

RIDE to CARE

Hướng Dẫn Dành Cho Người Được Chuyên Chở

Ngày 1 tháng 1 năm 2026

503-416-3955 hoặc số miễn phí 855-321-4899
8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu
ridetocare.com

Mục lục

Thông tin liên hệ và giờ làm việc	2
Hỗ trợ ngôn ngữ và định dạng	3
Bảo mật thông tin hội viên.....	9
Tuyên bố không phân biệt đối xử.....	9
Tổng quan về chương trình	11
Người hỗ trợ chăm sóc cá nhân (PCA).....	14
Phương tiện giao thông công cộng.....	15
Bồi hoàn chi phí đi lại theo dặm	18
Các chuyến đưa đón bằng phương tiện được cung cấp	20
Dừng ở nhà thuốc.....	26
Ngoài khu vực.....	26
Các trường hợp cấp cứu	29
Sàng lọc tài xế và an toàn phương tiện	29
Kế hoạch ứng phó thời tiết bất lợi.....	30
Quyền và trách nhiệm của quý vị.....	30
Điều chỉnh dịch vụ.....	32
Lập hóa đơn.....	33
Khoản trả thừa	33
Than phiền, phản hồi, từ chối và kháng nghị	33
Báo cáo gian lận, lãng phí và lạm dụng	36

Thông tin liên hệ và giờ làm việc

Thông tin liên hệ của Ride to Care

Điện thoại: 503-416-3955

Số miễn phí: 855-321-4899

Fax: 503-296-2681

TTY: 711

Trực tuyến: ridetocare.com

Địa chỉ gửi thư: Ride to Care, PO Box 301339, Portland, OR 97294

Ride to Care cung cấp toàn bộ các dịch vụ chuyên chở y tế phi cấp cứu (non-emergent medical transportation, NEMT) thay mặt cho tổ chức chăm sóc phối hợp của quý vị, Health Share of Oregon.

Các đường dây điện thoại của Ride to Care có hệ thống nhắn tin bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha, cả trong giờ làm việc thông thường và ngoài giờ làm việc. Nhóm Dịch Vụ Khách Hàng của họ có nhân viên nói được nhiều ngôn ngữ. Họ cũng có thể kết nối quý vị với thông dịch viên, nếu cần. Nhóm Dịch Vụ Khách Hàng có thể hỗ trợ nếu quý vị bị khiếm thính hoặc khiếm ngôn.

Giờ làm việc và ngày lễ của Ride to Care

Giờ làm việc thông thường của chúng tôi là từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, trừ các ngày lễ. Trong khung giờ đó, quý vị có thể thực hiện thủ tục tiếp nhận ban đầu, nộp thanh toán và sắp xếp các nhu cầu chuyên chở của mình. Bất kỳ thời gian nào ngoài khung giờ trên đều được xem là ngoài giờ làm việc. Nhóm Dịch Vụ Khách Hàng phụ của chúng tôi cung cấp các dịch vụ hạn chế ngoài giờ làm việc, vào cuối tuần và trong các ngày lễ.

Nhóm Dịch Vụ Khách Hàng chính của chúng tôi **không** làm việc vào các ngày lễ sau: Ngày Tết Dương Lịch, Ngày Chiến Sĩ Trận Vong, Ngày Quốc Khánh 4 tháng 7, Ngày Lao Động, Ngày Lễ Tạ Ơn và Giáng Sinh.

Các dịch vụ được cung cấp 24 giờ một ngày, 365 ngày một năm. Quý vị có thể lên lịch chuyên chở (chuyến đi) cho bất kỳ ngày hoặc thời gian nào quý vị cần. Vui lòng gọi trong giờ làm việc thông thường của chúng tôi để lên lịch các chuyến đi không khẩn cấp về mặt y tế. Chỉ những chuyến đi khẩn cấp về mặt y tế mới có thể được đặt lịch ngoài giờ làm việc.

Dịch vụ chuyên chở đã được đặt lịch trước đó sẽ không bị ảnh hưởng bởi giờ làm việc hoặc các ngày lễ của chúng tôi.

Quý vị có thể đặt lịch một hoặc nhiều chuyến đi cùng lúc khi gọi cho chúng tôi, trước tối đa 90 ngày, cho cả các cuộc hẹn đơn lẻ và định kỳ (lặp lại). Quý vị cũng có thể yêu cầu dịch vụ chuyên chở trong ngày hoặc ngày hôm sau.

Tổng đài ngoài giờ làm việc của chúng tôi luôn sẵn sàng phục vụ bất kể thời gian, dù là ngày trong tuần hay ngày lễ. Quý vị có thể để lại tin nhắn cho tổng đài ngoài giờ làm việc của chúng tôi. Họ cũng có thể hướng dẫn quý vị đến các dịch vụ cấp cứu, nếu cần.

Thông tin liên hệ của Health Share of Oregon

Nhóm Dịch Vụ Khách Hàng chính của chúng tôi làm việc trong giờ làm việc thông thường, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu.

Chúng tôi có thể hỗ trợ nếu quý vị cần thêm trợ giúp. Hoặc nếu quý vị muốn cung cấp phản hồi về trải nghiệm NEMT của mình cho Health Share.

Địa chỉ: 2121 SW Broadway, Suite 200, Portland, OR 97201

Điện thoại: 503-416-8090

Số miễn phí: 888-519-3845 hoặc TTY 711

Fax: 503-416-4981

Trực tuyến: healthshareoregon.org

Giờ làm việc: 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu, trừ các ngày lễ.

Hỗ trợ ngôn ngữ và định dạng

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 صحتی یا واجد شرایط کمک بگیریید. این کمک رایگان است. با شماره 888-519-3845، TTY 711 تماس بگیریید، 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 haq 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 ТТУ 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 ቅርጸት ማግኘት ይችላሉ። በተጨማሪም አስተርጓሚ የማግኘት መብት አለዎት። እውቅና ካለው ወይም ብቃት ካለው የጤና እንክብካቤ አስተርጓሚ እርዳታ ማግኘት ይችላሉ። ይህ እርዳታ ነጻ ነው። ወደ 888-519-3845፣ TTY 711 ይደውሉ ወይም ለአቅራቢዎ ይገኙ። የሪሌ 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.

Bảo mật thông tin hội viên

Quyền riêng tư của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi. Chúng tôi chỉ thảo luận về quý vị hoặc cung cấp thông tin của quý vị khi cần thiết cho các mục đích kinh doanh. Mọi hành vi khác đều bị nghiêm cấm. Chúng tôi sẽ giữ kín thông tin của quý vị theo đúng yêu cầu của pháp luật.

Tuyên bố không phân biệt đối xử

Health Share of Oregon không phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử là hành vi trái pháp luật. Health Share phải tuân thủ các luật dân quyền của tiểu bang và liên bang. Chúng tôi không được đối xử bất công với bất kỳ ai trong bất kỳ chương trình hoặc hoạt động nào của mình vì các yếu tố sau đây của một người:

- Tuổi tác
- Màu da
- Tình trạng khuyết tật
- Tình trạng sức khỏe hoặc nhu cầu sử dụng dịch vụ
- Nguồn gốc quốc gia, ngôn ngữ chính và mức độ thông thạo tiếng Anh
- Chủng tộc
- Tôn giáo
- Giới tính, đặc điểm giới tính, khuynh hướng tính dục, bản dạng giới và định kiến giới
- Việc mang thai và các tình trạng liên quan

Mọi người đều có quyền ra vào và sử dụng các tòa nhà và dịch vụ. Quý vị có quyền nhận thông tin theo cách mà quý vị có thể hiểu được. Ride to Care có đội ngũ nhân viên Dịch Vụ Khách Hàng đủ điều kiện nói được các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh. Chúng tôi cũng sẽ cung cấp cho quý vị—hoặc cho gia đình, người chăm sóc hay người đại diện của quý vị—thông dịch viên khi quý vị gọi điện, nếu cần. Điều này bao gồm việc nhận tài liệu bằng văn bản ở các định dạng khác phù hợp với quý vị (bản in khổ lớn, âm thanh, chữ nổi braille, v.v.). Quý vị cũng có thể yêu cầu thông dịch ngôn ngữ ký hiệu, bản dịch bằng văn bản hoặc các công cụ và dịch vụ hỗ trợ bổ sung. Những dịch vụ này đều miễn phí.

Quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể yêu cầu Hướng Dẫn Dành Cho Người Được Chuyên Chở này ở dạng bản giấy, không mất phí. Health Share sẽ gửi trong vòng năm ngày làm việc. Bản giấy của hướng dẫn sẽ giống hệt với phiên bản điện tử. Phiên bản điện tử của hướng dẫn có sẵn trên trang web của Ride to Care tại ridetocare.com. Hoặc quý vị có thể tìm thấy trên trang web của CareOregon tại careoregon.org/members/more-careoregon-services/transportation.

Nếu quý vị không nói tiếng Anh, điều này cũng bao gồm các dịch vụ thông dịch miễn phí và văn bản thông tin/tài liệu bằng ngôn ngữ quý vị nói. Chúng tôi sẽ thực hiện những thay đổi hợp lý đối với các chính sách, thông lệ và quy trình bằng cách trao đổi với quý vị về các nhu cầu của quý vị.

Để báo cáo các mối quan ngại hoặc để biết thêm thông tin, vui lòng liên hệ với Điều Phối Viên Than Phiền của chúng tôi theo bất kỳ cách nào sau đây:

Health Share of Oregon

Điện thoại: Số miễn phí 888-519-3845 hoặc TTY 711

Nộp khiếu nại bằng phương thức điện tử:

- **Web:** Sử dụng biểu mẫu của Cơ Quan Y Tế Oregon, có sẵn bằng sáu ngôn ngữ tại đây: <https://www.oregon.gov/oha/ei/pages/public-civil-rights.aspx>
- **Email:** civilrights@healthshareoregon.org

Xem quy trình than phiền: <https://www.healthshareoregon.org/complaints-appeals#complaints>
Fax: 503-416-1459

Qua đường bưu điện: Health Share of Oregon
Attn: Grievance Coordinator 2121 SW
Broadway, Suite 200
Portland, OR 97201

Ban Dân Quyền của Cơ Quan Y Tế Oregon (Oregon Health Authority, OHA)

Web: www.oregon.gov/OHA/EI

Email: oha.publiccivilrights@odhsoha.oregon.gov

Điện thoại: 844-882-7889, 711 TTY

Qua đường bưu điện: Office of Equity and Inclusion Division
421 SW Oak St, Suite 750
Portland, OR 97204

Ban Dân Quyền thuộc Cục Lao Động và Công Nghiệp

Điện thoại: 971-673-0764

Web: oregon.gov/boli/civil-rights

Email: BOLI_help@boli.oregon.gov

Qua đường bưu điện: Bureau of Labor and Industries
Civil Rights Division
800 NE Oregon St, Suite 1045
Portland, OR 97232

Văn Phòng Dân Quyền (Office for Civil Rights, OCR) thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ

Web: link.careoregon.org/ocr-portal

Điện thoại: Số miễn phí 800-368-1019 hoặc 800-537-7697 (TDD)

Email: OCRComplaint@hhs.gov

Qua đường bưu điện: Office for Civil Rights
200 Independence Ave SW
Room 509F, HHH Bldg
Washington, DC 20201

Tổng quan về chương trình

Ride to Care cung cấp dịch vụ chuyên chở y tế phi cấp cứu (không dành cho trường hợp cấp cứu), hay NEMT miễn phí. NEMT là quyền lợi dành cho hội viên Health Share of Oregon đủ điều kiện. NEMT đưa quý vị đến các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà Health Share bao trả. Các buổi thăm khám có thể là với bác sĩ, nha sĩ, chuyên viên tư vấn sức khỏe tâm thần hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác.

Khu vực dịch vụ của chúng tôi là các quận Clackamas, Multnomah và Washington.

Ride to Care cung cấp ba cách để hỗ trợ quý vị đến các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi gọi những cách này là “chuyến đi”.

- Phương tiện giao thông công cộng:** Chúng tôi cung cấp thẻ Hop Fastpass theo ngày hoặc theo tháng. Hãy hỏi chúng tôi để biết quý vị có đủ điều kiện nhận thẻ tháng hay không. Quý vị có thể đi xe buýt TriMet, MAX và Portland Streetcar. Quý vị cũng có thể sử dụng các phương tiện giao thông công cộng khác trong khu vực ba quận. Với lựa chọn này, quý vị sẽ cần tự tìm tuyến xe buýt hoặc tàu đưa quý vị đến nơi cần đến. Nếu quý vị cần hỗ trợ tìm hiểu cách sử dụng phương tiện giao thông công cộng, vui lòng liên hệ với chúng tôi.
- Bồi hoàn chi phí đi lại theo dặm:** Chúng tôi thanh toán theo mức giá trên mỗi dặm cho số dặm quý vị lái xe để đến thăm khám sức khỏe. Quý vị có thể tự lái xe. Hoặc người khác có thể lái xe đưa quý vị đi. Đôi khi chúng tôi có thể bồi hoàn chi phí bữa ăn và lưu trú (phòng nghỉ qua đêm). Với lựa chọn này, quý vị sẽ cần tự lái xe hoặc tìm người có thể đưa quý vị đến cuộc hẹn.
- Các chuyến đưa đón do phương tiện cung cấp:** Chúng tôi có thể sắp xếp các chuyến đưa đón riêng và đi chung. Chúng tôi sẽ điều phối phương tiện phù hợp với nhu cầu của quý vị. Điều này bao gồm thiết bị hỗ trợ di chuyển (dụng cụ hỗ trợ vận động) của quý vị, nếu quý vị có.

Quý vị không phải trả bất kỳ chi phí nào khi sử dụng dịch vụ Ride to Care.

Dịch Vụ Khách Hàng làm việc từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, trừ các ngày lễ, để hỗ trợ quý vị đặt lịch các chuyến đi.

