

# RIDE to CARE

## Посібник для пасажирів 1 січня 2024 р.



**503-416-3955** або безкоштовний номер **855-321-4899**

**8:00 - 17:00, з понеділка по п'ятницю**

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





# Зміст

Контактна інформація та графік роботи.....	1
Доступні мови та формати .....	2
Конфіденційність учасників .....	2
Заява про недопущення дискримінації.....	3
Огляд програми .....	4
Супроводжуюча особа (PCA).....	6
Громадський транспорт.....	7
Компенсація за кілометраж .....	9
Поїздки з наданням транспорту .....	10
Зупинки біля аптек .....	15
За межами зони .....	16
Екстрені ситуації .....	18
Перевірка водіїв .....	18
Несприятливі погодні умови .....	18
Ваші права та обов'язки .....	19
Переплати .....	21
Скарги, відгуки, спростування та апеляції.....	21





# Контактна інформація та графік роботи

## Контактна інформація Ride to Care

**Телефон:** 503-416-3955

**Безкоштовний номер:** 855-321-4899

**Телетайп:** 711

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

**Ride to Care надає всі види неекстрених медичних перевезень (NEMT) від вашої організації координованого обслуговування Health Share of Oregon.**

## Робочі дні та свята Ride to Care

**Стандартні робочі години: 8:00-17:00, з понеділка по п'ятницю, за винятком свят.** У зазначений час ви можете пройти реєстрацію, подати скаргу або спланувати транспортні послуги. Весь інший час є неробочим.

**Наша основна команда клієнтської підтримки не працює у такі дні:** Новий рік, День президентів, День пам'яті, Четверте липня, День праці, День подяки, Святий вечір та Різдво.

## Контактна інформація Health Share of Oregon

Наша основна команда клієнтської підтримки доступна в стандартні робочі години, 8:00-17:00 в робочі дні. Ви можете зателефонувати і замовити поїздку або інші транспортні послуги. У неробочий час ви можете скористатися нашими позаурочними послугами. Наші кол-центри, які доступні в неробочий час, надають обмежену кількість послуг. Вам можуть допомогти:



- Запланувати екстрені медичні поїздки. Наприклад, поїздка додому з лікарні або подорож для надання екстрених медичних послуг.
- Перевірити статус запланованої поїздки, яка затримується більш ніж на 10 хв.
- Перевірити майбутні поїздки, які ви вже призначили.

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

**Телефон:** 503-416-8090

**Безкоштовний номер:** 888-519-3845 or TTY 711

**Факс:** 503-416-4981

**Сайт:** [healthshareoregon.org](http://healthshareoregon.org)

**Робочі години:** 8:00-16:45, з понеділка по п'ятницю, за винятком свят.

**Послуги доступні 24 години на добу 365 днів на рік.** Ви можете спланувати транспортні послуги (поїздки) на будь-який потрібний час і дату.

Для планування поїздок прохання телефонувати у стандартний робочий час. В неробочий час можна спланувати поїздки виключно для отримання екстреної медичної допомоги.

**Наш робочий час та свята не впливають на поїздки, що були сплановані раніше.**

Коли ви телефонуєте нам, ви можете спланувати як одну, так і відразу кілька поїздок до 90 днів заздалегідь, при цьому поїздки можуть бути як для одиночних, так і для подальших (повторних) візитів до лікаря.

**Кол-центри, доступні в неробочий час, працюють у будь-який день, час чи свято.**



## Доступні мови та формати

Ви можете отримати цей документ в перекладі іншою мовою, надрукований крупним шрифтом, шрифтом Брайля або в іншому форматі. Ви також можете попросити про послуги перекладача. Така допомога надається безкоштовно. Зателефонуйте за номером 800-224-4840 або TTY 711.

Puede obtener esta información 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 800-224-4840 o TTY 711.

Quý vị có thể nhận 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. Trợ giúp này là hoàn toàn miễn phí. Gọi 800-224-4840 hoặc TTY 711.

Вы можете получить этот документ на других языках, напечатанный крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в другом формате. Вы также можете попросить предоставить вам переводчика. Эта помощь бесплатна. Позвоните по тел. 800-224-4840 или TTY 711.

