: 503-416-4981

Página web: healthshareoregon.org

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

Asistencia en idiomas y formatos

Puede obtener estos materiales en otros idiomas, en letra grande, en braille o en el formato que prefiera. También puede solicitar un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al 888-519-3845 o al TTY 711. Aceptamos llamadas de retransmisión. Puede obtener ayuda de un intérprete sanitario certificado y cualificado. Su acceso a los servicios cubiertos, reclamaciones, apelaciones o audiencias no se denegará ni limitará por la necesidad de formatos alternativos y/o asistencia auxiliar.

Spanish

Puede obtener estos materiales en otros idiomas, en letra grande, en braille o en el formato que usted prefiera. También puede solicitar un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al 888-519-3845 o TTY 711. Aceptamos llamadas de retransmisión.

Puede obtener la ayuda de un intérprete certificado y calificado en atención médica.

Russian

Вы можете получить эти материалы на других языках, напечатанные крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в другом предпочитаемом вами формате. Вы также можете запросить услуги переводчика. Эта помощь предоставляется бесплатно. Позвоните по тел. 888-519-3845 или ТТУ для слабослышащих 711. Мы принимаем звонки по линии трансляционной связи.

Вы можете обратиться за помощью к сертифицированному и квалифицированному медицинскому переводчику.

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

يمكنكم الحصول على هذه المواد مجاناً بلغات أخرى، أو بخط كبير، أو بلغة البريل أو بصيغة تفضلونها. بإمكانك أيضاً طلب حضور مترجم. إن هذه المساعدة مجانية. اتصل على الرقم 888-519-3845 أو للمبرقة الكاتبة 711. نستقبل المكالمات المحولة. يمكنك الحصول على المساعدة من مترجم رعاية صحية معتمد ومؤهل.

Somali

Waxaad heli kartaa waxyaabahani oo ku qoran luqaddo kale, far waaweyn, farta dadka indhaha aan qabin wax ku akhriyaan ee braille ama qaabka aad doorbidayso. Waxaad sidoo kale codsan kartaa turjubaan. Caawimaadani waa lacag la'aan ah. Wac 888-519-3845 ama TTY 711. Waan aqbalnaa wicitaanada gudbinta.

Waxaad caawimaad ka heli kartaa turjubaanka daryeelka caafimaadka oo xirfad leh oo la aqoonsan yahay.

Simplified Chinese

您可以获取这些材料的其他语言版本、大字版、盲文版或您所偏好格式的版本。您还可要求提供口语翻译人员服务。这项帮助是免费的。请拨

打888-519-3845 或 TTY 711。我们接受转接电话。

您可以从经过认证且合格的医疗保健口语翻译人员那里寻求帮助。

Traditional Chinese

您可以獲得這些材料的其他語言版本、大字版、盲文版或您慣用的格式。您也可申請口譯員。以上協助均為免費。請致電 888-519-3845 或 TTY 711。我們接受轉接電話。

您可以從經過認證且合格的醫療保健口譯員那裡尋求協助。

Korean

이러한 자료는 다른 언어, 큰 활자, 점자 또는 선호하는 형식으로도 제공됩니다.. 통역사를 요청하실 수도 있습니다. 본 지원 서비스는 무료입니다. 전화 888-519-3845번 또는 TTY 711로 문의하십시오. 저희는 모든 통신중계 전화에 응대합니다.

공인된 자격을 갖춘 의료 전문 통역사의 도움을 받으실 수 있습니다.

Chuukese

En mi tongeni angei ekkei metoch non pwan fosun ekkis, watten mesen mak, braille ika ew sokkun format ke mwochen. En mi pwan tongeni tingor epwe or emon chon chiaku. Ei aninis ese pwan kamo. Kokori 888-519-3845 ika TTY 711. Kich mi etiwa ekkewe kokon relay.

En mi pwan tongeni angei aninis seni ewe chon chiaku mi emon qualified ren ewe pekkin health care me certified.

Ukrainian

Ви можете отримати ці матеріали іншими мовами, крупним

шрифтом, шрифтом Брайля або у форматі, якому ви надаєте перевагу. Ви також можете попросити надати послуги перекладача. Ця допомога є безкоштовною. Дзвоніть за номером телефону 888-519-3845 або телетайп 711. Ми приймаємо всі дзвінки, які на нас переводять.

Ви можете отримати допомогу від сертифікованого та кваліфікованого медичного перекладача.

Farsi

می‌توانید این مطالب را به زبان‌های دیگر، خط درشت، بریل یا به فرمت دلخواه دیگری نیز دریافت کنید. همچنین می‌توانید درخواست مترجم شفاهی بدهید. ارائه این کمک رایگان است. با 888-519-3845 یا 711 تماس بگیرید. تماس‌های رله را نیز دریافت می‌کنیم. می‌توانید از یک مترجم رسمی و ذیصلاح مراقبت‌های سلامت کمک دریافت کنید.

Swahili

Unaweza kupata nyenzo hizi kwa lugha zingine chapisho kubwa, braille au kwa mfumo unaopendelea. Unaweza pia kuomba upewe huduma ya mkalimani. Usaidizi huu unatolewa bila malipo. Piga simu kwa 888-519-3845 au TTY 711. Tunakubali simu za kuchukuliwa.

Unaweza kupata usaidizi kutoka kwa mkalimani wa huduma ya afya aliyeidhinishwa na aliyehitimu.

Burmese

ဤစာပြက္ခာတမ္းများကို သင့်ညွှန် အချားဘာသာစကားများ၊ စာလုံးပုံ ကိုး၊ မ်ကျမဋ္ဌုံးအကြက ဘေရးလု သို့မဟုတ် သင်္ဃိမိုးဝ္ဆန္တညွှန် ပုံစံ

ဖင့် ၵ ရဲးိုငါသည့်။ သင့်ည့် စကားျပန္တစဉ်းလည့်း ဝေတာင့်းဆိုးိုငါ
သည့်။ ဤအကူအီမှာ အခမဲ့ျဖစ္ည့်။ 888-519-3845 သို့မဟုတ် TTY 711
ကို ဖုန်းဆက်။ ကြေးိုပို့သည့် စကားမေျဟန်င့်၊ နားမဖှကားန်ငှ။
မ်းအကြက ဖှကားမ့ ဆကြိယပေးသည့် ဝနောင့်းထံမ့ ဖုန်းကိုလ
ည့်း လကံပါသည့်။

သင့်ည့် လကူရပီး အရည့်ခင့်းျပည့်ိုေသာ က်န်းမာေရး ဝေစာ
င့်ေရွာကွဲး စကားျပန္တမ့ အကူအညီလည့်း ရရှိန်ိုငါသည့်။

Amharic

እነዚህን ነገሮች በሌሎች ቋንቋዎች፣ በትልቁ ህትመት፣ በብሬይል ወይም በመረጡት
ቅርጽ ማግኘት ይችላሉ። በተጨማሪም የአስተርጓሚ እርዳታ ለማግኘት መጠየቅ
ይችላሉ። ይህ እርዳታ በነጻ የሚሰጥ ነው። 888.519.3845 ወይም TTY 711
ይደውሉ። የማስተላለፍ/ relay ጥሪዎችን እንቀበላለን።

ብቃቱ ከተረጋገጠለት የጤና አጠባበቅ አስተርጓሚ እርዳታ ማግኘት ይችላሉ።

Romanian

Puteți obține aceste materiale în alte limbi, cu un font mărit, în
limbajul Braille sau într-un alt format preferat. De asemenea,
puteți solicita un interpret. Acest ajutor este gratuit. Apelați
888-519-3845 sau TTY 711. Acceptăm apelurile prin releu.

Puteți obține ajutor de la un interpret certificat și calificat în
domeniul asistenței medicale.

Confidencialidad de los miembros

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

Declaración de no discriminación

Health Share of Oregon no discrimina

La discriminación es ilegal. Health Share debe cumplir las leyes estatales y federales de derechos civiles. No podemos tratar a las personas injustamente en ninguno de nuestros programas o asociaciones debido a la:

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

Todo el mundo tiene derecho a entrar, salir y utilizar edificios y servicios. Usted tiene derecho a obtener información de forma que la entienda. Ride to Care cuenta con personal cualificado de Atención al Cliente que habla idiomas distintos del inglés. También le proporcionaremos a usted — o a su familia, cuidadores o representante — un intérprete cuando llame, si lo necesita. Esto incluye recibir material escrito en otros formatos que le sirvan (letra grande, audio, braille, etc.).