Quy trình diễn ra khi quý vị gọi đến Ride to Care

Quý vị sẽ trao đổi với nhóm Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi. Chúng tôi sẽ tìm hiểu về nhu cầu của quý vị. Sau đó, chúng tôi có thể giúp quý vị đi đến các dịch vụ mà Health Share bao trả thông qua Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế Oregon (Oregon Health Plan, OHP). Các dịch vụ này có thể bao gồm chăm sóc sức khỏe thể chất, nha khoa, sức khỏe tâm thần hoặc điều trị tình trạng lạm dụng chất gây nghiện.

Chúng tôi sẽ đảm bảo rằng quý vị đủ điều kiện nhận chuyến đi. Chúng tôi sẽ phối hợp với quý vị để tìm loại chuyến đi phù hợp và có chi phí thấp nhất, đáp ứng nhu cầu chuyên chở hiện tại của quý vị. Chúng tôi gọi đây là quy trình sàng lọc. Ride to Care có nguồn lực hạn chế. Nếu quý vị có thể sử dụng phương tiện giao thông công cộng, quý vị sẽ được hỗ trợ tiền vé xe buýt. Nếu quý vị có thể tự lái xe, hoặc có người khác lái xe đưa quý vị đi, thì quý vị sẽ được hỗ trợ tiền bồi hoàn chi phí đi lại theo dặm.

Nhóm Dịch Vụ Khách Hàng sẽ hỏi quý vị các câu hỏi sàng lọc, chẳng hạn như:

- Quý vị muốn chúng tôi liên hệ với quý vị bằng cách nào? Vào thời điểm nào trong ngày? (Chúng tôi sẽ muốn thông báo cho quý vị về chuyến đi ngay khi đã sắp xếp xong. Trước ngày diễn ra chuyến đi, chúng tôi có thể gọi điện, nhắn tin, gửi email hoặc fax cho quý vị.)
- Thông thường, quý vị đi đến các buổi thăm khám chăm sóc sức khỏe bằng cách nào?
- Quý vị có sống gần khu vực phương tiện giao thông công cộng không?

- Quý vị có quyền sử dụng (có thể sử dụng) một phương tiện không?
- Quý vị có sử dụng thiết bị hỗ trợ di chuyển không?
- Quý vị có cần bất kỳ hỗ trợ bổ sung nào không?
- Chúng tôi cần thực hiện những điều chỉnh (thay đổi) đặc biệt nào cho chuyến đi?
Điều này có thể do nhu cầu, tiền sử hoặc hoàn cảnh hiện tại của quý vị.
 - Ví dụ: cần dừng lại thường xuyên, không thể ngồi trong xe trong thời gian dài, không thể đi bộ xa, phương tiện giao thông công cộng không đáng tin cậy, hoặc nhu cầu của quý vị thay đổi theo từng ngày do nhu cầu y tế.

Nhóm Dịch Vụ Khách Hàng sẽ xác nhận lại những thông tin này với quý vị theo từng thời điểm. Quý vị cũng có thể chia sẻ với họ nếu nhu cầu của quý vị thay đổi. Quy trình sàng lọc giúp Ride to Care đáp ứng nhu cầu của quý vị. Quy trình này cũng giúp kết nối chuyến đi của quý vị với đúng loại tài xế và phương tiện.

Nếu quý vị cần nhiều hơn một phương thức di chuyển, Ride to Care sẽ bổ sung thông tin đó vào hồ sơ của quý vị. Điều này giúp đảm bảo rằng quý vị có thể yêu cầu đúng loại chuyến đi mà quý vị cần khi gọi cho chúng tôi. Ví dụ: quý vị có thể sử dụng phương tiện giao thông công cộng hầu hết các ngày, nhưng nếu quý vị có tình trạng sức khỏe bùng phát, quý vị có thể cần một chuyến đưa đón bằng phương tiện được cung cấp thay thế.

Người đại diện được ủy quyền của quý vị (người mà quý vị cho phép thay mặt quý vị) cũng có thể gọi cho chúng tôi. Người này có thể là Nhân Viên Y Tế Cộng Đồng, cha/mẹ nuôi dưỡng tạm thời, cha/mẹ nhận nuôi hoặc nhà cung cấp dịch vụ. Hoặc cũng có thể là một người lớn khác do quý vị lựa chọn. Họ có thể yêu cầu chúng tôi cung cấp thông tin về chuyến đi của quý vị. Họ cũng có thể thay đổi hoặc đặt chuyến đi cho quý vị.

Một số hội viên được ghi danh đồng thời vào cả Medicaid và Medicare. Đây được gọi là đủ điều kiện hưởng quyền lợi kép toàn diện, hay FBDE (full benefit dual eligible). Quý vị có phải là hội viên kép của Health Share và Medicare không? Chúng tôi sẽ xác minh tính đủ điều kiện nhận dịch vụ với chương trình hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị. Chúng tôi cũng sẽ xác minh rằng quý vị cần hỗ trợ để đến cuộc hẹn được Medicaid hoặc Medicare bao trả. Cuộc hẹn có thể nằm trong khu vực dịch vụ của chúng tôi (các quận Clackamas, Multnomah và Washington). Hoặc có thể nằm ngoài khu vực dịch vụ của chúng tôi.

Health Share xử lý và chi trả cho các chuyến đi phi cấp cứu, ngay cả khi các chuyến đi đó nằm ngoài khu vực dịch vụ của chúng tôi.

Cuộc sống luôn có nhiều thay đổi! Tình trạng sức khỏe của quý vị có thay đổi không? Quyền tiếp cận dịch vụ chuyên chở của quý vị có thay đổi không? Quý vị có quên chia sẻ thông tin quan trọng nào không? Nếu có bất kỳ thay đổi nào, dù ngắn hạn hay dài hạn, vui lòng gọi cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ phối hợp với quý vị để tìm ra lựa chọn phù hợp nhất cho nhu cầu mới của quý vị.

Các yêu cầu về lên lịch chuyến đi

Mỗi lần quý vị gọi, chúng tôi sẽ cần các thông tin sau từ quý vị:

- Tên và họ của quý vị
- Ngày sinh của quý vị
- Số ID Medicaid của quý vị
 - Nếu quý vị được ghi danh tham gia một chương trình Medicare, chúng tôi có thể cần số ID Medicare của quý vị.
- Xác nhận địa chỉ gửi thư và số điện thoại của quý vị

- Ngày và giờ diễn ra cuộc hẹn
- Địa chỉ đầy đủ của điểm đón và điểm đến (điểm trả khách), bao gồm tên hoặc số tòa nhà và số phòng hoặc số căn hộ
- Tên cơ sở, tên bác sĩ và số điện thoại của bác sĩ
- Lý do y tế của cuộc hẹn
- Đó là chuyến đi khứ hồi hay chuyến đi một chiều
- Quý vị có cần người hỗ trợ chăm sóc cá nhân, hay PCA không (xem trang 13 để biết thêm về PCA)
- Quý vị có thể đi lại mà không cần trợ giúp, hoặc quý vị có sử dụng thiết bị hỗ trợ di chuyển hay không. Chúng tôi có thể hỏi xem quý vị có cần tài xế hỗ trợ hay không. (xem trang 20-22 để biết thêm thông tin về thiết bị hỗ trợ di chuyển)
- Nếu quý vị sử dụng thiết bị hỗ trợ di chuyển, chúng tôi có thể hỏi:
 - Loại thiết bị (ví dụ: xe lăn, xe scooter, nạng hoặc khung tập đi)
 - Kích thước của thiết bị
 - Nếu loại thiết bị hỗ trợ di chuyển của quý vị đã thay đổi kể từ lần gần nhất chúng tôi đưa đón quý vị
- Nếu quý vị cần tiền bồi hoàn, vui lòng cho chúng tôi biết loại khoản tiền mà quý vị đang yêu cầu. Điều này có thể bao gồm chi phí đi lại theo dặm, bữa ăn và lưu trú.
- Bất kỳ nhu cầu đặc biệt nào khác (chẳng hạn như động vật hỗ trợ)

Chúng tôi cũng có thể yêu cầu quý vị cung cấp thêm thông tin khác. Chúng tôi sẽ xác minh rằng quý vị là hội viên của Health Share và rằng yêu cầu của quý vị là cho một dịch vụ được bao trả hoặc một dịch vụ liên quan đến sức khỏe. Xin lưu ý: Việc xác minh quý vị là hội viên của Health Share không đảm bảo rằng yêu cầu của quý vị sẽ được chấp thuận.

Chúng tôi sẽ chấp thuận hoặc từ chối yêu cầu chuyến đi của quý vị trong vòng 24 giờ kể từ khi quý vị liên hệ với chúng tôi. Nếu cuộc hẹn của quý vị diễn ra trong vòng 24 giờ, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị quyết định của chúng tôi trước thời điểm đó. Chúng tôi mong muốn quý vị đến đúng giờ diễn ra cuộc hẹn của mình.

Lưu ý: Quý vị có quyền yêu cầu chuyến đi trong ngày hoặc chuyến đi vào ngày hôm sau. Nếu quý vị gọi điện vào cùng ngày diễn ra cuộc hẹn của quý vị, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để cung cấp các dịch vụ phát sinh vào phút chót.

Nếu chúng tôi chấp thuận (đồng ý) chuyến đi của quý vị tại thời điểm quý vị yêu cầu qua điện thoại, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị, trong phạm vi có thể, về kế hoạch chuyến đi. Nếu không, chúng tôi sẽ hỏi cách tốt nhất để liên hệ với quý vị (email, điện thoại, tin nhắn, fax, v.v.) và thông báo cho quý vị về kế hoạch chuyến đi ngay khi chúng tôi biết. Việc này sẽ diễn ra trước cuộc hẹn của quý vị.

Health Share hoặc Ride to Care sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về chuyến đi ít nhất hai ngày trước cuộc hẹn, nếu có thể. Thông tin về việc sắp xếp chuyến đi bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- Tên và số điện thoại của tài xế hoặc nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở. Thông tin này chỉ được sử dụng để liên hệ với tài xế liên quan đến một chuyến đi đã được lên lịch trước, không dùng để lên lịch một chuyến đi trong tương lai. Nếu quý vị yêu cầu chuyến đi ít hơn hai ngày trước cuộc hẹn, chúng tôi có thể không cung cấp được các thông tin chi tiết này.
- Thời gian và địa chỉ đón đã được lên lịch
- Tên và địa chỉ của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị sẽ thăm khám

- Với tư cách là hội viên của Health Share, quý vị không chịu trách nhiệm xác định liệu các kế hoạch chuyến đi đã được thực hiện hay chưa

Xin lưu ý rằng tài xế không được phép thay đổi thời gian đón đã được chỉ định của quý vị nếu không có sự chấp thuận trước bằng văn bản từ Ride to Care.

Quý vị có cần thay đổi thời gian đón hoặc các thông tin khác của chuyến đi không? Vui lòng gọi cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở nếu chuyến đi của quý vị là chuyến đưa đón bằng phương tiện được cung cấp.

Quý vị có thể tìm thêm chi tiết tại trang 13-20, trong phần ba loại hình chuyên chở (chuyến đi) được cung cấp: phương tiện giao thông công cộng, bồi hoàn chi phí đi lại theo dặm và chuyến đưa đón bằng phương tiện được cung cấp.

Hội viên chương trình nha khoa dành cho Cựu Chiến Binh và Hiệp Ước Liên Kết Tự Do (Veteran and Compact of Free Association, COFA)

Nếu quý vị là hội viên của Chương Trình Nha Khoa Dành Cho Cựu Chiến Binh hoặc Chương Trình Nha Khoa COFA (“OHP Dental”), Ride to Care **chỉ** cung cấp các chuyến đi miễn phí đến các cuộc hẹn nha khoa. Ride to Care sẽ không cung cấp các chuyến đi miễn phí cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác nếu quý vị là hội viên của các chương trình này. Nếu quý vị có câu hỏi liên quan đến bảo hiểm và các quyền lợi hiện có, vui lòng liên hệ với Nhóm Dịch Vụ Khách Hàng của Health Share theo số 888-519-3845 hoặc TTY 711.

Người hỗ trợ chăm sóc cá nhân (PCA)

Người hỗ trợ chăm sóc cá nhân (personal care attendant, PCA) là người hỗ trợ đi cùng hội viên đến buổi thăm khám chăm sóc sức khỏe được bao trả. PCA hỗ trợ trước, trong hoặc sau buổi thăm khám của quý vị. Họ hỗ trợ các việc như:

- Cầu thang
- Thiết bị hỗ trợ di chuyển của quý vị
- Thông dịch ngôn ngữ
- Theo dõi y tế (giám sát các thiết bị)

PCA có thể là mẹ, cha, cha dượng/mẹ kế, ông bà hoặc người giám hộ của hội viên. Hoặc cũng có thể là bất kỳ người trưởng thành nào từ 18 tuổi trở lên. Cha/mẹ hoặc người giám hộ của hội viên phải chấp thuận (đồng ý) người đó.

Chúng tôi hoặc Health Share có thể yêu cầu cha/mẹ hoặc người giám hộ xác nhận sự đồng ý này bằng văn bản. Chúng tôi sẽ xác định liệu hội viên có cần hỗ trợ hay không và liệu người hỗ trợ của quý vị có đáp ứng các yêu cầu của chúng tôi hay không.

Nếu quý vị cần PCA đi cùng khi đến các buổi thăm khám chăm sóc sức khỏe, vui lòng cho chúng tôi biết khi quý vị gọi để yêu cầu hỗ trợ cho một chuyến đi. Chúng tôi sẽ kiểm tra xem người đó có đáp ứng các yêu cầu hay không, theo quy định của Oregon về Người Hỗ Trợ Đi Kèm Khi Chuyên Chở Trẻ Em và Người Có Nhu Cầu Đặc Biệt tại link.careoregon.org/oard-transportation-attendants.

Trẻ em từ 12 tuổi trở xuống phải đi cùng một người hỗ trợ là người lớn. Người hỗ trợ có thể là mẹ, cha, mẹ kế, cha dượng, ông bà hoặc người giám hộ của hội viên. Quy định về người hỗ trợ cũng áp dụng

cho các hội viên Health Share ở mọi độ tuổi nếu họ có nhu cầu đặc biệt về thể chất hoặc phát triển. PCA phải đi cùng hội viên trong cả lượt đón và lượt đưa về. Chúng tôi sẽ không tính phí đối với việc quý vị đưa người hỗ trợ đi cùng.