您可以獲得本信函的其他語言版本、大字版、盲文版或您慣用的格式。您也可以申請口譯員。該協助是免費的。請致電 800-224-4840 或聽障專線 711。



## Конфіденційність учасників

Ваша конфіденційність є важливою для нас. Ми будемо говорити про вас або надавати вашу інформацію виключно з метою роботи. Категорично забороняється (не дозволяється) робити інакше. Ми забезпечимо конфіденційність вашої інформації відповідно до вимог законодавства





# Заява про недопущення дискримінації

## Health Share of Oregon не допускає дискримінації

Health Share of Oregon зобов'язана дотримуватися законів уряду США та уряду штату про цивільні права. Ми не можемо несправедливо поводитися з учасниками будь-яких наших програм чи активності на підставі:

- Віку
- Кольору шкіри
- Недієздатності
- Гендерної ідентичності
- Стану здоров'я та потреб в обслуговуванні
- Сімейного стану
- Національного походження
- Раси
- Релігії
- Статі
- Сексуальної орієнтації

Будь-яка людина має право заходити до наших будівель, виходити з них та користуватися ними та нашими послугами. Ви також маєте право отримувати інформацію зрозумілим вам чином. У Ride to Care є кваліфікований персонал клієнтської підтримки, який володіє іноземними мовами. При необхідності ми також надамо вам, членам вашої родини, опікунам або представникам послуги перекладача під час дзвінка.

Такі послуги включають отримання друкованих матеріалів у відповідному форматі (великий шрифт, аудіо-формат, шрифт Брайля тощо).

**Ви або ваш представник можете замовити цей посібник у друкованому вигляді без додаткової оплати. Health Share надішле його вам протягом п'яти робочих днів.**

Якщо ви не розмовляєте англійською, для вас також передбачені безкоштовні послуги усного перекладу, надання друкованих матеріалів/інформації вашою мовою. Ми застосуємо розумні зміни до правил, практичних методів та процедур, обговоривши з вами ваші потреби.

**Щоб повідомити про питання, що вас турбують, або отримати додаткову інформацію прохання зв'язатися з координатором з питань скарг будь-яким з наведених нижче способів:**

### Health Share of Oregon

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

**Подайте скаргу в електронному вигляді:**

**Сайт:** використовуйте форму Oregon Health Authority, що доступна на шістьох мовах: [oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx](https://www.oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx)

**Ел.пошта:** [civilrights@healthshareoregon.org](mailto:civilrights@healthshareoregon.org)

**Факс:** 503-416-1459

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

### Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights

**Сайт:** [oregon.gov/OHA/OEI](https://www.oregon.gov/OHA/OEI)

**Ел.пошта:** [OHA.PublicCivilRights@state.or.us](mailto:OHA.PublicCivilRights@state.or.us)

**Телефон:** 844-882-7889, 711 TTY

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

**Продовження на наступній сторінці ►**

## Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

Телефон: 971-673-0764

Сайт: [oregon.gov/boli/civil-rights/Pages/default.aspx](http://oregon.gov/boli/civil-rights/Pages/default.aspx)

Ел.пошта: [crdemail@boli.state.or.us](mailto:crdemail@boli.state.or.us)

Пошта: Bureau of Labor and Industries  
421 SW Oak St, Suite 750  
Civil Rights Division  
800 NE Oregon St, Suite 1045  
Portland, OR 97232

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

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

Телефон: Toll-free 800-368-1019 or 800-537-7697  
(TDD)

Ел.пошта: [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)

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



## Огляд програми

Ride to Care надає безкоштовні неекстрені (не для екстрених випадків) медичні перевезення або NEMT. NEMT – це пільга, доступна для учасників програми Health Share of Oregon.

NEMT забезпечує проїзд на візити до лікаря, за які платить Health Share. Це можуть бути візити до лікаря, стоматолога, фахівця з психічного здоров'я та інших постачальників.

До зони нашого обслуговування відносяться округи Clackamas, Multnomah и Washington.

**Ride to Care пропонує вам три способи дістатися на медичний візит. Ми називаємо їх «поїздками»**

- 1. Громадський транспорт:** Ми пропонуємо Hop Fastpasses на день або на місяць. Ви можете скористатися автобусами TriMet, MAX та Portland Streetcar. Ви також можете скористатися іншим транспортом в зоні трьох округів. В цьому випадку вам потрібно буде знайти маршрут автобуса або поїзда, який доставить вас туди, куди вам потрібно. Якщо вам потрібна допомога, щоб зрозуміти, як користуватися громадським транспортом, зверніться до нас.
- 2. Компенсація за кілометраж:** Ми платимо компенсацію за кілометри, які ви проїхали щоб скористатися медичним обслуговуванням. Ви можете керувати автомобілем самостійно. Або хтось інший може вас підвезти. Іноді ми

виплачуємо компенсацію (фіксовану суму) на харчування та проживання (кімнату на ніч), якщо вам довелося залишити нашу зону обслуговування. У цьому випадку вам потрібно знайти когось, хто зможе доставити вас для візиту до лікаря.