Usted o su representante pueden solicitar esta guía en papel, sin coste alguno. Health Share se la enviará en un plazo de cinco días hábiles.

Si no habla inglés, esto también incluye servicios gratuitos de interpretación e información/ material escrito en el idioma que hable. Haremos cambios razonables en las políticas, prácticas y procedimientos hablando con usted sobre sus necesidades.

Para comunicarnos sus preocupaciones u obtener más información, póngase en contacto con nuestro Coordinador de Quejas de cualquiera de estas maneras:

Health Share of Oregon

Teléfono: Toll-free 888-519-3845 or TTY 711

Presentar una denuncia por vía electrónica:

- **Página web:** Use el formulario de Oregon Health Authority, disponible en seis idiomas aquí: oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx
- **Correo electrónico:** civilrights@healthshareoregon.org

- **Consulte el procedimiento de reclamación:** healthshareoregon.org/members/get-help/member-rights/appeals-and-grievances

Fax: 503-416-1459

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

Derechos Civiles del Oregon Health Authority (OHA, por sus siglas en inglés)

Página web: oregon.gov/OHA/EI

Correo electrónico: oha.publiccivilrights@odhsoha.oregon.gov

Teléfono: 844-882-7889, 711 TTY

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

Oficina de Trabajo e Industrias División de Derechos Civiles

Teléfono: 971-673-0764

Página web: oregon.gov/boli/civil-rights

Correo electrónico: BOLI_help@boli.oregon.gov

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

Oficina de Derechos Civiles (OCR, por sus siglas en inglés) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU

Página web: link.careoregon.org/ocr-portal

Teléfono: número gratuito 800-368-1019 o 800-537-7697 (TDD)

Correo electrónico: OCRComplaint@hhs.gov

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

Resumen del programa

Ride to Care proporciona transporte médico gratuito no urgente (no de emergencia) o NEMT. NEMT es un beneficio para los miembros elegibles de Health Share of Oregon. NEMT le lleva a las consultas médicas que Health Share paga. Las consultas pueden ser al médico, al médico de cabecera, al consejero de salud mental o con otro proveedor.

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

Ride to Care ofrece tres formas de ayudarle a recibir atención médica. Las llamamos “viajes”

1. **Transporte público:** Ofrecemos abonos Hop Fastpass diarios o mensuales. Puede tomar los autobuses TriMet, MAX y el tranvía de Portland. También puede utilizar otros medios de transporte de la zona de los tres condados. Con esta opción, tendrá que encontrar la ruta de autobús o tren que le lleve a su destino. Si necesita ayuda para aprender a utilizar el transporte público, consúltenos.
2. **Reembolso del millaje:** Pagamos una tarifa por milla por las millas recorridas para recibir asistencia sanitaria. Puede conducir usted mismo. O puede llevarle otra persona. A veces pagamos un estipendio (cantidad fija) para comidas y alojamiento (una habitación para pasar la noche) si tiene que salir de nuestra área de servicio. Con esta opción, tendrá que encontrar a alguien que pueda llevarle a su cita.
3. **Traslados en vehículo:** Podemos programar viajes privados y compartidos. Le enviamos un vehículo que se adapte a sus necesidades. Eso incluye su dispositivo de movilidad (una ayuda para moverse).

Usted no paga nada por utilizar Ride to Care.

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

Qué esperar al llamar a Ride to Care

Hablará con nuestro equipo de Atención al Cliente. Averiguaremos cuáles son sus necesidades. Luego podemos ayudarle a obtener cualquier servicio que Health Share cubra (pague) a través del Plan de Salud de Oregón (OHP, por sus siglas en inglés). Podría ser atención física, dental o de salud mental, o un tratamiento para el uso de sustancias.

Verificaremos (nos aseguraremos) que usted es elegible (califica) para un viaje. Trabajaremos con usted para encontrar el tipo de viaje adecuado y menos costoso que se adapte a sus necesidades actuales de transporte. A esto lo llamamos proceso de selección.

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

- ¿Cómo quiere que nos pongamos en contacto con usted? ¿Qué día? (Le informaremos de su viaje tan pronto como lo hayamos organizado. Antes del día de su viaje, podemos llamarle, enviarle un mensaje de texto, un correo electrónico o un fax).
- ¿Cómo suele acudir a las citas sanitarias (hora establecida para un servicio médico)?
- ¿Vive cerca del transporte público?
- ¿Tiene acceso a (puede utilizar) un vehículo?
- ¿Utiliza algún dispositivo de movilidad?
- ¿Necesita ayuda adicional?
- ¿Qué modificaciones especiales (cambios) deberíamos hacer en el viaje? Puede deberse a sus necesidades, a su pasado o a su situación actual.

El Servicio de Atención al Cliente se encargará de confirmarlo con usted periódicamente. También puede comunicarles si sus necesidades cambian. El proceso de selección ayuda a Ride to Care a satisfacer sus necesidades. También ayuda a encontrar el conductor y el vehículo adecuados para su viaje.

Su representante autorizado (alguien a quien usted autoriza a actuar en su nombre) puede llamarnos. Puede ser un trabajador de salud de la comunidad, un padre de acogida, un padre adoptivo o un proveedor. También puede ser otro adulto en quien usted delegue (elija). Puede pedirnos información sobre tu viaje. También pueden cambiar o reservar un viaje para usted.

¿Tiene doble afiliación a Health Share y Medicare? Comprobaremos si usted necesita ayuda para acudir a una cita cubierta por Medicaid o Medicare. La cita puede ser dentro de nuestra área de servicio (condados de Clackamas, Multnomah y Washington). O puede ser fuera de nuestra área de servicio.

Health Share es responsable (gestiona y paga) los viajes que no sean de emergencia, aunque no estén en nuestra área de servicio.

¡La vida está llena de cambios! ¿Ha cambiado su salud? ¿Ha cambiado su acceso al transporte? Si se produce alguno de estos cambios, a corto o largo plazo, llámenos. Trabajaremos con usted para encontrar la mejor opción para sus nuevas necesidades.

Programar solicitudes de viaje

Cada vez que llame, necesitaremos la siguiente información:

- Su nombre y apellido.
- Fecha de nacimiento.
- Número de identificación de miembro.
- Fecha y hora de la cita.
- Direcciones completas de inicio y destino.
- Motivo de la cita médica.
- Si es un viaje de ida y vuelta o solo de ida.
- Si necesita un asistente de cuidado personal, o PCA. (Vea la Página 13 para más información sobre PCAs).
- Si puede caminar sin ayuda, o si tiene un dispositivo de movilidad. Podemos preguntarle si necesita asistencia del conductor. (Vea la Página 20 para más información sobre dispositivos de movilidad).
- Si usted usa un dispositivo de movilidad, podemos preguntarle:
 - Qué tipo es (por ejemplo, una silla de ruedas, scooter, muletas o andador).
 - Sus medidas.
 - Si su tipo de dispositivo de movilidad ha cambiado desde la última vez que lo transportamos.

Podemos solicitarle otra información también. Verificaremos que usted es miembro de Health Share y que su solicitud es para un servicio cubierto o relacionado con la salud. Por favor, tenga en cuenta que: verificar que usted es miembro de Health Share no garantiza que su solicitud será aprobada.

Aprobaremos o denegaremos su solicitud de viaje dentro de las 24 horas después de que usted nos contacte. Si su cita es dentro de 24 horas, le informaremos nuestra decisión antes de ese plazo. Queremos que usted llegue a tiempo a su cita.

Si autorizamos (OK) su viaje al momento de su solicitud por teléfono, le informaremos, cuando sea posible, sobre los detalles (planes). Si no, le preguntaremos la mejor manera de contactarle (correo electrónico, teléfono, mensaje de texto, fax, etc.) y le informaremos sobre los detalles (planes) del viaje tan pronto como los conozcamos. Esto será antes de su cita.