Phương tiện giao thông công cộng

Nếu quý vị có thể sử dụng phương tiện giao thông công cộng, chúng tôi có thể cung cấp tiền vé cho quý vị. Với lựa chọn này, quý vị sẽ cần tự tìm tuyến xe buýt hoặc tàu đưa quý vị đến nơi cần đến. Nếu quý vị cần hỗ trợ tìm hiểu cách sử dụng phương tiện giao thông công cộng, vui lòng liên hệ với chúng tôi.

Khi quý vị gọi cho chúng tôi, chúng tôi sẽ xem xét các cuộc hẹn chăm sóc sức khỏe của quý vị. Chúng tôi có thể cần kiểm tra với phòng khám nơi quý vị đã lên lịch cuộc hẹn vào thời điểm đó. Vui lòng chuẩn bị sẵn thông tin để cho chúng tôi biết về các cuộc hẹn trong tương lai cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất, nha khoa và sức khỏe tâm thần. Điều này cũng có thể bao gồm điều trị tình trạng lạm dụng chất gây nghiện.

Khi trao đổi qua điện thoại, chúng tôi sẽ yêu cầu các thông tin cần thiết để lên lịch chuyến đi của quý vị. Xem "Quy trình diễn ra khi quý vị gọi đến Ride to Care" ở trang 10-11 để biết thông tin chúng tôi cần.

Chúng tôi cũng sẽ hỏi:

- Quý vị có cần tiền vé cho người hỗ trợ chăm sóc cá nhân (PCA) hay không
- Số thẻ Hop Fastpass đầy đủ của quý vị, nếu quý vị có thẻ không do một tổ chức khác quản lý và đây là lần đầu tiên quý vị gọi cho chúng tôi
- Địa chỉ gửi thư của quý vị

Các lựa chọn phương tiện giao thông công cộng tại địa phương

Có nhiều lựa chọn phương tiện giao thông công cộng mà chúng tôi có thể cung cấp tiền vé. Vui lòng cho chúng tôi biết lựa chọn mà quý vị sẽ sử dụng cho cuộc hẹn chăm sóc sức khỏe của mình.

Chúng tôi có thể nạp tiền vé vào thẻ Hop Fastpass cho:

- Xe buýt TriMet
- Portland Streetcar
- TriMet MAX
- Vancouver C-Tran

Chúng tôi cũng có thể gửi tiền vé cho các hệ thống phương tiện giao thông công cộng khác nếu cần, chẳng hạn như:

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

Thẻ theo tháng và thẻ theo ngày

Chúng tôi sẽ quyết định liệu thẻ theo ngày hay thẻ theo tháng phù hợp với quý vị.

Chúng tôi sẽ nạp tiền vé theo ngày hoặc theo tháng vào thẻ TriMet Hop Fastpass của quý vị.

Nếu quý vị có năm cuộc hẹn trở lên trong cùng một tháng dương lịch, quý vị đủ điều kiện nhận thẻ TriMet theo tháng.

Quý vị chỉ có một cuộc hẹn? Quý vị vẫn nên hỏi chúng tôi xem quý vị có đủ điều kiện nhận thẻ theo tháng hay không. Nếu quý vị có thẻ Honored Citizen của TriMet, quý vị chỉ cần một cuộc hẹn.

Thời điểm cần lưu ý

- **Quý vị có đang yêu cầu thẻ giao thông công cộng theo tháng không?** Hãy gọi cho chúng tôi trong khoảng thời gian từ ngày 15 của tháng trước khi quý vị có các cuộc hẹn chăm sóc sức khỏe đến ngày 10 của tháng mà các cuộc hẹn của quý vị được lên lịch.
- **Quý vị có đang gọi sau ngày 10 của chính tháng diễn ra các cuộc hẹn của quý vị không?** Chúng tôi sẽ cung cấp thẻ giao thông công cộng theo ngày, ngay cả khi quý vị có năm cuộc hẹn trở lên.

Ví dụ 1:

Quý vị muốn thẻ TriMet theo tháng cho tháng 4. Quý vị gọi cho chúng tôi sau ngày 15 tháng 3 và trước ngày 10 tháng 4. Quý vị cho chúng tôi biết về năm cuộc hẹn trong tháng 4 của quý vị. (Hoặc, nếu quý vị có thẻ Honored Citizen, quý vị cho chúng tôi biết về ít nhất một cuộc hẹn trong tháng 4.) Quý vị đủ điều kiện nhận thẻ theo tháng cho tháng 4.

Ví dụ 2:

Quý vị có năm cuộc hẹn vào cuối tháng 4. Quý vị gọi cho chúng tôi vào ngày 11 tháng 4 và yêu cầu tiền vé phương tiện giao thông công cộng cho các cuộc hẹn này.

Quý vị đủ điều kiện nhận năm thẻ TriMet theo ngày. Đúng vậy, quý vị có năm cuộc hẹn trong một tháng. Nhưng quý vị **không** đủ điều kiện nhận thẻ theo tháng. Đó là vì quý vị đã không gọi cho chúng tôi **trước ngày 10 tháng 4**. Lần sau, vui lòng gọi sớm hơn để đáp ứng thời hạn nhận thẻ theo tháng.

Thẻ Hop

Quý vị đã có thẻ Hop Fastpass (thẻ tiền vé phương tiện giao thông công cộng Hop) chưa?

Chúng tôi có thể nạp tiền vé phương tiện giao thông công cộng TriMet theo ngày và theo tháng vào thẻ đó. Tuy nhiên, chúng tôi không thể nạp tiền vé vào thẻ Hop của quý vị nếu một tổ chức khác đang quản lý thẻ đó cho quý vị. Thay vào đó, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thẻ Hop mới qua đường bưu điện.

Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thẻ Hop mới qua đường bưu điện nếu quý vị chưa có thẻ.

Ride to Care **chỉ** sử dụng thẻ Hop để cung cấp tiền vé phương tiện giao thông công cộng cho khu vực dịch vụ của TriMet. Kể từ ngày 1 tháng 1 năm 2020, TriMet không còn chấp nhận thẻ giấy hoặc vé mua qua ứng dụng bán vé của họ.

Quý vị có đang di chuyển ngoài khu vực dịch vụ của TriMet không? Chúng tôi sẽ cấp loại tiền vé phù hợp cho nơi mà quý vị sẽ đến.

Thời điểm gọi cho chúng tôi

Chúng tôi cần thời gian để gửi tiền vé phương tiện giao thông công cộng cho quý vị. Chúng tôi muốn quý vị nhận được tiền vé cần thiết trước ngày diễn ra cuộc hẹn. Vì vậy, vui lòng gọi cho chúng tôi sớm! Tốt nhất là liên hệ với chúng tôi ngay khi quý vị biết về cuộc hẹn của mình.

- **Nếu quý vị cần thẻ Hop Fastpass dành cho Người Lớn hoặc Thanh Thiếu Niên:** Hãy gọi cho chúng tôi trước ngày diễn ra cuộc hẹn từ năm đến bảy ngày làm việc. Thẻ sẽ được gửi qua đường bưu điện.
- **Nếu quý vị cần tiền vé cho một chuyến đi bằng phương tiện giao thông công cộng không thuộc TriMet:** Hãy gọi cho chúng tôi trước ngày diễn ra cuộc hẹn từ năm đến bảy ngày làm việc. Tiền vé sẽ được gửi qua đường bưu điện.
- **Nếu quý vị cần nạp tiền vé vào thẻ Hop của mình:** Hãy gọi cho chúng tôi trước ngày diễn ra cuộc hẹn ít nhất hai ngày làm việc. Chúng tôi sẽ cập nhật số dư trên thẻ Hop của quý vị.
- **Yêu cầu trong ngày:** Nếu quý vị gọi cho chúng tôi trong cùng ngày diễn ra cuộc hẹn, tiền vé vẫn có thể được gửi hoặc được nạp vào thẻ Hop. Tuy nhiên, chúng tôi không thể đảm bảo tiền vé sẽ có sẵn trong cùng ngày với thời điểm quý vị yêu cầu.

Quý vị có thể yêu cầu tiền vé phương tiện giao thông công cộng tối đa 90 ngày trước cuộc hẹn của mình.

Mức giá vé Honored Citizen và mức giá vé cho Người Có Thu Nhập Thấp

Nếu quý vị sử dụng TriMet hoặc C-Tran cho các chuyến đi đến các cuộc hẹn của mình, vui lòng nộp đơn xin thẻ Hop Fastpass (thẻ Hop) theo mức giá vé Honored Citizen hoặc mức giá vé cho Người Có Thu Nhập Thấp. Tất cả các hội viên sử dụng Ride to Care đều đủ điều kiện nhận loại thẻ có chi phí thấp hơn này. Nộp đơn tại văn phòng của TriMet tại Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave, Portland.

Truy cập trang web của TriMet để biết thêm thông tin: trimet.org/income.

Người hỗ trợ chăm sóc cá nhân (PCA) có đi cùng quý vị đến các cuộc hẹn không? Khi quý vị nộp đơn xin mức giá vé Honored Citizen hoặc mức giá vé cho Người Có Thu Nhập Thấp, hãy nhớ thông báo cho TriMet về PCA của quý vị. Xem thêm thông tin bên dưới.

Sau khi quý vị hoàn tất đơn đăng ký, TriMet sẽ chụp ảnh quý vị. TriMet sẽ cấp cho quý vị một thẻ TriMet Hop có hình ảnh của quý vị. Sau đó, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi cung cấp tiền vé TriMet và C-Tran theo mức giá vé cho Người Có Thu Nhập Thấp hoặc Honored Citizen.

Nếu quý vị cần người hỗ trợ chăm sóc cá nhân đi cùng khi sử dụng phương tiện giao thông công cộng:

1. Thông báo cho nhóm Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi khi quý vị gọi để yêu cầu tiền vé phương tiện giao thông công cộng
2. Thông báo cho nhân viên TriMet khi quý vị nộp đơn xin thẻ Hop theo mức giá vé Honored Citizen. (Có, quý vị đủ điều kiện nhận thẻ Honored Citizen.)
 - TriMet sẽ thêm ký hiệu “A” — viết tắt của attendant (người hỗ trợ) — vào thẻ Hop Honored Citizen của quý vị
 - Với thẻ Hop Honored Citizen có ký hiệu “A”, TriMet cho phép người hỗ trợ chăm sóc cá nhân của quý vị đi cùng miễn phí
 - Quý vị đã có thẻ Hop Honored Citizen nhưng không có ký hiệu “A”? Vui lòng nộp đơn xin cập nhật thẻ Hop Honored Citizen tại văn phòng TriMet càng sớm càng tốt. Hãy cho TriMet biết rằng quý vị cần đi cùng người hỗ trợ.

Trong thời gian quý vị nộp đơn hoặc cập nhật thẻ Hop Honored Citizen để bổ sung người hỗ trợ,

chúng tôi có thể tạm thời cung cấp tiền vé phương tiện giao thông công cộng cho quý vị.

Bồi hoàn chi phí đi lại theo dặm

Chúng tôi làm việc với đối tác Ride Connection để xử lý việc phê duyệt chuyên chở và bồi hoàn chi phí cho các hội viên của chúng tôi.

Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị quen biết có thể lái xe đưa quý vị đến các cuộc hẹn chăm sóc sức khỏe, chúng tôi có thể bồi hoàn chi phí cho số dặm quý vị đã lái.

Khi có người khác lái xe đưa quý vị đến và đưa về từ các cuộc hẹn, chúng tôi sẽ trả tiền bồi hoàn cho quý vị. Quý vị chịu trách nhiệm đưa khoản tiền này cho người đã đưa đón quý vị. Khoản tiền bồi hoàn sẽ được nạp vào thẻ Focus Card® của quý vị. Tìm hiểu thêm về thẻ U.S. Bank Focus Card® tại trang 18.

Chúng tôi xác định số dặm dựa trên khoảng cách từ địa chỉ xuất phát của quý vị đến cuộc hẹn, sau đó quay trở lại địa điểm xuất phát. Địa điểm xuất phát có thể là địa chỉ nhà đã lưu trong hồ sơ, hoặc một địa chỉ khác.

Sau cuộc hẹn, quý vị có thể cần đến một địa điểm khác ngoài địa điểm xuất phát ban đầu. Vui lòng cho nhân viên tổng đài biết. Chúng tôi có thể sắp xếp để đáp ứng yêu cầu của quý vị.

Quý vị sẽ được bồi hoàn chi phí theo tuyến đường ngắn nhất và phù hợp nhất để đi đến và quay về từ cuộc hẹn. Tuyến đường này có thể không trùng với tuyến đường mà quý vị đã di chuyển thực tế. Khoản tiền bồi hoàn sẽ được làm tròn đến dặm gần nhất.

Quy trình bồi hoàn chi phí

Chúng tôi sẽ bồi hoàn chi phí cho quý vị trong vòng 14 ngày kể từ cuộc hẹn và sau khi nhận được đầy đủ các giấy tờ mà quý vị cần gửi. Nếu chúng tôi từ chối yêu cầu bồi hoàn của quý vị, chúng tôi sẽ ban hành Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi (Notice of Adverse Benefit Determination, NOABD) trong vòng 14 ngày. Nếu yêu cầu của quý vị chưa đầy đủ, chúng tôi có thể gia hạn thêm 14 ngày để hỗ trợ quý vị hoàn thiện yêu cầu.

Vui lòng xem thêm chi tiết về các trường hợp bị từ chối tại trang 32.

Dưới đây là các bước quý vị cần thực hiện.