- 3. Поїздки з наданням транспорту:** індивідуальні та спільні. Ми можемо спланувати індивідуальні та спільні поїздки. Ми забезпечимо транспортний засіб, що відповідає вашим потребам. Сюди входять пристрої для пересування (допоміжні приладдя для пересування).

**Ви нічого не сплачуєте, користуючись Ride to Care.**

Служба клієнтської підтримки працює з 8:00 до 17:00, з понеділка по п'ятницю, за винятком свят, щоб допомогти вам спланувати ваші поїздки.

**На що слід очікувати під час дзвінка у Ride to Care**

Ви будете розмовляти з командою клієнтської підтримки. Ми дізнаємось про ваші потреби. Потім ми допоможемо вам дістатися місця надання послуг, що покриваються (оплачуються) Health Share через Oregon Health Plan (OHP). Це можуть бути послуги фізичного здоров'я, стоматологія, послуги психічного здоров'я або лікування від наркотичної залежності.



Ми перевіримо (переконаємося), що у вас є право (ви підходите) для поїздки. Разом з вами ми підберемо найправильніший та найменш витратний варіант поїздки. Ми перевіримо, щоб поїздка відповідала вашим потребам.

**Служба клієнтської підтримки поставить вам такі питання:**

- У який спосіб краще зв'язатися з вами? У який час доби? (Ми хочемо повідомити про вашу поїздку, як тільки ми її призначимо. До дня вашої поїздки ми можемо зателефонувати, надіслати текстове повідомлення, електронний лист або факс).
- Як ви зазвичай дістаєтеся прийому до лікаря (час, встановлений для медичного обслуговування)?
- Ви живете поряд із громадським транспортом?
- Чи маєте ви доступ (можете користуватися) до транспортного засобу?
- Ви використовуєте пристрій для пересування?
- Вам потрібна додаткова допомога?
- Які особливі модифікації (зміни) ми повинні зробити при плануванні поїздки? Це може бути пов'язано з вашими потребами, минулим досвідом або ситуацією.

Ваш уповноважений представник (хтось, кому ви дозволяєте діяти від вашого імені) може зателефонувати нам. Вони можуть попросити нас про подорож для вас. Це може бути працівник охорони здоров'я, прийомний родитель, опікун або постачальник послуг. Це також може бути інша доросла людина, яку ви призначите (оберете).

Ви є учасником обох програм – Health Share та Medicare? Ми перевіримо, чи дійсно вам потрібна допомога з транспортом на прийоми до лікаря, що покриваються Medicaid або Medicare. Такі прийоми мають відбуватися в межах нашої зони обслуговування (округи Clackamas, Multnomah та Washington). Вони також можуть бути поза нашою зоною обслуговування.

Health Share забезпечує (організовує та оплачує) неекстрені поїздки навіть

за межами зони обслуговування.

Життя сповнене змін! Ваше здоров'я змінилося? Змінився ваш доступ до транспорту? У разі будь-яких таких змін, короткострокових або довгострокових, зателефонуйте нам. Разом з вами ми знайдемо найкращий варіант відповідно до ваших нових потреб.

**Запит на планування поїздки**

**Щоразу, коли ви телефонуєте, нам потрібна від вас наступна інформація:**

- Ваше ім'я та прізвище.
- Дата вашого народження.
- Ваш ідентифікаційний номер учасника.
- Підтвердження вашої поштової адреси.
- Дата та час прийому.
- Повна початкова та кінцева (місце висадки) адреса.
- Назва установи, ім'я та номер телефону лікаря.
- Медична причина візиту до лікаря.
- Це подорож туди і назад або в один кінець.
- Чи потрібен вам супроводжуючий (РСА). (Див. **Сторінку 6** з додатковою інформацією про РСА).
- Чи можете ви ходити без сторонньої допомоги або у вас є пристрій для пересування. Ми можемо запитати, чи потрібна вам допомога водія. (Див. **Сторінку 13** з інформацією про пристрої для пересування).
- Якщо ви використовуєте пристрій для пересування, ми можемо запитати:
  - Який це пристрій (наприклад, інвалідний візок, скутер, милиці чи ходунки).
  - Його розміри.
  - Чи змінився тип вашого пристрою для пересування, відколи ми востаннє перевозили вас.

Ми також можемо запитати у вас іншу інформацію. Ми перевіримо, чи є ви учасником програми Health Share і чи стосується ваш запит сервісу або послуги, пов'язаної зі здоров'ям, що покривається

нашою програмою. Зверніть увагу: підтвердження того, що ви є учасником Health Share, не гарантує, що ваш запит буде схвалено.

Ми схвалимо або відхилимо ваш запит на поїздку протягом 24 годин після вашого звернення до нас. Якщо ваш прийом у лікаря призначено протягом 24 годин, ми повідомимо вам про своє рішення до цього. Ми хочемо, щоб ви прибули на призначений прийом вчасно.