Health Share o Ride to Care le proporcionará información sobre su viaje al menos dos días antes de su cita, si es posible. La información sobre los detalles del viaje incluye, pero no se limita a:

- El nombre y número de teléfono del conductor o proveedor de transporte. Esto solo se puede utilizar para contactar con un conductor sobre un viaje programado, no para programar un viaje futuro. Si solicita un viaje con menos de dos días de antelación a su cita, es posible que no podamos facilitarle estos datos.
- El nombre y la dirección de recogida.
- El nombre y la dirección del proveedor de atención médica al que va a ver.
- Como miembro a Health Share, usted no es responsable de determinar si se han hecho los preparativos del viaje.

Tenga en cuenta que los conductores no pueden cambiar su hora de recogida asignada sin previa autorización por escrito de Ride to Care.

¿Necesita cambiar su hora de recogida u otra información del viaje? Llámenos. Se lo comunicaremos al proveedor de transporte.

Encontrará más información en las páginas 9-18, sobre los tres tipos de transporte (viajes) ofrecidos: transporte público, reembolso de millas y viajes en vehículo.

Miembros del programa dental de veteranos y del Compact of Free AssociaBon (COFA)

Si usted es miembro del Veteran Dental Program o COFA Dental Program (“OHP Dental”), Ride to Care **solo** proporciona viajes gratuitos a citas dentales. Ride to Care no proporcionará viajes gratuitos para otros servicios de salud si usted es miembro de estos programas. Si tiene preguntas sobre la cobertura y los beneficios disponibles, póngase en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Health Share llamando al 888-519-3845 o TTY 711.

Asistente de cuidados personales (PCA, por sus siglas en inglés)

Un asistente personal (PCA, por sus siglas en inglés) es un ayudante que viaja con el miembro a una consulta médica cubierta. El PCA ayuda antes, durante o después de la consulta. Ayudan con cosas como:

- Escaleras
- Su dispositivo de movilidad
- Interpretación del idioma
- Seguimiento médico (monitorear los dispositivos)

Un PCA puede ser la madre, el padre, el padrastro, el abuelo o el tutor del miembro. También puede ser cualquier adulto mayor de 18 años. El progenitor o tutor del miembro tiene que autorizarlo.

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

Si necesita que un PCA viaje con usted a las consultas médicas, indíquenoslo cuando llame para pedir asistencia para un viaje. Comprobaremos si la persona cumple los requisitos, tal y como especifica la página Asistentes de Oregón para transportes de niños y personas con necesidades especiales link.careoregon.org/oard-transportation-attendants

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

El PCA debe acompañar al miembro tanto en la recogida como en el regreso. No le facturaremos nada por transportar (llevar) a su dependiente.

Transporte público

Si puede tomar el transporte público, podemos facilitarle el pasaje. Es posible que tengamos que confirmar (comprobar) con la clínica que tiene una cita programada a esa hora.

Cuando nos llame, revisaremos sus citas médicas. Por favor, esté preparado para informarnos sobre futuras citas para atención física, dental y de salud mental, o tratamiento por consumo de sustancias.

Por teléfono, le pediremos información para programar su viaje. Consulte la sección “Qué esperar al llamar a Ride to Care” en la página 10 para obtener la información que necesitamos.

También le preguntaremos

- Si necesita una tarifa para un asistente de cuidados personales (PCA).
- Su número completo de tarjeta Hop Fastpass, si tiene una que no esté gestionada por otra organización y es la primera vez que nos llama.
- Su dirección postal.

Opciones de transporte local

Hay varias opciones de transporte público para las que podemos facilitarle la tarifa. Díganos cuál utilizará para acudir a su cita médica.

Podemos cargar la tarifa en una tarjeta Hop Fastpass para:

- Autobuses TriMet
- Tranvía de Portland
- TriMet MAX
- Vancouver C-Tran

También podemos enviarle la tarifa para:

- Canby Area Transit
- Sandy Area Metro
- South Metro Area Regional Transit
- Distrito de Transporte de South Clackamas

Pases diarios y mensuales

Nosotros determinaremos (decidiremos) si un pase diario o mensual es adecuado para usted.

Cargaremos la tarifa diaria o mensual en su tarjeta TriMet Hop Fastpass.

Si tiene cinco o más citas en un mes natural, podrá obtener un abono mensual de TriMet.

¿Solo tiene una cita? Pregúntenos si puede obtener un abono mensual. Si tiene una tarjeta de Ciudadano de Honor con TriMet, solo necesita una cita.

Tiempos a tener en cuenta

- **¿Está solicitando un pase de transporte mensual?** Llámenos entre el día 15 del mes anterior (antes) a sus citas de atención médica y el día 10 del mes en que están programadas (tendrán lugar) sus citas.
- **¿Está llamando después del día 10 del mismo mes que sus citas?** Le ofreceremos pases diarios, aunque tenga cinco o más citas.

Ejemplo 1:

Quiere un abono mensual de TriMet para abril. Nos llama después del 15 de marzo y antes del 10 de abril. Nos informa de sus cinco citas de abril. (O, si tiene una tarjeta de Ciudadano de Honor, nos informa de al menos una cita de abril).

Tendrá derecho al pase mensual de abril.

Ejemplo 2:

Tiene cinco citas a finales de abril. Nos llama el 11 de abril y solicita el abono de transporte para estas citas.

Tiene derecho a cinco abonos diarios de TriMet. Sí, tiene cinco citas en un mes. Pero **no** tiene derecho a un abono mensual. Eso se debe a que no nos llamó **antes del 10 de abril**. Por favor, oara la próxima llame antes para cumplir con el plazo para obtener un pase mensual.

Tarjetas Hop

¿Ya tiene un Hop Fastpass (tarjeta de transporte Hop)? Podemos cargar tarifas diarias y mensuales de TriMet en esa tarjeta. (Pero no podemos cargar tarifas en su tarjeta Hop si otro grupo gestiona esa tarjeta por usted. En su lugar, le enviaremos por correo una nueva tarjeta Hop.)

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

Ride to Care utiliza **solo** tarjetas Hop para proporcionarle tarifas de transporte en el área de servicio de TriMet. A partir del 1 de enero de 2020, TriMet ya no acepta pases de papel o boletos comprados a través de su aplicación de boletos.

¿Viaja fuera del área de servicio de TriMet? Emitiremos la forma de tarifa aceptada localmente.

Tiempos de envío y carga

Necesitamos tiempo para hacerle llegar su tarifa de transporte. Queremos que reciba la tarifa que necesita antes del día de su cita. ¡Por eso, le pedimos que nos llame con suficiente antelación!

- **Si necesita una tarjeta Hop Fastpass para adultos o jóvenes:** Llámenos de cinco a siete días laborables antes del día de su cita. El pase le llegará por correo.
- **Llámenos de cinco a siete días laborables antes del día de su cita. El pase le llegará por correo:** Llámenos de cinco a siete días hábiles antes del día de su cita. Le enviaremos el billete por correo.
- **Si necesita que carguemos la tarifa en su tarjeta Hop:** Llámenos al menos dos días laborables antes del día de su cita. Actualizaremos el saldo de su tarjeta Hop.

Ciudadano de honor y tarifa para personas de bajos ingresos

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

Visite el sitio web de TriMet para obtener más información: trimet.org/income

¿Va un asistente personal (PCA) con usted a sus citas? Cuando solicite la tarifa de Ciudadano de Honor o de Bajos Ingresos, asegúrese de informar a TriMet sobre su PCA. (Más información a continuación).

Después de completar su solicitud, TriMet le tomará una foto. TriMet le dará una tarjeta TriMet Hop con su foto. A continuación, puede solicitarnos la tarifa para personas de bajos ingresos o ciudadanos de honor para TriMet y C-Tran.

Si necesita que un asistente personal le acompañe en el transporte público:

1. Dígaselo a nuestro equipo de Atención al Cliente cuando llame para pedir la tarifa de transporte público.
2. Dígaselo al personal de TriMet cuando solicite una tarjeta Hop de Ciudadano de honor. (Sí, usted reúne los requisitos para obtener una tarjeta de Ciudadano de honor).
 - TriMet añadirá una «A» - de asistente - a su tarjeta de Ciudadano de honor Hop.
 - Con una tarjeta Hop de Ciudadano de honor «A», TriMet permite que su asistente personal viaje con usted sin coste alguno.
 - ¿Tiene una tarjeta Hop de Ciudadano de honor sin la A? Solicite una tarjeta Hop de Ciudadano de honor actualizada en la oficina de TriMet lo antes posible. Informe a TriMet que necesita viajar con un acompañante.