- Gọi cho chúng tôi theo số của Ride to Care để lên lịch chuyến đi.** Xem phần "Các Yêu Cầu về Lên Lịch Chuyến Đi" để biết những thông tin cần thiết nhằm lên lịch chuyến đi của quý vị. Khi có thể, hãy gọi trước ít nhất hai ngày làm việc đầy đủ trước buổi thăm khám của quý vị. Điều này giúp chúng tôi có đủ thời gian xác nhận thông tin trước cuộc hẹn của quý vị. Chúng tôi cần thực hiện việc này trước khi có thể chấp thuận yêu cầu của quý vị. Quý vị có thể gọi sớm nhất là 90 ngày trước buổi thăm khám. Nếu quý vị gọi trong cùng ngày diễn ra cuộc hẹn, khoản tiền bồi hoàn vẫn có thể được chấp thuận.
- Gửi bất kỳ tài liệu nào được yêu cầu cho Ride to Care.** Không phải lúc nào cũng cần gửi. Nếu cần có tài liệu, chúng tôi sẽ không thanh toán cho quý vị cho đến khi quý vị gửi các tài liệu đó cho chúng tôi. Nếu chúng tôi yêu cầu tài liệu, vui lòng gửi trong vòng 45 ngày kể từ cuộc hẹn của quý vị. Chúng tôi sẽ không thanh toán nếu nhận được tài liệu sau hơn 45 ngày kể từ buổi thăm khám của quý vị.

Địa chỉ gửi thư:

P.O. Box 301339

Portland, OR 97294

Gửi Fax cho Ride to Care: Đính kèm trang bìa có thông tin liên hệ của phòng khám và gửi fax các biểu mẫu đến 503-296-2681

3. **Nhận bồi hoàn.** Sau khi chúng tôi xác minh cuộc hẹn của quý vị và bất kỳ tài liệu nào được yêu cầu, chúng tôi sẽ nạp khoản bồi hoàn chi phí đi lại theo dặm của quý vị vào thẻ Focus Card. Chúng tôi sẽ nạp khoản tiền này trong vòng 14 ngày kể từ buổi thăm khám của quý vị.

Thông tin hữu ích cần biết:

- **Chúng tôi có thể tạm hoãn việc gửi tiền nếu cần thêm thông tin về cuộc hẹn của quý vị.** Đôi khi, chúng tôi có thể cần thêm tài liệu. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị nếu cần bất kỳ thông tin nào khác. Sau khi chúng tôi xác nhận thông tin, chúng tôi sẽ nạp tiền vào thẻ Focus Card.
- **Ride to Care hiểu rằng các cuộc hẹn đôi khi phát sinh vào phút chót.** Nếu quý vị không thể lên lịch trước cho chuyến đi, chúng tôi có thể bồi hoàn sau đó. Ride to Care sẽ xem xét các yêu cầu này theo từng trường hợp cụ thể. Chúng tôi có thể không chấp thuận yêu cầu của quý vị. Việc lên lịch các chuyến đi sau khi đã thực hiện cũng sẽ làm chậm trễ việc hoàn tiền cho quý vị.

Thẻ U.S. Bank Focus Card®

Lần đầu tiên quý vị yêu cầu bồi hoàn, chúng tôi sẽ tạo tài khoản thẻ Focus Card cho quý vị. Thẻ Focus Card là thẻ ghi nợ trả trước Visa®, được cung cấp thông qua U.S. Bank. Chúng tôi sẽ gửi thẻ cho quý vị qua đường bưu điện. Có thể mất từ bảy đến 10 ngày làm việc để nhận được thẻ. Thẻ Focus Card sẽ được gửi trong phong bì trắng có cửa sổ. Phong bì này có thể trông giống như thư rác, vì vậy vui lòng chú ý.

Giữ thẻ Focus Card của quý vị cẩn thận. Chúng tôi sẽ tiếp tục nạp tiền bồi hoàn trong tương lai vào chính thẻ này.

Trước khi sử dụng thẻ, quý vị sẽ cần kích hoạt thẻ (bắt đầu sử dụng). Hướng dẫn được gửi kèm theo thẻ. Quý vị có thể sử dụng thẻ tại bất kỳ địa điểm nào chấp nhận Visa. Vui lòng thông báo cho chúng tôi biết khi quý vị đã kích hoạt thẻ. Chúng tôi sẽ nạp tiền vào thẻ Focus Card của quý vị sau khi thẻ được kích hoạt.

Ngân hàng không thể cấp thẻ cho trẻ vị thành niên. Thay vào đó, Ride to Care có thể cung cấp thẻ Focus Card cho cha/mẹ hoặc người giám hộ. Ride to Care cũng có thể bồi hoàn cho các cá nhân hoặc tổ chức khác đã cung cấp chuyến đưa đón.

Thẻ Focus Card được U.S. Bank National Association phát hành theo giấy phép của Visa U.S.A. Inc. ©2025 U.S. Bank. Thành viên FDIC.

Mức bồi hoàn và số dư thẻ

Khoản tiền bồi hoàn của quý vị sẽ được nạp vào thẻ Focus Card. Điều này bao gồm cả tiền bữa ăn và lưu trú. Xem trang 26-27 để biết thêm thông tin về mức bồi hoàn bữa ăn và lưu trú.

Ride to Care có thể áp dụng mức bồi hoàn theo dặm của Sở Thuế Vụ Hoa Kỳ (Internal Revenue Service, IRS). **Hiện tại, Ride to Care chi trả 70 cent cho mỗi dặm.**

Chúng tôi sẽ nạp tiền bồi hoàn vào thẻ Focus Card trong vòng 14 ngày kể từ cuộc hẹn của quý vị và sau khi nhận được bất kỳ tài liệu nào được yêu cầu. Chúng tôi có thể chờ đến khi số tiền phải trả đạt

từ \$10 trở lên trước khi nạp tiền. Số dư trên thẻ sẽ được chuyển sang tháng tiếp theo.

Nếu thẻ không có giao dịch làm thay đổi số dư trong vòng 365 ngày, thẻ sẽ bị ngừng hoạt động. Quý vị sẽ cần liên hệ nhóm dịch vụ khách hàng của Focus Card để kích hoạt lại thẻ Focus Card trước khi có thể dùng khoản tiền của mình.

Nếu quý vị có câu hỏi về số dư thẻ, việc rút tiền hoặc kích hoạt lại thẻ, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng của Focus Card theo số miễn phí 877-474-0010 hoặc truy cập trang web của Focus Card tại: usbankfocus.com.

Nếu quý vị cần phương thức bồi hoàn khác ngoài thẻ Focus Card, vui lòng liên hệ với chúng tôi. Quý vị có thể yêu cầu điều chỉnh hợp lý (thay đổi hoặc ngoại lệ).

Cha mẹ nuôi dưỡng tạm thời và trẻ em

Do trẻ em trong hệ thống chăm sóc nuôi dưỡng có thể thường xuyên chuyển giữa các gia đình nuôi dưỡng tạm thời, cha mẹ nuôi dưỡng tạm thời có thể nhận thẻ Focus Card đứng tên mình. Hoặc họ có thể nhận khoản tiền bồi hoàn bằng hình thức thanh toán điện tử, thay vì thẻ Focus Card. Vui lòng thực hiện cùng quy trình khi yêu cầu bồi hoàn chi phí đi lại theo dạm.

Khoản tiền sẽ được cung cấp cho cha/mẹ nuôi dưỡng tạm thời hoặc một người khác được chỉ định là người thực hiện việc chuyên chở.

Các chuyến đưa đón bằng phương tiện được cung cấp

Những nội dung cơ bản về các chuyến đưa đón bằng phương tiện được cung cấp

Khi quý vị gọi điện để yêu cầu một chuyến đi, chúng tôi sẽ đặt một số câu hỏi. Chúng tôi muốn đảm bảo rằng quý vị đang nhận được đúng loại hình chuyên chở.

Nếu chúng tôi lên lịch một chuyến đưa đón, chúng tôi sẽ yêu cầu các thông tin như:

- Địa chỉ khởi hành và địa chỉ điểm đến đầy đủ. Bao gồm số căn hộ, phòng, tòa nhà, tầng hoặc dãy phòng
- Các mẹo hữu ích dành cho tài xế về địa điểm đón quý vị. Có cầu thang không? Có phải là khu dân cư có cổng kiểm soát hay không?
- Người hỗ trợ chăm sóc cá nhân hoặc động vật hỗ trợ có đi cùng quý vị hay không
- Nếu quý vị sử dụng thiết bị hỗ trợ di chuyển. Nếu có, chúng tôi có thể hỏi:
 - Loại thiết bị
 - Kích thước của thiết bị
- Mức độ dịch vụ mà quý vị cần (xem trang 21)
- Quý vị có cần chuyến đưa đón về hay không, và thời gian dự kiến quý vị sẽ cần chuyến đưa về đó

Nếu có thể, vui lòng gọi cho chúng tôi trước ít nhất hai ngày làm việc trước buổi thăm khám của quý vị. Việc thông báo trước giúp chúng tôi thuận tiện hơn trong việc sắp xếp lịch. Quý vị có thể gọi cho chúng tôi sớm nhất là 90 ngày trước cuộc hẹn.

Quý vị có quyền yêu cầu chuyển đưa đón trong ngày hoặc chuyển đưa đón vào ngày hôm sau. Tuy nhiên, nếu nhu cầu về các chuyến đưa đón cao, chúng tôi sẽ ưu tiên hàng đầu cho các yêu cầu khẩn cấp về mặt y tế. Xem Trang 21 để biết thêm chi tiết về các yêu cầu trong ngày và yêu cầu cho ngày hôm sau.

Chúng tôi có thể lên lịch một chuyến đưa đón bằng phương tiện nếu quý vị:

- Không có phương tiện để sử dụng
- Không thể sử dụng phương tiện giao thông công cộng

Chúng tôi có thể điều phối xe sedan, xe van cho người dùng xe lăn, xe cứu thương kéo cáng hoặc xe cứu thương phi cấp cứu. Chúng tôi sẽ quyết định dựa trên nhu cầu y tế của quý vị. Người hỗ trợ chăm sóc cá nhân (PCA) có thể đi cùng quý vị nếu quý vị cần.

Tài xế phải thông báo cho quý vị khi họ đến nơi. Họ phải chờ quý vị ít nhất 15 phút sau thời gian đón đã được lên lịch. Nếu quý vị không gặp tài xế trong vòng 15 phút, tài xế có thể rời đi. Tài xế phải thông báo cho điều phối viên của Ride to Care trước khi rời khỏi địa điểm đón của quý vị.

Khi có thể, vui lòng gọi cho chúng tôi trước ít nhất hai ngày làm việc trước khi quý vị cần chuyến đưa đón.

Chúng tôi sẽ lên lịch chuyến đi để quý vị đến đúng giờ làm thủ tục cho buổi thăm khám. Chúng tôi sẽ lên lịch chuyến đưa đón về để đón quý vị kịp thời, không chậm trễ sau buổi thăm khám.

Vui lòng sẵn sàng khởi hành khi tài xế đến. Tài xế đến sớm và quý vị chưa sẵn sàng? Quý vị không bắt buộc phải đi trước thời gian hoặc khung giờ đón đã được lên lịch.

Các hướng dẫn khác về thời gian:

- Tài xế nên đến nơi không muộn hơn 15 phút sau thời gian hoặc khung giờ đón đã được lên lịch
- Quý vị không nên được đưa đến địa điểm hẹn sớm hơn một giờ so với thời gian cuộc hẹn
- Tài xế nên đưa quý vị đến ít nhất 15 phút trước thời gian cuộc hẹn
- Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để cung cấp các phương án dự phòng nhằm đưa đón hội viên đến và về từ các cuộc hẹn.
- **Vui lòng thông báo cho chúng tôi ngay lập tức nếu tài xế chưa đến trong vòng 10 phút kể từ thời gian hoặc khung giờ đón của quý vị.** Chúng tôi sẽ phối hợp với quý vị và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị, nếu cần, để đảm bảo quý vị đến được cuộc hẹn.
 - Chúng tôi có thể cần chuyển chuyến đi của quý vị cho một nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở khác.
- Tài xế không được đưa quý vị đến địa điểm hẹn sớm hơn 15 phút trước khi phòng khám hoặc cơ sở khác bắt đầu giờ làm việc (trừ khi quý vị hoặc người đại diện của quý vị yêu cầu đưa đến sớm hơn)
- Tài xế không được phép đưa quý vị đến cuộc hẹn ít hơn 15 phút trước khi văn phòng hoặc cơ sở khác kết thúc giờ làm việc (trừ khi quý vị hoặc người đại diện của quý vị yêu cầu đưa đến sớm hơn)
- Nếu cuộc hẹn của quý vị là cuộc hẹn cuối cùng trong ngày, tài xế sẽ đón quý vị không muộn hơn 15 phút sau khi phòng khám kết thúc giờ làm việc. Điều này sẽ áp dụng trừ khi buổi thăm

khám dự kiến kéo dài hơn 15 phút sau giờ đóng cửa, hoặc trừ khi quý vị hoặc (nếu áp dụng) cha/mẹ, người giám hộ hoặc người đại diện của quý vị yêu cầu.

- Tài xế không được phép thực hiện các điểm dừng không được lên lịch trước, bao gồm dừng lại để ăn uống, trên đường đến hoặc trên đường về từ cuộc hẹn thăm khám y tế trong khu vực dịch vụ địa phương.
- Chúng tôi có các kế hoạch dự phòng và phương án thay thế cho những tình huống khác nhau có thể ảnh hưởng đến khả năng cung cấp chuyến đưa đón.
 - Những tình huống này bao gồm tình trạng giao thông đông đúc, tai nạn xe cộ, thời tiết xấu và các hội viên khác kết thúc cuộc hẹn thăm khám muộn.
 - Các phương án dự phòng có thể bao gồm tìm một nhà cung cấp dịch vụ khác để đưa đón quý vị hoặc bồi hoàn chi phí cho quý vị nếu có người khác có thể đưa quý vị đi.

Nếu quý vị chưa chắc chắn về thời gian cần về nhà sau buổi thăm khám, quý vị có thể lên lịch gọi điện thoại theo giờ hẹn hoặc gọi điện thoại lại. Khi quý vị hoàn tất buổi thăm khám, hãy gọi 503-416-3955 (số miễn phí 855-321-4899). Tài xế sẽ đến trong vòng 60 phút kể từ khi quý vị gọi điện.

Để tránh bị chậm trễ, chúng tôi khuyến khích quý vị lên lịch thời gian đón bất cứ khi nào có thể.

Nếu quý vị cần hủy hoặc thay đổi một chuyến đưa đón sau khi đã lên lịch, vui lòng thông báo cho chúng tôi sớm nhất có thể. Chúng tôi cần quý vị thông báo trước ít nhất hai giờ so với thời gian đón đã được lên lịch. Chúng tôi có thể không đáp ứng được các thay đổi vào phút chót, nhưng luôn cố gắng hết sức để hỗ trợ quý vị.

Trễ chuyến và phân lại chuyến

Đôi khi, nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở có thể đến trễ hoặc không thể đến đón quý vị do tình trạng giao thông hoặc các lý do khác. Nếu chuyến đưa đón của quý vị bị trễ hoặc có vấn đề khác, vui lòng gọi cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ phân lại chuyến đi của quý vị cho nhà cung cấp dịch vụ đưa đón khác trong thời gian sớm nhất có thể. Chúng tôi làm việc với nhiều nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở để đảm bảo có sẵn các phương tiện bổ sung.

Các yêu cầu trong ngày và cho ngày hôm sau

Chúng tôi đề nghị quý vị vui lòng gọi điện cho chúng tôi ít nhất hai ngày làm việc trước buổi thăm khám sức khỏe của quý vị. Việc thông báo trước hai ngày sẽ giúp chúng tôi phục vụ quý vị tốt hơn vào những thời điểm có nhu cầu cao. Quý vị có quyền yêu cầu chuyến đưa đón trong ngày hoặc cho ngày hôm sau. Chúng tôi có thể sẽ xác minh các chuyến đưa đón trong ngày với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị. Chúng tôi ưu tiên các yêu cầu khẩn cấp.

Sau đây là các lý do để yêu cầu chuyến đưa đón trong ngày:

- Quý vị được xuất viện
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị yêu cầu quý vị đến khám trong ngày vì tình trạng bệnh nghiêm trọng. Điều này có thể bao gồm các chuyến đưa đón để làm xét nghiệm hoặc các kiểm tra khác.
- Quý vị cần đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp vì bị ốm và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị hiện không thể tiếp cận
- Quý vị đang mang thai và cần gặp nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc thai kỳ của quý vị hoặc

đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp

- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị giới thiệu quý vị đến bác sĩ chuyên khoa
- Quý vị phải lấy thuốc cần thiết ngay lập tức

Đối với tất cả các lý do khác, vui lòng yêu cầu chuyển đi ít nhất hai ngày làm việc trước thời gian hẹn. Quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể đặt lịch nhiều hơn một chuyến đi trong một cuộc gọi điện thoại, tối đa 90 ngày trước các cuộc hẹn của quý vị. Các dịch vụ được cung cấp 24 giờ một ngày, 365 ngày một năm.

Nếu bạn bè hoặc thành viên gia đình có thể đưa quý vị đến cuộc hẹn, chúng tôi có thể phê duyệt bồi hoàn chi phí đi lại theo dặm trong cùng ngày. Nếu quý vị có thể sử dụng phương tiện giao thông công cộng, chúng tôi có thể phê duyệt tiền vé phương tiện giao thông công cộng.

Cấp độ dịch vụ

Tài xế của chúng tôi có thể cung cấp các cấp độ dịch vụ khác nhau để đáp ứng tốt nhất nhu cầu y tế của quý vị.

- **Đón trả ở lề đường:** Tài xế sẽ gặp quý vị tại lề đường ở địa điểm đón quý vị.
- **Đưa đón tận nơi:** Tài xế sẽ gặp quý vị tại cửa hoặc quầy lễ tân ở địa điểm đón quý vị. Tài xế sẽ hộ tống quý vị đến cửa hoặc quầy lễ tân của địa điểm trả khách.
- **Đưa đón tận tay:** Tài xế sẽ gặp quý vị và một thành viên trong đội ngũ chăm sóc của quý vị tại địa điểm đón. Tài xế sẽ đưa quý vị vào tận bên trong tại địa điểm trả khách. Tài xế sẽ ở lại cùng quý vị cho đến khi có người từ đội ngũ chăm sóc của quý vị đưa quý vị đi phần còn lại của chặng đường. Nếu có, người hỗ trợ chăm sóc cá nhân có thể giúp thực hiện dịch vụ này thay cho tài xế.

Khi quý vị gọi điện cho chúng tôi để đặt lịch chuyển đưa đón, vui lòng cho chúng tôi biết loại hỗ trợ mà quý vị cần.

Thiết bị hỗ trợ di chuyển

Thiết bị hỗ trợ di chuyển là thiết bị giúp quý vị di chuyển xung quanh. Điều quan trọng là chúng tôi cần biết quý vị có sử dụng thiết bị này hay không, kích thước thiết bị là bao nhiêu và quý vị có cần hỗ trợ đưa thiết bị này lên xe hoặc xuống xe hay không. Dù quý vị sử dụng gậy, khung tập đi, xe lăn hay xe scooter, hoặc cần vận chuyển bằng cáng, chúng tôi đều có thể đưa quý vị đến cuộc hẹn.

Chúng tôi có thể cung cấp phương tiện phù hợp với thiết bị hỗ trợ di chuyển của quý vị nhưng không phải phương tiện nào cũng có đủ chỗ cho mọi loại thiết bị. Chúng tôi sẽ điều phối phương tiện phù hợp nhất với nhu cầu của quý vị. Nếu phương tiện được điều phối đến không phù hợp với nhu cầu của quý vị, vui lòng gọi cho chúng tôi ngay lập tức.

Khi quý vị gọi điện, vui lòng cho chúng tôi biết loại và kích thước của thiết bị hỗ trợ di chuyển của quý vị cũng như bất kỳ chi tiết đặc biệt nào.

Các chi tiết quan trọng về thiết bị hỗ trợ di chuyển của quý vị có thể bao gồm:

- Có thể gấp gọn được không
- Chiều rộng và chiều dài của thiết bị
- Tổng trọng lượng của thiết bị khi sử dụng

- Có phần tựa lưng cao hoặc ngã ra được không

Đối với dịch vụ chuyên chở bằng cáng hoặc nếu quý vị cần xe lăn được cung cấp cho chuyến đưa đón, chúng tôi sẽ cần biết chiều cao và cân nặng của quý vị để có thể chuẩn bị cáng/xe lăn có kích cỡ phù hợp.

Chúng tôi cũng có thể cung cấp bình oxy cho chuyến đưa đón nếu quý vị yêu cầu. Khi quý vị đặt lịch chuyến đưa đón, vui lòng cho chúng tôi biết số lít oxy mà quý vị sẽ cần. Nếu chúng tôi cung cấp cho quý vị thiết bị hỗ trợ di chuyển hoặc bình oxy, chúng tôi không thể để những vật đó lại cho quý vị tại điểm đến. Quý vị chỉ có thể sử dụng những vật đó trong suốt chuyến đi. Hãy đảm bảo quý vị lên kế hoạch cho những nhu cầu của mình tại nhà và trong suốt cuộc hẹn.

Nếu quý vị sử dụng xe scooter, tài xế có thể sẽ hỏi quý vị có muốn chuyển sang ghế ngồi trên xe để đảm bảo an toàn cho bản thân hay không. Nhưng quý vị không bắt buộc phải làm như vậy.

Các dụng cụ hỗ trợ di chuyển như khung tập đi hoặc gậy phải được cất giữ an toàn trong xe sau khi quý vị đã ngồi vào chỗ. Nhà cung cấp sẽ giúp cố định thiết bị của quý vị nếu cần thiết.

Bình oxy di động phải được cố định trong quá trình chuyên chở. Vui lòng chỉ mang theo lượng oxy đủ cho nhu cầu y tế của quý vị.

Nếu nhu cầu hoặc thiết bị hỗ trợ di chuyển của quý vị có thay đổi, vui lòng thông báo cho chúng tôi biết.

Động vật hỗ trợ

Quý vị có thể mang theo động vật hỗ trợ trong các chuyến đưa đón của mình. Động vật hỗ trợ là chó hoặc ngựa mini mà quý vị cần vì tình trạng khuyết tật. Loài vật này đã được huấn luyện để làm việc hoặc thực hiện các nhiệm vụ có lợi cho những người khuyết tật như quý vị. Xem thêm thông tin về động vật hỗ trợ và Đạo Luật về Người Mỹ Khuyết Tật (Americans with Disabilities Act, ADA) tại link.careoregon.org/ada-service-animals.

Quý vị không được phép mang động vật hỗ trợ tinh thần, động vật đồng hành và thú cưng lên xe của chúng tôi, trừ khi chúng được đặt trong lồng kín.

Nếu quý vị sẽ có động vật hỗ trợ đi cùng, vui lòng cho chúng tôi biết khi quý vị gọi điện để đặt lịch chuyến đưa đón. Đội ngũ Dịch Vụ Khách Hàng và tài xế của chúng tôi có thể hỏi quý vị các câu hỏi sau về động vật hỗ trợ của quý vị:

- Đó là loại động vật gì?
- Con vật đó có bắt buộc phải mang theo vì tình trạng khuyết tật không?
- Con vật đó đã được huấn luyện để thực hiện nhiệm vụ gì?

Dịch Vụ Khách Hàng và tài xế chỉ được phép hỏi những câu hỏi đó. Quý vị có quyền giữ bí mật về các thông tin y tế chi tiết của mình. Quý vị không bắt buộc phải cung cấp bất kỳ thông tin nào ngoài ba câu trả lời đó.

Dây an toàn

Tất cả người được chuyên chở phải tuân thủ luật thắt dây an toàn. Khi quý vị gọi điện để đặt lịch chuyến đưa đón, vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị cần phụ kiện nối dài dây an toàn. Nếu quý vị có thể miễn đeo dây an toàn, vui lòng gọi cho chúng tôi để trao đổi về cách chúng tôi có thể hỗ trợ

quý vị tốt nhất. Hành khách sử dụng xe lăn phải sử dụng dây an toàn vòng qua đùi và vai.

Đi chung xe

Các chuyến đưa đón không đảm bảo là đi riêng và có thể là đi chung với người khác.

Những hành khách NEMT khác có thể được đón hoặc trả trên đường đến điểm đến của quý vị. Chúng tôi mong quý vị luôn đối xử tôn trọng với những hành khách khác. Không được hành động theo cách gây ra rủi ro về an toàn cho bất kỳ ai trong xe.

Nếu quý vị tự lái xe và có người khác đi cùng, chúng tôi sẽ chỉ hoàn trả cho quý vị cho chuyến đi đó. Chúng tôi không thể thanh toán hai lần cho cùng một chuyến đi.

Chuyên chở an toàn

Khi hội viên đang trong tình trạng khủng hoảng sức khỏe tâm thần, loại hình chuyên chở phù hợp nhất có thể là chuyên chở y tế an toàn bằng xe chuyên dụng. Điều này nghĩa là bác sĩ hoặc nhân viên trật tự trị an xác định rằng hội viên có nguy cơ gây hại cho bản thân hoặc người khác, hoặc cần được chăm sóc, canh giữ hay điều trị ngay lập tức.

Khi phù hợp về mặt y tế, một người khác có thể đi cùng hội viên để cung cấp thuốc trên đường đi hoặc đáp ứng các yêu cầu pháp lý. Ví dụ bao gồm nhưng không giới hạn ở cha/mẹ, người giám hộ hợp pháp hoặc người hộ tống.

Chúng tôi sẽ cho phép chuyên chở y tế an toàn đối với các dịch vụ y tế được OHP bao trả theo lệnh của tòa án. Các trường hợp ngoại lệ bao gồm nếu hội viên đến tòa án hoặc các phiên điều trần cam kết (trừ khi không có phương án chuyên chở được tài trợ nào khác), hoặc nếu hội viên đang bị giam giữ.

Vắng mặt không báo trước

Vắng mặt không báo trước nghĩa là quý vị đã không thực hiện chuyến đưa đón đã đặt lịch. Và quý vị đã không thông báo cho chúng tôi trong thời gian đủ sớm để hủy chuyến đi đó.

Trường hợp này có thể được hiểu là:

- Quý vị đã hủy chuyến đưa đón trong vòng chưa đầy hai giờ trước thời gian chúng tôi đã hẹn đón quý vị
- Quý vị chưa sẵn sàng trong vòng 15 phút kể từ thời gian hoặc khung giờ đón đã lên lịch
- Quý vị đã từ chối tài xế ngay tại cửa nhà vì quý vị không còn cần chuyến đưa đón đó nữa. Hoặc quý vị không muốn được tài xế hoặc nhà cung cấp đó đưa đón.

Sau một số lần vắng mặt không báo trước nhất định, chúng tôi có thể áp dụng biện pháp điều chỉnh (thay đổi) dịch vụ đối với hồ sơ của quý vị.

Việc điều chỉnh dịch vụ sẽ thiết lập các điều kiện đặc biệt và giới hạn hợp lý cho các chuyến đưa đón trong tương lai. Các điều chỉnh dịch vụ có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Sử dụng một nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở nhất định.
- Sử dụng phương tiện giao thông công cộng nếu có thể.
- Gọi điện cho chúng tôi trước để xác nhận mỗi chuyến đi.

- Cần phải đi chung với người hỗ trợ chăm sóc cá nhân (PCA). Xem trang 13 để biết thêm thông tin về PCA.

Quý vị có cảm thấy chuyến đưa đón của mình bị đánh dấu nhầm là vắng mặt không báo trước không? Quý vị có thể liên hệ với đội ngũ Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi để hỏi về trường hợp vắng mặt không báo trước đó. Chúng tôi sẽ xem xét vấn đề đó. Nếu thích hợp, chúng tôi sẽ xóa trường hợp vắng mặt không báo trước khỏi hồ sơ của quý vị.

Trẻ em từ 12 tuổi trở xuống

Trẻ em từ 12 tuổi trở xuống phải có người lớn đi cùng. Người lớn này phải là cha/mẹ, cha dượng/mẹ kế, ông bà, người giám hộ hợp pháp, nhân viên hoặc tình nguyện viên của Sở Dịch Vụ Nhân Sinh (Department of Human Services, DHS), hoặc nhân viên của OHA. Hoặc có thể là người trưởng thành (từ 18 tuổi trở lên) được cha/mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp xác định bằng văn bản là người hỗ trợ chăm sóc cá nhân hay PCA.