Podemos proporcionarle una tarifa temporal mientras solicita o actualiza su tarjeta Hop de Ciudadano de honor para incluir a su acompañante.

Reembolso de millas

Si usted o alguien que conoce puede llevarle en coche a sus citas médicas, podemos reembolsarle (devolverle el dinero) las millas recorridas.

Cuando otra persona le lleva y le trae de las citas, le abonamos los fondos del reembolso. Usted es responsable de entregar el dinero a la persona que le llevó.

Le reembolsaremos el dinero en los 14 días siguientes a su cita. Si denegamos el reembolso, emitiremos una Notificación de Determinación Adversa de Beneficio en un plazo de 14 días. Si su solicitud de reembolso está incompleta, tardaremos 14 días más para ayudarle con la solicitud.

Encontrará más información sobre las solicitudes denegadas en la página 30.

Estos son los pasos que debe seguir.

1. Llámenos a Ride to Care para programar su viaje. Siempre que sea posible, llame al menos dos días laborables completos antes de su cita. Esto nos da tiempo para confirmar la información antes de su cita. Necesitamos hacer esto antes de poder aprobar su solicitud. Puede llamar hasta 90 días antes de la cita. Si llama el mismo día de la cita, los fondos pueden aprobarse igualmente. (Consulte la sección Focus Card más abajo).
2. Obtenga el reembolso. Después de verificar su cita, cargaremos su reembolso de millas en una tarjeta Focus Card® de U.S. Bank. La Tarjeta Focus es una tarjeta de débito prepagada Visa®, ofrecida a través de U.S. Bank. Cargaremos los fondos dentro de los 14 días siguientes a su viaje.
3. Es posible que le pidamos a usted o a su proveedor que envíen un formulario. Esto confirma que usted acudió a su cita. Cuando recibamos el formulario, cargaremos los fondos en la Focus Card.

Focus Cards

La primera vez que solicite un reembolso, crearemos su cuenta para una tarjeta de débito prepagada Focus. Le enviaremos su tarjeta por correo. Puede tardar entre siete y diez días laborables en llegar. La Focus Card vendrá en un sobre sin marcar. Puede parecer correo basura, así que esté atento.

Guarde bien su Focus Card. Recargaremos esta misma tarjeta para futuros reembolsos.

Antes de utilizar su tarjeta, deberá activarla (ponerla en funcionamiento). Las instrucciones vienen con la tarjeta. Puede utilizar la tarjeta en cualquier establecimiento que acepte Visa. Avísenos cuando active la tarjeta. Cargaremos fondos en su Focus Card una vez activada la tarjeta.

Cuotas de reembolso y saldo de la tarjeta

Su reembolso por millaje se cargará en la Focus Card. Ride to Care utiliza la tasa de millaje del IRS para el reembolso. La tarifa actual es de 70 céntimos por milla. Nosotros cargaremos los reembolsos a su Focus Card dentro de los 14 días de su cita. Podemos esperar para cargar los fondos hasta después de que la cantidad debida haya alcanzado \$10 o más. El saldo de la tarjeta se transfiere de un mes a otro.

Si su tarjeta pasa seis meses sin ser utilizada, queda inactiva. Tendrá que solicitar al servicio de atención al cliente de Focus Card que reactiven su Focus Card antes de poder acceder a los fondos.

Si tiene preguntas sobre el saldo de su tarjeta, las disposiciones o la reactivación, llame al servicio de atención al cliente de Focus Card al número gratuito 877-474-0010.

Si necesita un método de reembolso distinto de Focus Card, póngase en contacto con nosotros. Solicítenos una adaptación (cambio o excepción).

La Focus Card es emitida por U.S. Bank National Association en virtud de una licencia de Visa U.S.A. Inc. ©2022 U.S. Bank. Miembro de la FDIC.

Viajes en vehículo

Aspectos básicos de los viajes en vehículo

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

Si vamos a programar un viaje, le pediremos información como:

- Dirección completa de partida y dirección de destino. Eso incluye el número de apartamento, habitación, edificio, piso o suite.
- Consejos útiles para el conductor sobre el lugar de recogida. ¿Hay escaleras? ¿Es una comunidad cerrada?
- Si viajará con usted un asistente personal o un animal de servicio.
- Si utiliza un dispositivo de movilidad. Si es así, podemos preguntarle:
 - El tipo de dispositivo.
 - Las medidas del dispositivo.
- El nivel de servicio que necesita (véase la página 20).
- Si necesita un viaje de ida y vuelta, y a qué hora espera necesitarlo.

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

Tiene derecho a pedir que le llevemos el mismo día o al día siguiente. Pero si la demanda de transporte es alta, damos prioridad a las solicitudes médicas urgentes. En la página 20 encontrará más información sobre las solicitudes para el mismo día y para el día siguiente.

Podemos programar un traslado en un vehículo si usted:

- No tiene acceso a un vehículo.
- No puede utilizar el transporte público.

Podemos enviar un sedán, una furgoneta para sillas de ruedas, un vehículo camilla o una ambulancia no urgente. Lo decidiremos en función de sus necesidades médicas. Un asistente de cuidados personales (PCA) puede acompañarle si es necesario.

Los conductores deben comunicarle su presencia cuando lleguen. Deben esperarle al menos

15 minutos después de la hora de recogida programada. Si no llega en esos 15 minutos, los conductores deben avisar al conductor antes de salir del lugar de recogida.

Siempre que sea posible, llámenos al menos dos días laborables antes de que necesite que le llevemos.

Programaremos su viaje para que llegue a tiempo a su cita. Programaremos su viaje de vuelta para que le recojamos sin demora después de su cita.

Esté preparado cuando llegue el conductor. ¿Ha llegado pronto el conductor y usted no está preparado? No tiene que ir antes de la hora o ventana de recogida programada.

Otras pautas de horarios:

Su conductor no esperará más de 15 minutos después de la hora o ventana de recogida programada.

No se le debe llevar más de una hora antes de la cita.

El conductor debe dejarle al menos 15 minutos antes de la hora de su cita.

Disponemos de planes de contingencia y planes de reserva para diferentes circunstancias que pueden afectar a la disponibilidad del transporte. Por ejemplo, tráfico pesado, accidentes de tráfico, inclemencias meteorológicas y retrasos de otros miembros en sus citas. Los planes de emergencia incluyen la búsqueda de otro proveedor que pueda llevarle o el reembolso si otra persona puede llevarle.

Haremos todo lo que esté en nuestras manos para proporcionar opciones de respaldo para transportar a los miembros hasta y desde sus citas. Si es necesario, colaboraremos con usted y con su proveedor de atención sanitaria para asegurarnos de que acude a su cita. Es posible que tengamos que reasignar su viaje a otro proveedor de transporte. **Avísenos de inmediato si su conductor no ha llegado dentro de los 10 minutos de su hora o ventana de recogida.**

- Los conductores no deben dejarle en el lugar de su cita más de 15 minutos antes de que la clínica u otro centro abra sus puertas (a menos que usted o su representante soliciten que le dejen antes).
- Los conductores no deben dejarle en el lugar de la cita menos de 15 minutos antes de que el consultorio u otro centro cierre sus puertas (a menos que usted o su representante soliciten que se le deje antes).
- Si su cita es la última del día, los conductores le recogerán como máximo 15 minutos después de que la clínica cierre sus puertas. Esto ocurrirá a menos que se prevea que la cita dure más de 15 minutos después del cierre, o a menos que usted o (en su caso) su padre, madre, tutor o representante lo soliciten.
- El conductor no está autorizado a realizar paradas no programadas, incluidas las de comida y bebida, en el trayecto hacia o desde su cita médica en el área de servicio local.

Si no está seguro de la hora a la que debe volver a casa después de su cita, puede programar una llamada por teléfono o llamar de vuelta. Cuando haya terminado su cita, llame al 503-416-3955 (llamada gratuita al 855-321-4899). Un conductor llegará en un plazo de 60 minutos a partir de la hora de su llamada.