Người lớn đi cùng phải mang theo và lắp đặt ghế ngồi ô tô cho trẻ em hoặc ghế nâng cho trẻ em dưới 8 tuổi. Xem trang 13 để biết thêm thông tin về PCA.

Chúng tôi không thể cung cấp ghế ngồi ô tô cho trẻ em. Tài xế có thể sẽ không giúp lắp đặt hoặc tháo ghế ngồi ô tô cho trẻ em. Quý vị phải mang theo ghế ngồi ô tô cho trẻ em khi rời khỏi xe. Tài xế không thể giữ ghế ngồi ô tô cho trẻ em trong xe cho quý vị. Quý vị cũng có thể không gặp lại đúng tài xế đó ở chuyến đi trở về.

Theo luật của Oregon:

- Trẻ em dưới 2 tuổi phải ngồi trên ghế ngồi ô tô cho trẻ em quay mặt về sau
- Trẻ em từ 2 tuổi trở lên có cân nặng dưới 40 pound phải ngồi trên ghế ngồi ô tô cho trẻ em
- Trẻ em có cân nặng trên 40 pound phải ngồi trên ghế nâng cho đến khi trẻ cao 4 foot 9 inch hoặc nếu trẻ được cố định bằng hệ thống an toàn được tiểu bang phê duyệt
- Tài xế chỉ có thể chở trẻ em khi có ghế ngồi ô tô cho trẻ em phù hợp và có người đi cùng

Dừng ở nhà thuốc

Chúng tôi có thể giúp quý vị đến nhà thuốc để lấy thuốc theo toa như một dịch vụ bổ sung cho chuyến đi hiện có. Quý vị có thể thêm điểm dừng trước hoặc sau cuộc hẹn. Chúng tôi có thể cung cấp tiền vé xe buýt, khoản bồi hoàn chi phí đi lại theo dặm hoặc chuyến đưa đón bằng phương tiện được cung cấp.

Đối với các chuyến đưa đón bằng phương tiện được cung cấp, quý vị có hai lựa chọn: Tài xế có thể đợi 15 phút. Hoặc quý vị có thể gọi khi đã sẵn sàng để tài xế đến đón.

Chúng tôi sẽ không lên lịch cho các chuyến đi thường xuyên chỉ để đến nhà thuốc. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ lên lịch cho các chuyến đi như vậy nếu có nhu cầu đặc biệt.

Health Share và chương trình bảo hiểm y tế của quý vị hợp tác với các nhà cung cấp dịch vụ dược phẩm để cung cấp cho quý vị lựa chọn giao thuốc theo toa trực tiếp đến tận nhà. Để tìm hiểu thêm về các lựa chọn giao thuốc, hãy hỏi chương trình bảo hiểm y tế hoặc phòng khám của quý vị. Hoặc gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng Health Share theo số 503-416-8090, số miễn phí 888-519-3845 hoặc TTY 711.

Ngoài khu vực

Quý vị cần chuyển đi đến một cuộc hẹn được Health Share bao trả không có trong khu vực các quận Clackamas, Multnomah hoặc Washington? Chúng tôi sẽ trao đổi với quý vị để xem liệu chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ chuyên chở đến nơi thăm khám đó hay không.

Chúng tôi có quy trình xem xét các yêu cầu cấp chi phí đi lại cho dịch vụ chăm sóc ngoài khu vực dịch vụ của chúng tôi. Khi được phê duyệt trước, chúng tôi có thể bồi hoàn một số chi phí đi lại cho quý vị.

Ngay khi quý vị lên lịch một buổi thăm khám sức khỏe ngoài khu vực dịch vụ của Health Share, vui lòng gọi cho chúng tôi. Chúng tôi cần một chút thời gian để xem xét yêu cầu của quý vị. Trước tiên, chúng tôi sẽ kiểm tra xem việc đi ra ngoài khu vực dịch vụ để quý vị nhận dịch vụ chăm sóc có phù hợp về mặt y tế hay không. Nếu trong khu vực dịch vụ có loại hình dịch vụ chăm sóc tương tự, chúng tôi có thể từ chối yêu cầu của quý vị. Nếu chúng tôi phê duyệt cuộc hẹn ngoài khu vực của quý vị, chúng tôi sẽ cần thời gian để lên lịch các phần cần thiết cho chuyến đi của quý vị.

Quý vị có thể gọi điện trước tối đa 90 ngày để yêu cầu chuyển đi ngoài khu vực. Chúng tôi phải nhận được bất kỳ biên lai hoặc tài liệu bắt buộc nào nếu quý vị yêu cầu bồi hoàn. Quý vị có tối đa 45 ngày sau cuộc hẹn để nộp các tài liệu này.

Khi quý vị gọi điện để yêu cầu chuyển đi đến cuộc hẹn bên ngoài khu vực dịch vụ của chúng tôi, đại diện Dịch Vụ Khách Hàng của chúng tôi sẽ cần một số thông tin. **Thông tin này sẽ giúp chúng tôi quyết định xem chuyến đi có phù hợp với nguyên tắc bao trả ngoài khu vực do Cơ Quan Y Tế Oregon quy định hay không. Chúng tôi sẽ hỏi:**

- Địa chỉ đầy đủ của điểm đón và điểm trả khách, bao gồm số căn hộ và số dãy phòng (nếu có)
- Tên cơ sở, tên nhà cung cấp và số điện thoại của nhà cung cấp
- Lý do đến cuộc hẹn
- Ngày và giờ diễn ra cuộc hẹn
- Khi nào quý vị cần đến nơi. Đây có thể là ngày trước cuộc hẹn đã lên lịch của quý vị
- Thời gian quý vị cần ở lại
- Liệu quý vị sẽ có thiết bị hỗ trợ di chuyển hoặc người hỗ trợ chăm sóc cá nhân hay không
- Loại hình chuyên chở mà quý vị đang yêu cầu (chẳng hạn như chuyên chở bằng xe, di chuyển bằng đường hàng không hoặc bồi hoàn chi phí đi lại theo dặm)
- Số điện thoại quý vị thường dùng để có thể gọi lại cho quý vị

Sau khi chúng tôi xem xét và xác minh thông tin chuyến đi, chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết chuyến đi của quý vị được phê duyệt hay bị từ chối.

Nếu chuyến đi của quý vị được phê duyệt, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông tin chi tiết về việc chuyên chở. Và chúng tôi sẽ cấp cho quý vị thẻ Focus Card để nhận khoản bồi hoàn. Để ước tính thời gian di chuyển và số dặm tính từ nhà quý vị đến nơi hẹn, chúng tôi sử dụng các chương trình bản đồ trực tuyến như Google Maps.

Đôi khi, dịch vụ chuyên chở ngoài khu vực bao gồm cả khoản bồi hoàn và chuyến đưa đón bằng phương tiện được cung cấp, tùy theo trường hợp của quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp khoản bồi hoàn chi phí bữa ăn và lưu trú cho quý vị và người hỗ trợ—người đi cùng với quý vị. Vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị cần hỗ trợ chi phí bữa ăn hoặc lưu trú khi quý vị gọi điện về việc di chuyển ra ngoài khu vực. Xem quy trình bồi hoàn ở trang 17 để tìm hiểu thêm.

Bồi hoàn chi phí bữa ăn

Trong một số trường hợp, chúng tôi có thể cấp tiền ăn để giúp quý vị trang trải chi phí bữa ăn khi quý vị đi đến nơi nhận các dịch vụ y tế. Chi phí bữa ăn thường được phê duyệt khi quý vị di chuyển ra ngoài khu vực địa phương. Chúng tôi cũng có thể phê duyệt chi phí bữa ăn trong các trường hợp khác.

Quý vị có thể được hỗ trợ chi phí bữa ăn nếu thời gian chuyến đi khứ hồi của quý vị kéo dài từ bốn giờ trở lên. Chuyến đi của quý vị cũng phải nằm trong các khung giờ bữa ăn sau:

- Bữa sáng: Chuyến đi bắt đầu trước 6 giờ sáng.
- Bữa trưa: Chuyến đi kéo dài trong suốt khoảng thời gian từ 11:30 sáng đến 1:30 chiều.
- Bữa tối: Chuyến đi kết thúc sau 6:30 tối.

Chi phí bữa ăn được bồi hoàn theo mức giá sau đây cho hội viên (và người hỗ trợ, nếu có):

- Cả ngày \$34.00 mỗi ngày
- Bữa sáng \$9
- Bữa trưa \$10
- Bữa tối \$15

Tiền hỗ trợ bữa ăn là số tiền cố định. Quý vị không cần phải đưa biên lai bữa ăn cho chúng tôi.

Lưu ý: Khi gọi đến để yêu cầu chuyến đưa đón hoặc khoản bồi hoàn chi phí đi lại theo dặm, quý vị phải cho chúng tôi biết rằng quý vị muốn được hỗ trợ chi phí bữa ăn. Nếu quý vị đến cơ sở có cung cấp bữa ăn cho quý vị, thì quý vị không đủ điều kiện được bồi hoàn chi phí bữa ăn.

Bồi hoàn chi phí lưu trú

Trong một số trường hợp, chúng tôi có thể hỗ trợ chi phí lưu trú cho quý vị. Chi phí lưu trú thường được phê duyệt khi quý vị di chuyển ra ngoài khu vực địa phương để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi cũng có thể phê duyệt chi phí lưu trú trong các trường hợp khác.

Trợ cấp lưu trú là \$110 mỗi đêm. Chúng tôi chỉ bồi hoàn chi phí lưu trú cho người hỗ trợ nếu họ ở phòng riêng biệt với quý vị. Quý vị chịu trách nhiệm chi trả mọi chi phí vượt quá \$110. Vui lòng lên kế hoạch phù hợp nếu quý vị được phê duyệt bồi hoàn chi phí lưu trú.

Để đủ điều kiện nhận khoản bồi hoàn chi phí lưu trú:

- Quý vị phải bắt đầu di chuyển trước 5 giờ sáng để đến nơi hẹn hoặc quý vị sẽ đi từ nơi khám về nhà muộn hơn 9 giờ tối.

HOẶC

- Nhà cung cấp của quý vị phải thông báo cho chúng tôi bằng văn bản rằng quý vị có nhu cầu y tế. Trong cả hai trường hợp, quý vị phải cung cấp tên và địa chỉ nơi quý vị sẽ lưu trú.

Để ước tính thời gian di chuyển và số dặm tính từ nhà quý vị đến nơi hẹn, chúng tôi sử dụng các chương trình bản đồ trực tuyến như Google Maps.

Để nhận khoản bồi hoàn chi phí lưu trú:

- Quý vị phải gửi bản sao biên lai từ nơi lưu trú của quý vị qua đường bưu điện. Vui lòng giữ lại biên lai gốc.

- Chúng tôi phải nhận được biên lai của quý vị trong vòng 45 ngày kể từ ngày diễn ra cuộc hẹn.
- Tên của hội viên đến cuộc hẹn phải có trên biên lai.

Nếu quý vị ở cùng với bạn bè hoặc thành viên gia đình sống gần nơi hẹn khám của quý vị:

- Chúng tôi có thể bồi hoàn cho quý vị chi phí đi lại tối đa đến 20 dặm, theo mỗi chiều, từ nhà đến địa điểm hẹn của quý vị.
- Chúng tôi sẽ không bồi hoàn chi phí lưu trú cho quý vị.
- Khi quý vị gọi điện cho chúng tôi để yêu cầu kiểu bồi hoàn chi phí đi lại theo dặm này, chúng tôi sẽ cần biết địa chỉ nơi quý vị sẽ lưu trú.

Nếu quý vị hoặc hội viên mà quý vị đang gọi thay mặt cho họ không đủ khả năng chi trả phần chi phí còn lại, hãy gọi cho Health Share và hỏi về các phương án dành cho quý vị.

Di chuyển cùng với người hỗ trợ

Chúng tôi sẽ bồi hoàn chi phí bữa ăn hoặc lưu trú cho một người hỗ trợ (người đi cùng quý vị). Đó có thể là cha mẹ hoặc những người khác hỗ trợ hội viên. Chúng tôi sẽ bồi hoàn cho hội viên chi phí cho người hỗ trợ đi cùng khi:

- Hội viên là trẻ vị thành niên không thể đi lại nếu không có người đi cùng
- Hội viên có giấy xác nhận có chữ ký của nhà cung cấp giải thích lý do người hỗ trợ phải đi cùng với hội viên
- Vì lý do sức khỏe tâm thần hoặc thể chất, hội viên không thể đến cuộc hẹn nếu không có sự trợ giúp
- Hội viên không thể về nhà sau cuộc hẹn, sau khi điều trị hoặc nhận dịch vụ nếu không có sự trợ giúp

Trong một số trường hợp nhất định, chúng tôi có thể quyết định bồi hoàn chi phí bữa ăn hoặc lưu trú cho nhiều hơn một người hỗ trợ, hoặc vì các lý do khác ngoài những lý do nêu trên.

Nếu quý vị và/hoặc người hỗ trợ của quý vị không đủ khả năng chi trả cho bữa ăn và lưu trú trước chuyến đi, vui lòng cho chúng tôi biết. Chúng tôi sẽ tìm phương án tốt nhất cho quý vị.

Các trường hợp cấp cứu

Nếu quý vị gặp tình huống cấp cứu y tế, vui lòng gọi 911 hoặc nhờ ai đó đưa quý vị đến phòng cấp cứu gần nhất. Ride to Care không cung cấp dịch vụ chuyên chở cấp cứu. Ride to Care cũng không thể bồi hoàn cho quý vị chi phí di chuyển bằng xe đến bệnh viện để nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu.

Nếu quý vị gặp tình huống cấp cứu trong chuyến đưa đón, vui lòng thông báo cho tài xế. Tài xế của quý vị có thể gọi 911.

Sàng lọc tài xế và an toàn phương tiện

Chúng tôi sàng lọc các tài xế của mình. Chúng tôi thực hiện kiểm tra lý lịch tư pháp và sàng lọc để đảm bảo họ có thể làm việc cho các chương trình liên bang. Họ phải đáp ứng các yêu cầu tuyển

dụng cụ thể, bao gồm có giấy phép lái xe với các thông tin chứng thực phù hợp, nếu cần. Tài xế và phương tiện phải tuân thủ luật giao thông vận tải địa phương, tiểu bang và liên bang.