Para evitar retrasos, le recomendamos que programe la hora de recogida siempre que sea posible.

Si necesita cancelar o cambiar un trayecto después de haberlo programado, infórmenos lo antes posible. Necesitamos que nos avise al menos dos horas antes de la hora de recogida programada. Es posible que no podamos atender cambios de última hora, pero siempre haremos todo lo posible.

Retrasos y reasignaciones

A veces, un proveedor de transporte puede llegar tarde o no poder recogerle debido al tráfico u otras razones. Si su transporte se retrasa o surge algún otro problema, llámenos. Reasignaremos su viaje a otro proveedor lo antes posible. Trabajamos con los proveedores de transporte para asegurarnos de que haya vehículos adicionales disponibles.

Solicitudes para el mismo día y para el día siguiente

Le pedimos que nos llame dos o más días laborables antes de su cita médica. Avisar con dos días de antelación nos ayudará a atenderle mejor en momentos de gran demanda.

Tiene derecho a solicitar un traslado el mismo día o al día siguiente.

Podemos comprobar los desplazamientos en el mismo día con su proveedor de asistencia médica.

Así es como priorizamos las solicitudes de viaje para el mismo día:

- Le dan el alta del hospital.
- Su proveedor de asistencia médica le pide que acuda el mismo día por una enfermedad grave. Esto puede incluir desplazamientos para análisis de laboratorio u otras pruebas.
- Acude a un centro de urgencias porque está enfermo y su médico de cabecera no está disponible.
- Usted está embarazada y necesita ver a su proveedor prenatal (embarazo), o ir a atención urgente.
- Su médico le envía a un especialista.
- Debe recoger inmediatamente un medicamento que necesita.

Para cualquier otro motivo, solicite el desplazamiento al menos dos días laborables antes de la cita. Usted o su representante pueden programar varios viajes durante una llamada telefónica, hasta 90 días antes de sus citas. Los servicios están disponibles 24 horas al día, 365 días al año.

Si un amigo o familiar puede llevarle a su cita, podemos aprobar el reembolso del millaje en el mismo día. Si puede utilizar el transporte público, podemos aprobar la tarifa de transporte.

Nivel de servicio

Nuestros conductores pueden proporcionar diferentes niveles de servicio para adaptarse mejor a sus necesidades médicas.

- **De acera a acera:** Su conductor le recogerá en la acera de su lugar de recogida.
- **Puerta a puerta:** Su conductor se reunirá con usted en la puerta o en la recepción de su lugar de recogida. El conductor le acompañará hasta la puerta o recepción de su lugar de recogida.
- **Mano a mano:** Su conductor se reunirá con usted y con un miembro de su equipo asistencial en el lugar de recogida. El conductor le acompañará hasta el interior del centro. Su conductor se quedará con usted hasta que alguien de su equipo de cuidados le lleve el resto del trayecto. Un asistente de cuidados personales, si está disponible, puede ayudar a realizar este servicio en su lugar.

Cuando nos llame para programar un traslado, indíquenos el tipo de asistencia que necesita.

Dispositivos de movilidad

Un dispositivo de movilidad es aquel que le ayuda a desplazarse. Es importante que sepamos si utiliza uno, de qué tamaño es y si necesita ayuda para cargarlo y descargarlo en el vehículo. Tanto si utiliza bastón, andador, silla de ruedas o scooter, como si necesita transporte en camilla, podemos llevarle a su cita.

Podemos proporcionarle un transporte que se adapte a su dispositivo de movilidad, pero no todos los vehículos pueden adaptarse a todos los tipos de dispositivos. Queremos enviarle el vehículo que mejor se adapte a sus necesidades. Si alguna vez llega un vehículo que no se ajusta a sus necesidades, llámenos inmediatamente.

Cuando nos llame, indíquenos el tipo y el tamaño de su dispositivo de movilidad, así como cualquier detalle especial.

Los detalles importantes sobre su dispositivo de movilidad pueden incluir:

- Si es plegable.
- La anchura y la longitud del dispositivo.
- El peso combinado del dispositivo cuando está ocupado.
- Si tiene respaldo alto o es reclinable.

Para el transporte en camilla, o si necesita una silla de ruedas para el traslado, necesitaremos conocer su altura y peso para poder enviarle la talla adecuada.

Si lo solicita, también podemos proporcionarle oxígeno. Cuando programe el viaje, indíquenos el número de litros de oxígeno que va a necesitar. Si le proporcionamos un dispositivo de movilidad u oxígeno, no podemos dejárselos en su destino. Solo se pueden utilizar durante el viaje. Asegúrese de prever sus necesidades en su domicilio y durante el trayecto.

Si utiliza un scooter, el conductor puede preguntarle si desea pasar a un asiento del vehículo por su propia seguridad. Pero no está obligado a hacerlo.

Los dispositivos de ayuda a la movilidad, como andadores o bastones, deben guardarse de forma

segura en el vehículo después de que usted se haya sentado. El proveedor le ayudará a asegurar su equipo si es necesario.

Las botellas de oxígeno portátiles deben sujetarse mientras se transportan. Lleve solo el oxígeno que necesite por razones médicas.

Si sus necesidades o su dispositivo de movilidad cambian en algún momento, háganoslo saber.

Animales de servicio

Puede llevar un animal de servicio durante sus viajes. Un animal de servicio es un perro o un caballo en miniatura que usted necesita debido a una discapacidad. El animal ha sido adiestrado para realizar trabajos o tareas en su beneficio como persona con discapacidad. Más información sobre los animales de servicio y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) en link.careoregon.org/ada-service-animals

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

Si va a llevar un animal de servicio con usted, por favor infórmenos cuando llame para programar su viaje. Nuestro equipo de Atención al Cliente y los conductores pueden hacerle las siguientes preguntas sobre su animal de servicio:

- ¿Qué tipo de animal es?
- ¿Es necesario el animal debido a una discapacidad?
- ¿Para qué tarea ha sido adiestrado el animal?

El Servicio de Atención al Cliente y los conductores pueden hacerle solo esas preguntas. Usted tiene derecho a mantener en privado los detalles de su información médica. No está obligado a revelar (dar) ninguna información más allá de esas tres preguntas.

Cinturones de seguridad

Todos los pasajeros deben respetar las leyes sobre cinturones de seguridad. Cuando llame para programar su viaje, infórmenos si necesitará una extensión del cinturón de seguridad. Si tiene una tarjeta de exención del cinturón de seguridad, llámenos para informarnos sobre la mejor manera de ayudarle. Los pasajeros en silla de ruedas deben utilizar el cinturón de cadera y hombro.

Viajes compartido

No se garantiza que los viajes sean privados y pueden ser compartidos. Es posible que se recoja o deje a otros pasajeros de NEMT de camino a su destino. Le pedimos que trate siempre a los demás pasajeros con respeto. No actúe de forma que suponga un riesgo para la seguridad de cualquiera de los pasajeros del vehículo.

Transporte seguro

Cuando un miembro sufre una crisis de salud mental, el tipo de transporte más adecuado puede ser el transporte médico seguro en un vehículo especial. Esto significa que un médico o un agente de la autoridad ha determinado que el miembro corre peligro de hacerse daño a sí mismo o a otros, o que necesita atención, custodia o tratamiento inmediatos.

Cuando sea médicamente apropiado, otra persona puede ir con el miembro, para administrar medicamentos en ruta o cumplir requisitos legales. Algunos ejemplos son, entre otros, uno de los padres, un tutor legal o un acompañante.

Autorizaremos transportes médicos seguros para servicios médicos cubiertos por el OHP ordenados por un tribunal. Las excepciones son si el miembro va al tribunal o a audiencias de compromiso (a menos que no haya otra opción de transporte financiado), o si el miembro está bajo custodia.

En caso de no presentarse

Si no se presenta, significa que no ha realizado el viaje programado. Y no nos avisó con suficiente antelación para cancelar el viaje.

Esto puede significar que:

- Ha cancelado un viaje menos de dos horas antes de la hora programada para recogerle.
- Usted no estaba listo dentro de los 15 minutos de la hora o ventana de recogida programada.
- Ha rechazado a un conductor en la puerta porque ya no necesitaba el viaje. O usted no quería un viaje de ese conductor o proveedor.