Dịch vụ chuyên chở chỉ được cung cấp bằng các phương tiện đáp ứng các tiêu chuẩn an toàn và tiện nghi nhất định. Các phương tiện này cung cấp các tính năng như dây an toàn, bình chữa cháy và bộ dụng cụ sơ cứu. Các phương tiện không có khói thuốc và thuốc lá điện tử, được khử trùng, làm sạch, không có rác và đáp ứng tất cả các yêu cầu về giấy chứng nhận và giấy phép của địa phương. Điều này đảm bảo an toàn cho hội viên và đáp ứng quyền của người khuyết tật. Các phương tiện có thể chở xe lăn hoặc cang phải có đầy đủ thiết bị cần thiết để cố định hội viên.

Tất cả các phương tiện phải có các thiết bị an toàn sau:

- Dây an toàn
- Bộ dụng cụ sơ cứu
- Bình chữa cháy
- Thiết bị cảnh báo hoặc biển báo phản quang ở lề đường
- Đèn pin
- Thiết bị chống trượt lốp xe khi thích hợp, chẳng hạn như xích hoặc lốp mùa đông
- Găng tay dùng một lần

Các phương tiện cũng phải có thêm thiết bị:

- Gương chiếu hậu ngoài và trong xe
- Còi
- Hệ thống sưởi ấm, điều hòa không khí và thông gió
- Đèn xi nhan, đèn pha, đèn hậu và cần gạt nước kính chắn gió đang hoạt động bình thường

Hãy gọi cho Ride to Care nếu quý vị có thắc mắc về tài xế hoặc phương tiện.

Kế hoạch ứng phó thời tiết bất lợi

Chúng tôi có kế hoạch phục vụ quý vị nếu quý vị cần chăm sóc y tế cấp thiết trong thời tiết khắc nghiệt. Chăm sóc y tế cấp thiết bao gồm thăm tách thận, truyền hóa trị và nhiều dịch vụ khác. Thời tiết bất lợi (rất xấu) bao gồm nắng nóng cực độ, rét đậm, lũ lụt, cảnh báo lốc xoáy, tuyết rơi dày, đường trơn trượt do băng giá, v.v.

Nếu điều kiện không an toàn hoặc chúng tôi bị hạn chế về năng lực, chúng tôi có thể giới hạn các chuyến đi. Chúng tôi sẽ chú trọng vào chăm sóc y tế cấp thiết. Các chuyến đi đến các cuộc hẹn định kỳ có thể sẽ bị hủy.

Quyền và trách nhiệm của quý vị

Hành khách của Ride to Care có các quyền sau:

- Nhận dịch vụ chuyên chở an toàn và đáng tin cậy đáp ứng nhu cầu của quý vị
- Nhận dịch vụ thông dịch
- Nhận tài liệu bằng ngôn ngữ hoặc định dạng phù hợp với nhu cầu của quý vị
- Không bị tài xế, nhân viên hoặc hành khách khác của Ride to Care phân biệt đối xử
- Mang theo động vật hỗ trợ hoặc đi cùng người hỗ trợ chăm sóc cá nhân nếu cần. Vui lòng

thông báo cho trung tâm cuộc gọi rằng quý vị dự định đi cùng người hỗ trợ hoặc mang theo động vật hỗ trợ

- Mang theo một vài vật dụng nếu cần, nhưng không quá nhiều. Ví dụ: quý vị có thể mang theo:
 - Ba túi hàng tạp hóa, hoặc
 - Một hộp thực phẩm, hoặc
 - Hai vật dụng xách tay
- Được chuyên chở bằng thiết bị hỗ trợ di chuyển mà quý vị lựa chọn (như xe scooter)
- Yêu cầu hỗ trợ về dây an toàn hoặc phụ kiện nối dài dây an toàn
- Nhận dịch vụ kịp thời
- Chia sẻ lời khen hoặc nộp than phiền về trải nghiệm nhận dịch vụ của quý vị
- Nộp đơn kháng nghị, yêu cầu mở phiên điều trần hoặc cả hai nếu quý vị cảm thấy mình bị từ chối dịch vụ vì lý do không công bằng
- Nhận văn bản thông báo khi bị từ chối chuyển đi

Chúng tôi hy vọng hành khách của Ride to Care:

- Tôn trọng tất cả nhân viên Ride to Care, tài xế và hành khách khác. Không được phép sử dụng ngôn ngữ hoặc hành vi lăng mạ hoặc đe dọa.
- Mang theo tất cả đồ đạc của quý vị khi rời khỏi xe, ngay cả khi quý vị nghĩ rằng xe đó sẽ lại đến đón quý vị. Kiểm tra ghế ngồi và sàn xe xung quanh xem còn quên đồ dùng cá nhân nào không.
- Đồng ý luôn kiểm soát động vật hỗ trợ. Không được phép để động vật hỗ trợ ngồi trên ghế hành khách.
- Nhốt động vật hỗ trợ tinh thần hoặc thú cưng trong lồng kín
- Gọi điện trước nếu quý vị phải thay đổi hoặc hủy chuyến đi. Vui lòng gọi cho Ride to Care theo số 503-416-3955 hoặc 855-321-4899 càng sớm càng tốt.
- Thông báo cho trung tâm cuộc gọi nếu quý vị cần thêm điểm dừng, chẳng hạn như nhà thuốc. Quý vị phải yêu cầu trước đối với điểm dừng. Tài xế chỉ có thể dừng xe tại các điểm dừng đã được phê duyệt trước.
- Sẵn sàng tại điểm đón vào đúng thời gian Ride to Care thông báo. Việc có mặt đúng giờ sẽ giúp mọi người đều đi đúng lịch trình: quý vị, tài xế và những người được chuyên chở khác.
- Đồng ý không bị ảnh hưởng bởi hoặc sử dụng ma túy hoặc đồ uống có cồn trong các phương tiện Ride to Care.
- Đồng ý không hút thuốc hoặc hút thuốc lá điện tử trong hoặc gần các phương tiện hoặc tài xế của Ride to Care. Vui lòng đứng cách xa phương tiện ít nhất 25 foot nếu quý vị hút thuốc hoặc hút thuốc lá điện tử.
- Đồng ý không tham gia vào hoạt động bất hợp pháp trong hoặc gần phương tiện Ride to Care hoặc tài xế, hoặc các hội viên khác
- Thắt dây an toàn theo luật của Oregon
- Đồng ý tuân thủ các quy định bổ sung trong trường hợp khẩn cấp về sức khỏe cộng đồng, chẳng hạn như đeo khẩu trang

- Không tham gia vào hành vi phân biệt đối xử với tài xế, nhân viên của Ride to Care hoặc hành khách khác
- Mang theo ghế an toàn có kích thước phù hợp cho trẻ em đi cùng quý vị. Quý vị sẽ lắp đặt ghế và cố định trẻ vào ghế. Vui lòng tháo ghế an toàn cho trẻ em ra khỏi xe khi kết thúc mỗi chuyến đi.
- Dùng thức ăn hoặc đồ uống trong các hộp đựng kín và không ăn uống trong xe. Quý vị có thể được phép ăn nhẹ nếu quý vị cần để kiểm soát tình trạng sức khỏe.
- Lên kế hoạch trước và mang theo thức ăn (để ăn tại các điểm dừng) và thuốc men phòng trường hợp đi đường dài hoặc bị chậm trễ ngoài dự kiến
- Cung cấp thông tin chính xác cho Ride to Care và các nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở của chúng tôi. Điều này sẽ cải thiện dịch vụ mà quý vị nhận được.
- Đồng ý không gửi tiền boa hoặc tặng quà cho tài xế

Nếu quý vị cần dừng tại nhà thuốc hoặc địa điểm khác, chúng tôi phải phê duyệt điều đó. Tài xế chỉ được phép dừng tại các điểm dừng mà chúng tôi đã phê duyệt.

Điều chỉnh dịch vụ

Một số hội viên có các tình trạng hoặc nhu cầu đặc biệt. Đó có thể là tình trạng khuyết tật về sức khỏe thể chất hoặc hành vi. Chúng tôi sẽ điều chỉnh các dịch vụ NEMT để đáp ứng các quy định trong OAR 410-141-3955. Việc này được gọi là điều chỉnh dịch vụ. Điều chỉnh dịch vụ là việc thay đổi dịch vụ chuyên chở của quý vị do Ride to Care thực hiện. Thay đổi này có thể là ngắn hạn hoặc dài hạn, tùy thuộc vào trường hợp của quý vị.

Chúng tôi sẽ điều chỉnh các dịch vụ cho người được chuyên chở có tình trạng sức khỏe hoặc có hành vi gây ra mối đe dọa trực tiếp hoặc rủi ro về an toàn cho tài xế hoặc những người khác trong chuyến đi

Các rủi ro về an toàn bao gồm các hành vi như:

- Đe dọa tài xế
- Đe dọa những người khác trong xe
- Tạo ra tình huống khiến bất kỳ ai trong xe đều có nguy cơ bị tổn hại

Người được chuyên chở sử dụng dịch vụ sai mục đích cũng có thể bị điều chỉnh dịch vụ. Các dịch vụ cũng có thể được điều chỉnh khi hành vi của người được chuyên chở khiến các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ chối cung cấp dịch vụ dựa trên các vấn đề về việc chuyên chở. Hoặc các dịch vụ có thể bị điều chỉnh nếu quý vị thường xuyên hủy hoặc vắng mặt không báo trước vào ngày diễn ra chuyến đi của quý vị.

Nếu quý vị bị điều chỉnh dịch vụ, quý vị sẽ được thông báo bằng văn bản và chúng tôi sẽ làm việc với quý vị. Chúng tôi sẽ tìm các lựa chọn khác để giúp quý vị đến nơi chăm sóc sức khỏe. Các điều chỉnh dịch vụ có thể bao gồm yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển cụ thể, sử dụng phương tiện giao thông công cộng thay vì các chuyến đưa đón bằng phương tiện, xác nhận trước chuyến đi, đi cùng với người hỗ trợ chăm sóc cá nhân (PCA), v.v.

Lập hóa đơn

Cả chúng tôi và Health Share đều không được lập hóa đơn cho quý vị đối với việc đưa đón đến hoặc đưa về từ nơi nhận các dịch vụ y tế được bao trả, ngay cả khi chúng tôi không được Cơ Quan Y Tế Oregon (OHA) bồi hoàn cho các dịch vụ đó. Nếu quý vị nhận được hóa đơn, vui lòng gọi cho chúng tôi hoặc Health Share ngay lập tức.

Khoản trả thừa

Đôi khi, chúng tôi có thể trả cho quý vị nhiều hơn số tiền mà chúng tôi phải trả. Đây được gọi là khoản trả thừa. Trường hợp này có thể xảy ra khi:

- Chúng tôi bồi hoàn cho quý vị, nhưng một cơ quan hoặc nguồn lực khác đã bồi hoàn cho quý vị
- Người cung cấp dịch vụ đưa đón, bữa ăn hoặc nơi lưu trú cho quý vị đã được thanh toán trực tiếp, nhưng quý vị cũng đã được bồi hoàn chi phí đó
- Chúng tôi trả tiền cho quý vị cho chuyến đi đến cuộc hẹn, nhưng quý vị:
 - Không sử dụng số tiền đó
 - Không sử dụng tiền đó cho mục đích dự định.
 - Không đến cuộc hẹn
 - Đi chung xe với hội viên khác mà người đó cũng đã được bồi hoàn
- Chúng tôi cung cấp thẻ phương tiện giao thông công cộng cho quý vị và quý vị bán hoặc chuyển nhượng thẻ đó cho người khác

Nếu xảy ra một trong các trường hợp trả thừa nêu trên, chúng tôi được phép thu hồi số tiền đã trả thừa từ quý vị.

Than phiền, phản hồi, từ chối và kháng nghị

Than phiền và phản hồi

Các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và chuyên chở của Health Share mong muốn mang đến cho quý vị dịch vụ chăm sóc tốt nhất có thể. Quý vị có phản nản nào về bất kỳ phần nào trong các dịch vụ đi lại của mình không? Quý vị có thể gọi điện hoặc gửi thư để thông báo cho chúng tôi hoặc Health Share về vấn đề đó.

Quý vị có quyền nộp đơn than phiền về bất kỳ khía cạnh nào của các dịch vụ, quy trình hoặc chuyến đi của chúng tôi. Than phiền nghĩa là quý vị không hài lòng với dịch vụ. Đội ngũ của chúng tôi sẽ làm việc để giải quyết các mối lo ngại của quý vị.

Than phiền có thể liên quan đến những vấn đề như, nhưng không giới hạn ở:

- Bị từ chối một dịch vụ
- Vấn đề an toàn của tài xế hoặc phương tiện
- Chất lượng dịch vụ mà quý vị đã nhận được
- Tài xế hoặc nhân viên thô lỗ

- Liệu quý vị có nhận được loại dịch vụ phù hợp hay không
- Khả năng tiếp cận dịch vụ của quý vị
- Quyền lợi của quý vị với tư cách là người tiêu dùng

Các dịch vụ NEMT của quý vị sẽ không bị ảnh hưởng tiêu cực nếu quý vị nộp đơn than phiền. Điều quan trọng là chúng tôi sẽ lắng nghe những lời than phiền để có thể cung cấp các dịch vụ chất lượng.

Quý vị có thể nộp đơn than phiền bằng cách gọi cho Ride to Care trong giờ hành chính. Chúng tôi cũng hoan nghênh các phản hồi khác.

Trong vòng năm ngày làm việc kể từ khi Ride to Care nhận được than phiền của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một văn bản giải quyết (quyết định) hoặc một lá thư giải thích rằng chúng tôi cần thêm thời gian để xem xét vấn đề của quý vị.

Chúng tôi sẽ đưa ra câu trả lời chính thức cho quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch.