Después de un cierto número de ausencias, podemos colocar una modificación de servicio (cambio) en su perfil.

Una modificación de servicio establece condiciones especiales y restricciones razonables (límites justos) para futuros viajes. Podría significar que debe utilizar un determinado proveedor de transporte. O utilizar el transporte público cuando esté disponible. O que nos llame con antelación para confirmar cada viaje. O puede que tenga que viajar con un asistente de cuidados personales (PCA). (Consulte la página 12 para obtener más información sobre los PCA).

¿Cree que su viaje se ha marcado como no presentado por error? Puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente para impugnar (cuestionar) la ausencia. Examinaremos el asunto. Si procede, eliminaremos el aviso de no presentación.

Niños de 12 años o menos

Un adulto debe acompañar (ir con) a los niños de 12 años o menores. El adulto debe ser su padre, madre, padrastro o madrastra, abuelo o abuela, tutor legal, personal o voluntario del Departamento de Servicios Humanos (DHS por sus siglas en inglés) o personal de la Autoridad Sanitaria de Oregón (OHA por sus siglas en inglés). O puede ser un adulto (de 18 años o más) al que el padre, la madre o el tutor legal haya identificado por escrito como asistente de cuidados personales, o PCA.

El asistente adulto debe proporcionar e instalar sillas de coche o asientos de seguridad para cualquier niño menor de 8 años (consulte la página 12 para obtener más información sobre los PCA).

No podemos proporcionarle sillas de coche. Los conductores no pueden ayudar a instalar o retirar una silla de coche. Debe llevarse la silla de coche cuando abandone el vehículo. El conductor no puede guardarle una silla de auto en el vehículo.

Según la ley de Oregón:

- Un niño menor de 2 años debe sentarse en una silla de seguridad orientada hacia atrás.
- Un niño de 2 años o más que pese menos de 40 libras debe sentarse en un asiento de seguridad.
- Un niño que pese más de 40 libras debe sentarse en un asiento de seguridad hasta que mida 4 pies y 9 pulgadas, o si está asegurado con un sistema de seguridad aprobado por el estado.
- Un conductor puede transportar a un niño solo con el asiento de seguridad adecuado y un acompañante.

Paradas en farmacias

Podemos ayudarle a ir a la farmacia a recoger medicamentos recetados como complemento de un viaje existente. La parada puede añadirse antes o después de su cita. Podemos proporcionarle el pasaje de autobús, el reembolso del millaje o un desplazamiento en vehículo.

En este último caso, puede elegir: el conductor puede esperar 15 minutos. O puede llamar cuando esté listo para que le recojan.

No programamos desplazamientos rutinarios solo a farmacias. Sin embargo, programaremos uno si existe una necesidad médica.

Health Share y su plan de salud trabajan con proveedores de farmacia para ofrecerle la opción de tener sus medicamentos recetados enviados directamente a su puerta. Para saber más sobre las opciones de entrega, pregúntele a su plan de salud o clínica. O llame a Servicio al Cliente de Health Share al 503-416-8090, gratis al 888-519-3845 o TTY 711.

Fuera del área

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

A veces, el transporte fuera del área incluye combinar el reembolso y los viajes proporcionados por el vehículo, dependiendo de su situación.

Encontrará más información en OAR 410-141-3515(7)(a) y (b), 410-141-3930. Puede encontrar más información sobre los viáticos para comidas y alojamiento, y los reembolsos de viajes, en la Guía de Reembolso Ride to Care aquí: careoregon.org/docs/default-source/nemt/hso-nemt-reimburse-guide-web.pdf

En algunos casos, también podemos ofrecerle una ayuda para comidas y alojamiento (una cantidad fija de dinero) a usted y a un asistente, es decir, a alguien que le acompañe (más información a continuación). Es posible que ofrezcamos subsidios para comidas si su asistencia sanitaria fuera de la zona de cobertura tarda cuatro horas o más en recorrer todo el trayecto de ida y vuelta.

Para poder optar al reembolso del alojamiento:

- Y Debe empezar a viajar antes de las 5 de la mañana para acudir a su cita, o volver a casa de su cita más tarde de las 9 de la noche.
-
- Su proveedor debe informarnos, por escrito, de que tiene una necesidad médica.
- En ambos casos, debe facilitarnos el nombre y la dirección del lugar donde se alojará.

Las comidas también pueden estar disponibles en otros casos, como:

- Usted puede transportarse a sí mismo a una cita médica fuera del área.
- Un familiar o amigo puede llevarle a una cita médica fuera del área.
- Usted recibe un transporte proporcionado por un vehículo para acudir a una cita médica fuera del área.

Por favor, consúltenos si su situación fuera del área de servicio le da derecho a comidas.

Las comidas y el alojamiento de los miembros (y sus acompañantes, si procede) se reembolsan según las siguientes tarifas:

- Desayuno (\$11): El viaje comienza antes de las 6 a.m.
- Almuerzo (\$11): El viaje abarca todo el periodo comprendido entre las 11:30 y las 13:30 horas.
- Cena (\$12): El viaje termina después de las 6:30 p.m.
- Alojamiento: \$110 por noche. Reembolsamos el alojamiento de los asistentes solo si tienen una habitación separada de la suya.

Los viáticos para comidas son una cantidad fija. No es necesario que nos entregue los recibos de las comidas.

Los miembros deben pagar cualquier gasto superior a los subsidios de comida y alojamiento aprobados. Si se le aprueban los viáticos para comidas y alojamiento, planifique adecuadamente su viaje. Si usted, o el miembro en cuyo nombre llama, no puede pagar el resto de los gastos, llame a Health Share y pregunte qué opciones tiene.

Disponemos de un proceso para revisar las solicitudes de gastos de viaje para recibir atención fuera de nuestra área de servicio. Cuando se aprueban por adelantado, podemos reembolsar ciertos gastos de viaje o proporcionar un subsidio de viaje.

En cuanto concierte una cita para recibir atención médica fuera de nuestra área de servicio, llámenos. Necesitamos tiempo para estudiar su solicitud. Primero comprobaremos si es médicamente apropiado que se desplace fuera del área de servicio para recibir atención médica. Si aprobamos su cita fuera del área, entonces necesitaremos tiempo para programar las piezas necesarias de su viaje.

Puede llamar hasta 90 días antes para solicitar un viaje fuera de la zona. Tiene hasta 45 días después de la cita para que recibamos su formulario de reembolso debidamente completado.

Cuando llame para solicitar un traslado fuera de nuestra área de servicio, nuestros representantes del Servicio de Atención al Cliente necesitarán algunos datos. **Esta información nos ayudará a decidir si el viaje entra dentro de las pautas de cobertura fuera del área establecidas por la Autoridad Sanitaria de Oregón. Le pediremos:**

- Direcciones completas de origen y destino, incluidos los números de apartamento y suite (si procede).
- Nombre del centro, nombre del proveedor y número de teléfono del proveedor.
- Motivo de las citas.
- Fecha y hora de las citas.
- Cuándo tiene que llegar. Puede ser el día anterior a la cita programada.
- La duración de su estancia.
- Si necesitará un dispositivo de movilidad o un asistente personal.
- El tipo de transporte que solicita. (Como transporte en vehículo, viaje en avión o reembolso de millas).
- Un número de teléfono adecuado para devolverle la llamada.

Después de revisar y verificar la información del viaje, nos pondremos en contacto con usted. Le comunicaremos si su viaje ha sido aprobado o denegado.

Si su viaje ha sido aprobado, le daremos los detalles para su transporte. Y le facilitaremos una Focus Card para el reembolso.

Viajar fuera de la zona con un acompañante

Reembolsaremos las comidas o el alojamiento de un acompañante (alguien que vaya con usted). Esto puede incluir a los padres u otras personas que ayuden a los afiliados. Reembolsamos a los afiliados los gastos de los acompañantes que vayan con ellos cuando:

- El afiliado es menor de edad y no puede viajar sin otra persona.
- El afiliado dispone de una nota firmada por su proveedor en la que se explica por qué un acompañante debe viajar con él.
- Por razones mentales o físicas, el afiliado no puede acudir a su cita sin ayuda.
- El afiliado no puede volver a casa después de la cita, tratamiento o servicio sin ayuda.

En determinadas situaciones, podemos decidir reembolsar las comidas o el alojamiento a más de un afiliado o por motivos distintos de los indicados anteriormente.

Si usted o su solicitante no pueden pagar por adelantado las comidas y el alojamiento, háganoslo saber. Encontraremos la mejor opción para usted.

Emergencias

Si tiene una emergencia médica, llame al 911 o pida a alguien que le lleve a la sala de emergencias más cercana. Ride to Care no proporciona transporte de emergencia.

Si tiene una emergencia durante el trayecto, notifíquese al conductor. Su conductor puede llamar al 911.

Inspección de conductores y seguridad de los vehículos

Analizamos a nuestros conductores. Se someten a actividades previas a la contratación, incluida la comprobación de antecedentes penales y la investigación para asegurarnos de que no están excluidos de participar en programas federales. Están sujetos a requisitos de contratación específicos, como tener un permiso de conducir con las anotaciones correctas, si es necesario. Los servicios de transporte se prestan solo en vehículos que cumplen determinadas normas de seguridad y comodidad. Disponen de cinturones de seguridad, extintores y botiquines de primeros auxilios. Los vehículos están libres de humo, desinfectados, limpios, libres de residuos y cumplen todos los requisitos locales en materia de licencias y permisos. De este modo se garantiza la seguridad de los miembros y se respetan sus derechos como discapacitados.

Todos los vehículos deben incluir el siguiente equipamiento de seguridad:

- Cinturones (de seguridad)
- Botiquín de primeros auxilios
- Extintor
- Dispositivos de señalización o reflectantes
- Linterna
- Dispositivos de tracción para los neumáticos, si procede, como cadenas o neumáticos de nieve
- Guantes desechables

Los vehículos también deben disponer de equipamiento adicional:

- Espejos retrovisores y laterales
- Claxon
- Sistemas de calefacción, aire acondicionado y ventilación
- Intermitentes, faros, luces traseras y limpiaparabrisas que funcionen

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

Plan para condiciones meteorológicas adversas

Tenemos un plan para atenderle si necesita cuidados médicos de urgencia durante condiciones meteorológicas extremas. La atención médica urgente incluye diálisis renal, infusiones de quimioterapia y mucho más. El clima adverso (muy malo) incluye calor extremo, frío extremo, inundaciones, advertencias de tornado, fuertes nevadas, carreteras congeladas y más.

Si las condiciones no son seguras o nuestra capacidad disponible es limitada, podemos limitar los viajes. Nos centraremos en la atención médica urgente. Los traslados a citas rutinarias pueden cancelarse.

Sus derechos y responsabilidades

Los pasajeros de Ride to Care tienen derecho a:

- Recibir un transporte seguro y fiable que satisfaga sus necesidades.
- Recibir servicios de interpretación.
- Recibir materiales en el idioma o formato que satisfaga sus necesidades.
- No ser discriminados por los conductores, el personal u otros pasajeros de Ride to Care.
- Llevar un animal de servicio o un asistente personal cuando sea necesario. Informe al centro de llamadas de que tiene previsto llevar un asistente o un animal de servicio.
- Lleve algunos artículos si los necesita, pero no demasiados. Por ejemplo, puede llevar:
 - Tres bolsas de compra, o
 - Una caja de comida, o
 - Dos bultos de equipaje de mano
- Ser transportado en el dispositivo de movilidad de su elección (como un scooter). Pedir ayuda con los cinturones de seguridad o un extensor de cinturón de seguridad. Recibir el servicio a tiempo. Compartir elogios o presentar quejas sobre su servicio. Presentar una apelación o solicitar una audiencia (o ambas cosas) si cree que el servicio fue denegado injustamente. Recibir una notificación por escrito cuando se deniega un viaje.

Esperamos que los pasajeros de Ride to Care:

- Muestren respeto a todo el personal de Ride to Care, a los conductores y a los demás pasajeros. No se permite el lenguaje o comportamiento abusivo o intimidatorio.
- Recoja todas sus pertenencias cuando salga del vehículo, aunque piense que le recogerá el mismo. Revise el asiento y el suelo a su alrededor en busca de objetos personales.
- Acepte mantener siempre bajo control a los animales de servicio. No se permiten animales de servicio en los asientos de los pasajeros.
- Lleve a los animales de apoyo emocional o mascotas en una transportadora cerrada.
- Llame con antelación si debe cambiar o cancelar un viaje. Llame a Ride to Care al 503-416-3955 o al 855-321-4899 con la mayor antelación posible.
- Informe al centro de llamadas si necesita una parada adicional, como la farmacia. Debe solicitar una parada con antelación. Los conductores solo pueden hacer paradas previamente aprobadas.
- Esté preparado para su recogida a la hora que Ride to Care le indique. La puntualidad ayuda a todos: a usted, al conductor y a los demás pasajeros.
- Acordar no estar bajo la influencia de drogas o alcohol en los vehículos de Ride to Care.
- Acepte no fumar ni vaporizar dentro o cerca de los vehículos de Ride to Care o de los conductores. Por favor, manténgase al menos a 25 pies del vehículo.
- Acepte no realizar actividades ilegales en o cerca de los vehículos o conductores de Ride to Care, o de otros miembros.
- Llevar puesto el cinturón de seguridad, de acuerdo con la ley de Oregón.

- Acepte cumplir normas adicionales en caso de emergencia de salud pública, como llevar mascarilla.
- No tenga comportamientos que discriminen a los conductores o al personal de Ride to Care, o a otros pasajeros.
- Lleve el asiento de seguridad del tamaño correcto para cualquier niño que viaje con usted. Usted instalará el asiento y asegurará al niño en el mismo. Retire el asiento de seguridad del vehículo al final de cada viaje.
- Mantenga los alimentos o bebidas en recipientes cerrados y no los consuma en el vehículo. Es posible que le permitan un pequeño refrigerio si lo necesita para controlar un problema de salud.
- Planifique con antelación y lleve comida (para comer durante las paradas) y medicamentos en caso de viajes largos o retrasos inesperados.
- Facilite información precisa a Ride to Care y a nuestros proveedores de transporte. Esto mejorará el servicio que recibe.
- Acuerde no dar propinas ni regalos a los conductores.

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

Modificaciones del servicio

Algunos miembros tienen condiciones o necesidades especiales. Estas pueden incluir discapacidades físicas o de salud conductual. Modificaremos (ajustaremos) los servicios NEMT para cumplir las normas de OAR 410-141-3955. También modificaremos los servicios para los pasajeros con problemas de salud o que muestren comportamientos que supongan una amenaza directa o un riesgo para la seguridad del conductor o de otras personas en el viaje.

Los riesgos de seguridad incluyen comportamientos como:

- Amenazar al conductor.
- Amenazar a otras personas en el vehículo.
- Crear una situación que ponga en peligro a cualquiera de los pasajeros del vehículo.

Los usuarios que hagan un mal uso del servicio también pueden recibir una modificación del servicio. Los servicios también pueden modificarse cuando el comportamiento de un usuario provoca que los proveedores de atención médica rechacen los servicios por problemas de transporte.

Si se le modifica el servicio, se le notificará por escrito y colaboraremos con usted. Encontraremos otras opciones para ayudarle a acudir a su centro de salud.

Facturación

Ni nosotros ni Health Share podemos facturarle el transporte hacia o desde los servicios médicos cubiertos, aunque la Autoridad Sanitaria de Oregón (OHA) no nos reembolse dichos servicios. Si recibe una factura, llámenos o llame a Health Share inmediatamente.

Sobrepagos

A veces, es posible que le paguemos más de lo que deberíamos. A esto se le llama sobrepago. Esto puede ocurrir cuando:

- Nosotros le reembolsamos, pero otra agencia o recurso ya le ha reembolsado.
- Le pagamos directamente a quien le proporcionó el transporte, las comidas o el alojamiento, pero a usted también se lo reembolsamos.
- Le pagamos el viaje a una cita, pero usted:
 - No usa el dinero.
 - No acude a la cita.
 - Comparte el viaje con otro miembro al que también se le haya reembolsado el dinero.
- Le damos pases de transporte público y usted los vende o transfiere a otra persona.

Si se produce uno de estos casos, podemos cobrarle el dinero pagado de más.