Quý vị có cần trợ giúp để điền các mẫu đơn hoặc để biết cách tiến hành không? Health Share có thể giúp quý vị. Hãy gọi cho đội ngũ Dịch Vụ Khách Hàng của họ theo số 503-416-8090, số miễn phí 888-519-3845 hoặc TTY 711.

Quý vị cũng có thể:

- Liên hệ trực tiếp với nhà cung cấp của quý vị để trao đổi về các mối lo ngại của quý vị
- Nộp đơn khiếu nại với Dịch Vụ Khách Hàng OHP. Gọi đến OHP theo số điện thoại miễn phí 800-273-0557.
- Nộp đơn khiếu nại lên Thanh Tra Viên thuộc Cơ Quan Y Tế Oregon. Gọi cho OHA theo số miễn phí 877-642-0450 hoặc TTY 711.

Người đại diện được ủy quyền của quý vị (người mà quý vị đã cho phép hành động thay mặt cho quý vị) có thể nộp đơn than phiền thay mặt cho quý vị. Quý vị có thể cần thông báo cho Ride to Care rằng quý vị đang cho phép người đại diện được ủy quyền nộp đơn than phiền. Quý vị có thể thực hiện điều này bằng cách gửi thư hoặc gọi điện để thông báo cho chúng tôi.

Cả chúng tôi và Health Share đều sẽ không ngăn cản quý vị nộp đơn khiếu nại hoặc than phiền mà quý vị đã từng thực hiện trước đây. Chúng tôi cũng sẽ không ngăn quý vị gửi cùng một đơn khiếu nại hoặc than phiền cho chúng tôi và cho Health Share.

Ride to Care, các nhà thầu, nhà thầu phụ và các nhà cung cấp tham gia không được phép:

- Ngăn chặn hội viên sử dụng bất kỳ phần nào của quy trình thuộc hệ thống khiếu nại và kháng nghị hoặc thực hiện hành động trừng phạt đối với nhà cung cấp yêu cầu kết quả nhanh hoặc hỗ trợ kháng nghị của hội viên
- Khuyến khích rút lại khiếu nại, kháng nghị hoặc phiên điều trần đã nộp hoặc đã yêu cầu
- Sử dụng việc nộp đơn hoặc kết quả của khiếu nại, kháng nghị hoặc phiên điều trần làm lý do để phản ứng chống lại hội viên hoặc yêu cầu hủy ghi danh hội viên

Từ chối và kháng nghị

Nếu quý vị cảm thấy mình bị từ chối dịch vụ một cách không công bằng, quý vị có quyền kháng nghị, yêu cầu phiên điều trần hoặc cả hai. Nếu quý vị bị từ chối một dịch vụ, chúng tôi sẽ thông báo bằng

lời nói cho quý vị lý do tại sao yêu cầu bị từ chối. Chúng tôi cũng sẽ gửi cho quý vị thư Thông Báo Quyết Định Bất Lợi về Quyền Lợi (NOABD). Trước khi gửi NOABD cho quý vị qua đường bưu điện, chúng tôi cần đưa ra đánh giá thứ cấp do một nhân viên khác thực hiện nếu người sàng lọc ban đầu từ chối chuyển đi.

Trong vòng 72 giờ kể từ thời điểm từ chối, Ride to Care sẽ gửi thư NOABD cho quý vị qua đường bưu điện. Đối với các yêu cầu bồi hoàn, thư NOABD sẽ được gửi qua đường bưu điện trong vòng 14 ngày kể từ ngày từ chối. Chúng tôi cũng sẽ gửi một bản sao cho nhà cung cấp hoặc bên thứ ba khác mà quý vị đã đặt lịch cuộc hẹn nếu họ đã lên lịch chuyến đi cho quý vị. Quý vị có thể tìm thêm thông tin về các quyền của mình trong phần về quyền và trách nhiệm ở trang 28-30. Hoặc quý vị có thể xem thêm thông tin trong Cẩm Nang Hội Viên.

Chúng tôi khuyến khích quý vị luôn cố gắng giải quyết các mối lo ngại trực tiếp thông qua chúng tôi. Tuy nhiên, nếu chúng tôi không thể giải quyết mối lo ngại của quý vị, quý vị có thể liên hệ với bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng Health Share theo số 503-416-8090, hoặc bộ phận Dịch Vụ Hội Viên của Cơ Quan Y Tế Oregon theo số 800-273-0557.

Nếu chúng tôi từ chối, ngừng cung cấp hoặc giảm các dịch vụ NEMT mà quý vị đã yêu cầu hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị đã yêu cầu thay mặt cho quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư NOABD cho quý vị qua đường bưu điện trong vòng 72 giờ (14 ngày đối với các yêu cầu bồi hoàn), hoặc sớm nhất có thể trước khi áp dụng thay đổi. Thông báo này sẽ cho quý vị biết lý do chúng tôi đưa ra quyết định đó.

Thư này sẽ giải thích cách kháng nghị quyết định nếu quý vị muốn. Vui lòng thực hiện theo hướng dẫn trên thư NOABD để bắt đầu quy trình kháng nghị thông qua Health Share. Quý vị phải nộp đơn kháng nghị trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên thư NOABD. Quý vị cũng có quyền yêu cầu kháng nghị của mình được xử lý nhanh (thực hiện nhanh hơn). Để hỗ trợ cho kháng nghị của mình, quý vị có quyền cung cấp thông tin và lời khai (bằng chứng) trực tiếp hoặc bằng văn bản. Quý vị cũng có thể đưa ra lập luận pháp lý và cung cấp thông tin trực tiếp hoặc bằng văn bản. Quý vị sẽ cần thực hiện điều này trong thời hạn nộp đơn kháng nghị.

Nếu quý vị chọn nộp đơn kháng nghị, các chuyên gia chăm sóc sức khỏe có chuyên môn lâm sàng hoặc chương trình về tình huống này sẽ duyệt xét đơn đó. Health Share sẽ gửi cho quý vị Thông Báo Giải Quyết Kháng Nghị (Notice of Appeal Resolution, NOAR) qua đường bưu điện nhanh nhất có thể tùy theo tình trạng sức khỏe của quý vị. Họ sẽ gửi thông báo này cho quý vị chậm nhất là vào 16 ngày kể từ ngày quý vị yêu cầu. Nếu Health Share cần thêm thời gian, họ sẽ gửi thư cho quý vị. Họ có thể có thêm tối đa 14 ngày nữa.

Nếu Health Share không xử lý kháng nghị của quý vị trong vòng 16 ngày hoặc chậm nhất vào thời hạn kháng nghị được gia hạn, điều này có nghĩa là quy trình kháng nghị đã hết thời gian. Sau đó, quý vị có thể nộp đơn yêu cầu mở phiên điều trần hành chính. Quý vị cũng có thể yêu cầu mở phiên điều trần nếu quý vị không hài lòng với quyết định của Health Share về kháng nghị.

Quý vị không cần phải tự mình nộp đơn than phiền hay kháng nghị. Nếu quý vị muốn, người đại diện được ủy quyền (được phê duyệt) có thể nộp đơn thay cho quý vị.

Quý vị có thể tiếp tục nhận dịch vụ đã bắt đầu trước khi chúng tôi quyết định từ chối, ngừng cung cấp hoặc giảm dịch vụ đó.

Để biết thêm thông tin về hệ thống, chính sách cũng như quy trình Than Phiền và Kháng Nghị, vui lòng gọi cho Health Share:

Điện thoại: 503-416-8090

Số miễn phí: 888-519-3845 hoặc TTY 711

Quý vị cũng có thể nhận được trợ giúp pháp lý miễn phí thông qua Legal Aid Services Oregon Law Center. Liên hệ với Đường Dây Nóng Quyền Lợi Công Cộng theo số 800-520-5292 hoặc TTY 711 để biết thêm thông tin.

Báo cáo gian lận, lãng phí và lạm dụng

Ride to Care hỗ trợ Health Share đảm bảo rằng các khoản chi cho chăm sóc sức khỏe được sử dụng để giúp các hội viên của chúng tôi khỏe mạnh và có sức khỏe tốt. Chúng tôi cần sự giúp đỡ của quý vị để thực hiện điều đó.

Nếu quý vị cho rằng đã xảy ra tình trạng gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng, hãy báo cáo ngay khi quý vị có thể. Quý vị có thể báo cáo ẩn danh. Luật bảo vệ người tố giác giúp bảo vệ những người tố cáo hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng. Quý vị sẽ không mất quyền tiếp cận NEMT nếu thực hiện báo cáo. Việc quấy rối, đe dọa hoặc phân biệt đối xử với người báo cáo hành vi gian lận, lãng phí hoặc lạm dụng là hành vi vi phạm pháp luật.

Hành vi gian lận Medicaid là vi phạm pháp luật và Ride to Care xử lý nghiêm vấn đề này.

Một số ví dụ về hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng do nhà cung cấp thực hiện có thể là:

- Nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở tính phí quý vị đối với dịch vụ được Ride to Care bao trả
- Nhà cung cấp dịch vụ chuyên chở sử dụng phương tiện hoặc tài xế chưa được phê duyệt cho chuyến đi của quý vị

Một số ví dụ về hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng do hội viên thực hiện có thể là:

- Vừa được trả tiền đi lại theo dặm lại vừa chấp nhận chuyến đưa đón bằng phương tiện được cung cấp
- Sử dụng dịch vụ NEMT để tiếp cận các dịch vụ không được bao trả
- Nộp tài liệu không chính xác để được bồi hoàn

Ride to Care cam kết ngăn chặn hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng. Chúng tôi sẽ tuân thủ tất cả các luật liên quan, bao gồm Đạo Luật Chống Kê Khai Lừa Đảo của tiểu bang và Đạo Luật Chống Kê Khai Lừa Đảo Liên Bang.

Cách báo cáo hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng

Liên hệ trực tiếp với Health Share. Gọi điện, gửi báo cáo trực tuyến hoặc gửi thư trực tiếp:

Điện thoại: 503-416-1459 hoặc TTY 711

Email: info@healthshareoregon.org

Health Share of Oregon

Attn: FWA

PO Box 301339

Portland, OR 97294

Nếu quý vị muốn, quý vị cũng có thể gửi báo cáo ẩn danh bằng cách gọi đến Ethics Point theo số 888-331-6524 hoặc nộp báo cáo tại ethicspoint.com

HOẶC

Báo cáo hành vi gian lận, lãng phí và lạm dụng của hội viên bằng cách gọi điện, gửi fax hoặc gửi thư đến:

ODHS Fraud Investigation Unit

P.O. Box 14150

Salem, OR 97309

Đường dây nóng: 888-FRAUD01 (888-372-8301)

Fax: 503-373-1525 Attn: Đường dây nóng

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

HOẶC (dành riêng cho nhà cung cấp)

OHA Office of Program Integrity (OPI)

500 Summer St. NE E-36

Salem, OR 97301

Đường dây nóng: 888-FRAUD01 (888-372-8301)

Email bảo mật: OPI.Referrals@oha.oregon.gov

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

HOẶC

Medicaid Fraud Control Unit (MFCU)

Oregon Department of Justice

100 SW Market Street

Portland, OR 97201

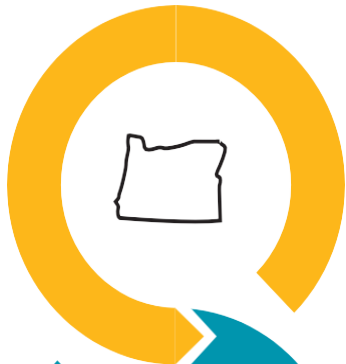
Điện thoại: 971-673-1880

Fax: 971-673-1890

Để báo cáo gian lận trực tuyến: oregon.gov/dhs/abuse/Pages/fraud-reporting.aspx

Phục vụ nhu cầu của quý vị

Ride to Care, các nhà cung cấp của quý vị và Cơ Quan Y Tế Oregon có mối liên hệ như thế nào



Cơ Quan Y Tế Oregon (OHA) điều hành chương trình Medicaid cho toàn tiểu bang Oregon, được gọi là Chương Trình Bảo Hiểm Y Tế Oregon (OHP). Dịch vụ chuyên chở y tế phi cấp cứu (NEMT) là quyền lợi được OHP bao trả.



Health Share of Oregon (HSO) là tổ chức được gọi là tổ chức chăm sóc phối hợp (coordinated care organization, CCO). Health Share of Oregon hoạt động dưới sự quản lý của OHA để phục vụ các hội viên OHP trong khu vực ba quận (Clackamas, Multnomah và Washington).



CareOregon, Kaiser Permanente, Legacy Health/PacificSource, OHSU và Providence Health & Services là các nhà cung cấp bảo hiểm trong khu vực ba quận giúp Health Share CCO cung cấp dịch vụ chăm sóc. Thông qua đội ngũ dịch vụ khách hàng và điều phối chăm sóc, họ giúp đảm bảo quý vị có quyền tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất, nha khoa và sức khỏe tâm thần cũng như điều trị lạm dụng chất gây nghiện. Các dịch vụ chuyên chở được bao trả theo các chương trình bảo hiểm y tế này.



Ride to Care giúp quý vị đi đến các cuộc hẹn chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ mà Health Share bao trả. Ride to Care sẽ làm việc với quý vị để tìm dịch vụ NEMT phù hợp với nhu cầu của quý vị. Đây có thể là tiền vé phương tiện giao thông công cộng, khoản bồi hoàn chi phí đi lại theo dặm hoặc các chuyến đưa đón bằng phương tiện được cung cấp. Ride to Care cũng có thể liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để xác minh quý vị đang tham gia các dịch vụ được Medicaid bao trả.



Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính (primary care provider, PCP) của quý vị có thể là bác sĩ, y tá hành nghề, trợ lý bác sĩ hoặc bác sĩ trị liệu thiên nhiên. Họ phối hợp dịch vụ chăm sóc của quý vị với CareOregon và các thành viên khác trong đội ngũ y khoa như nha sĩ, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần, dược sĩ và những người khác. PCP của quý vị hoặc các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác cũng có thể giúp quý vị sắp xếp phương tiện chuyên chở.

RIDE to CARE

503-416-3955 hoặc số miễn phí 855-321-4899
8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu
ridetocare.com