Reclamaciones, comentarios, denegaciones y reclamaciones

Quejas y comentarios

Los proveedores de servicios sanitarios y de transporte de Health Share quieren ofrecerle la mejor atención posible. ¿Tiene alguna queja sobre los servicios de transporte (viaje)? Puede llamarnos o escribirnos para informarnos a nosotros o a Health Share al respecto.

Tiene derecho a presentar una queja sobre cualquier aspecto de nuestros servicios, procesos o viajes. Una queja expresa insatisfacción. Nuestro equipo trabajará para solucionar sus problemas.

Las quejas pueden ser sobre cosas tales como, pero no limitado a:

- La denegación de un servicio.
- La seguridad del conductor o del vehículo.
- La calidad del servicio recibido.
- Un conductor o miembro del personal maleducado.
- Si ha recibido el tipo de servicio adecuado.
- Su acceso a los servicios.
- Sus derechos como consumidor.

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

Puede presentar una queja llamando a Ride to Care en horario laboral. También agradecemos cualquier otro tipo de comentario.

En un plazo de cinco días laborables desde que Ride to Care reciba su queja, le enviaremos una de estas dos cosas: una resolución (decisión) por escrito. O una carta explicando que necesitamos más tiempo para estudiar su caso.

Le daremos una respuesta definitiva en un plazo de 30 días naturales.

¿Necesita ayuda para completar formularios o saber cómo proceder? Health Share puede ayudarle. Llame a su equipo de atención al cliente al 503-416-8090, al número gratuito 888-519-3845 o al TTY 711.

Usted también puede:

- Comunicarse directamente con su proveedor para hablar sobre sus inquietudes.
- Presentar una queja ante Servicios al Cliente del OHP. Llamar gratis al OHP al 800-273-0557.
- Presentar una queja ante el Defensor del Pueblo de la Autoridad de Salud de Oregón. Llame gratis a la OHA al 877-642-0450 o TTY 711.

Su representante autorizado (alguien que usted ha autorizado para que actúe en su nombre) puede presentar una queja en su nombre. Es posible que tenga que informar a Ride to Care (por escrito o de viva voz) de que permite que un representante autorizado presente una queja.

Ni nosotros ni Health Share le impediremos (detendremos) que presente quejas o reclamaciones que haya hecho anteriormente (antes). Tampoco le impediremos que presente la misma queja o reclamo ante nosotros y ante Health Share.

Ride to Care, sus contratistas, subcontratistas y proveedores participantes no pueden:

- Impedir que un miembro utilice cualquier parte del proceso del sistema de quejas y apelaciones o tomar medidas punitivas contra un proveedor que solicite un resultado acelerado o apoye la apelación de un miembro.
- Fomentar la retirada de una reclamación, recurso o audiencia ya presentada.
- Utilizar la presentación o el resultado de una queja, recurso o audiencia como motivo para reaccionar contra un miembro o solicitar su baja.

Denegaciones y reclamaciones

Si cree que se le ha denegado un servicio injustamente, tiene derecho a presentar un reclamo, a una audiencia o a ambas cosas. Si se le deniega un servicio, le informaremos verbalmente del motivo de la denegación. Antes de enviarle por correo una Notificación de Determinación Adversa de Beneficio (NOABD, por sus siglas en inglés), debemos proporcionar una revisión secundaria por parte de otro empleado cuando el revisor inicial deniega un viaje.

En un plazo de 72 horas a partir de la denegación, Health Share le enviará por correo (al miembro al que se le denegó el viaje) una carta de Notificación de determinación adversa de la prestación (NOABD). También enviaremos una copia al proveedor u otro tercero con el que había concertado una cita, si le habían programado el viaje. Encontrará más información sobre sus derechos en el Manual del Miembro.

Siempre debe intentar resolver sus dudas directamente a través de nosotros. No obstante, si no podemos resolver su problema, puede ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de Health Share llamando al 503-416-8090 o con el Servicio de Atención al Miembro de la Autoridad Sanitaria de Oregón llamando al 800-273-0557.

Si denegamos, suspendemos o reducimos los servicios NEMT que usted ha solicitado, o que su proveedor de atención médica solicitó en su nombre, le enviaremos por correo una carta NOABD en un plazo de 72 horas, o lo antes posible antes de que se produzca el cambio. En la notificación se le explicará por qué hemos tomado esa decisión.

La carta le explicará cómo apelar la decisión, si así lo desea. Siga las instrucciones de la carta NOABD para iniciar el proceso de apelación a través de Health Share. Debe presentar la apelación en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la carta NOABD. También tiene derecho a solicitar que se acelere su apelación. Para apoyar su apelación, tiene derecho a dar información y testimonio (pruebas) en persona o por escrito. También puede presentar argumentos jurídicos y fácticos en persona o por escrito. Deberá hacerlo dentro de los plazos de presentación de recursos.

Si decide presentar una apelación, profesionales sanitarios con experiencia clínica o programática sobre la situación la revisarán. Health Share le enviará por correo una Notificación de Resolución de Apelación (NOAR) tan pronto como lo requiera su estado de salud. La enviarán a más tardar 16 días después de la fecha de su solicitud. Si Health Share necesita más tiempo, le enviará una carta. Ellos pueden disponer de hasta 14 días más.

Si Health Share no procesa su apelación en un plazo de 16 días o en el plazo de apelación ampliado, significa que el proceso de apelación se ha agotado. En ese caso, puede solicitar una audiencia administrativa. No tiene que presentar su propia queja o su propia apelación. Si lo desea, un representante autorizado (aprobado) puede presentar una por usted.

Puede seguir recibiendo un servicio que ya había comenzado antes de nuestra decisión de denegarlo, interrumpirlo o reducirlo.

Para obtener más información sobre los sistemas, políticas y procedimientos de reclamación y apelación, llame a Health Share:

Teléfono: 503-416-8090

Número gratuito: 888-519-3845 or TTY 711

También puede obtener ayuda legal gratuita a través de Legal Aid Services Oregon Law Center. Póngase en contacto con la línea directa de prestaciones públicas en el 800-520-5292 o TTY 711 para obtener más información.

Al servicio de sus necesidades

Cómo están conectados Ride to Care, sus proveedores y la Autoridad Sanitaria de Oregon



Oregon
Health
Authority

La Autoridad Sanitaria de Oregon (OHA por sus siglas en inglés)

gestiona el programa Medicaid para todo el estado de Oregon, que se denomina Plan de Salud de Oregon (OHP por sus siglas en inglés). El transporte médico no urgente (NEMT) es una prestación cubierta por el OHP.



health
share
Health Share of Oregon

Health Share of Oregon (HSO) es lo que se denomina una

organización de atención coordinada (CCO por sus siglas en inglés). Health Share of Oregon trabaja bajo OHA para atender a los miembros del OHP en el área de los tres condados (los condados de Clackamas, Multnomah y Washington).



CareOregon, Kaiser Permanente, Legacy Health/PacificSource, OHSU y Providence Health & Services

son proveedores de seguros en el área de los tres condados que ayudan a Health Share CCO a prestar atención. A través de sus equipos de atención al cliente y coordinación de la atención, ayudan a garantizar que usted tenga acceso a la atención de salud física, dental y mental y al tratamiento por consumo de sustancias. Los servicios de transporte están cubiertos por estos planes de salud.



RIDE
to CARE

Ride to Care le ayuda a acudir a las citas y servicios médicos que cubre

Health Share. Ride to Care trabajará con usted para encontrar el servicio NEMT que se adapte a sus necesidades. Puede tratarse de una tarifa de transporte público, fondos para el reembolso del millaje o viajes proporcionados por un vehículo. Ride to Care también puede ponerse en contacto con su proveedor de atención médica para verificar que asiste a los servicios cubiertos por Medicaid.



Su proveedor de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés)

puede ser un médico, una enfermera especializada, un asistente médico o un naturópata. Ellos coordinan su atención con CareOregon y otros miembros del equipo médico como dentistas, proveedores de salud mental, farmacéuticos y otros. Su médico de cabecera u otros profesionales médicos también pueden ayudarle a organizar el transporte.

RIDE to CARE

503-416-3955 o número gratuito 855-321-4899
8 a.m. a 5 p.m. lunes a viernes
ridetocare.com

OHA-HSO-25-3527-SPA