Якщо ми дозволяємо (схвалюємо) вашу поїздку під час вашого запиту по телефону, ми по можливості повідомимо вам про підготовку (план). Якщо ні, ми запитаємо, як з вами краще зв'язатися (електронна пошта, телефон, смс, факс тощо) та повідомимо вам про підготовку (план) поїздки, як тільки вони нам стануть відомі. Це станеться до вашого візиту до лікаря.

**Health Share або Ride to Care за можливості нададуть вам інформацію про вашу поїздку не пізніше ніж за два дні до вашого візиту до лікаря. Інформація щодо підготовки поїздки включає також:**

- Ім'я та номер телефону водія чи постачальника транспортних послуг. Їх можна використовувати виключно для зв'язку з водієм щодо заздалегідь запланованої поїздки, а не для планування майбутньої поїздки. Якщо ви замовляєте поїздку менше ніж за два дні до запланованого візиту, можливо, ми не зможемо надати вам таку інформацію.

- Запланований час та адреса, за якою вас заберуть.
- Ім'я та адреса постачальника медичних послуг, до якого ви їдете. Як учасник Health Share ви не несете відповідальності за визначення того, чи був складений план поїздки.

Майте на увазі, що водії не можуть змінювати призначений для вас час відправлення без попереднього задокументованого дозволу від Health Share або Ride to Care.

**Бажаєте змінити час відправлення чи іншу інформацію? Будь ласка, зателефонуйте нам.** Ми проінформуємо про це постачальника транспортних послуг.

Додаткова інформація на **Сторінках 7–15**, під трьома запропонованими типами перевозок (поїздок): громадський транспорт, компенсація кілометражу або поїздки с наданням транспорту.

**Учасники стоматологічної програми для ветеранів і Договору вільної асоціації (COFA)**

Якщо ви є учасником стоматологічної програми для ветеранів або Договору про вільну асоціацію (COFA), («OHP Dental»), Ride to Care надає вам поїздки виключно на візити до стоматолога. Ride to Care не надає вам поїздки для отримання інших видів медичної допомоги, якщо ви є учасником цих програм. Якщо у вас є питання відносно покриття та доступних пільг, зверніться у відділ обслуговування клієнтів Health Share Customer Service за телефоном

888-519-3845 або телетайпом 711.



## Супроводжуюча особа (РСА)

Супроводжуюча особа (РСА) – це помічник, що подорожує разом з учасником програми на візит до лікаря. РСА допомагає до, під час або після візиту. Вони надають допомогу з такими моментами:

- Сходи
- Ваш пристрій для пересування
- Послуги перекладу
- Медичний моніторинг (спостереження за приладами)

В якості PCA може виступати мати, батько, вітчим, мачуха, дідусь, бабуся або опікун учасника. Це також може бути будь-яка доросла людина віком від 18 років. Родитель або опікун учасника повинні авторизувати (підтвердити) їх.

Ми або Health Share можемо вимагати, щоб родитель або опікун надали письмову згоду. Ми визначимо, чи потребує учасник допомоги, та визначимо, чи відповідає ваша супроводжуюча особа нашим вимогам.

Якщо вам потрібно, щоб PCA поїхав з вами на прийом до лікаря, повідомте нам про це під час дзвінка, щоб попросити про допомогу у поїздки. Ми перевіримо, чи відповідає ця особа вимогам штату Орегон щодо персоналу для

перевезення дітей та осіб з обмеженими можливостями, що викладені на сайті [link. careoregon.org/oard-transportation-attendants](https://careoregon.org/oard-transportation-attendants)

Діти до 12 років мають їхати у супроводі дорослих. Супроводжуючим може бути мати, батько, вітчим, мачуха, дідусь, бабуся чи опікун учасника. Правило про наявність супроводжуючого також застосовується до учасників Health Share різного віку, якщо вони мають особливі фізичні потреби або потреби розвитку.

PCA повинен супроводжувати учасника як під час відправлення, так і при поверненні. Ми не виставлятимемо вам рахунок за транспортування (супровід) вашого супроводжуючого.



## Громадський транспорт

Якщо ви можете скористатися громадським транспортом, ми можемо надати вам проїзний квиток. Можливо, нам знадобиться підтвердити (перевірити) у клініці, чи призначено вам прийом на цей час.

Під час вашого дзвінка ми обговоримо ваші візити до лікаря. Будь ласка, будьте готові повідомити нам про майбутні візити до спеціаліста з фізичного здоров'я, стоматології, послуг психічного здоров'я або лікування наркотичної залежності.

Для планування поїздки ми запитаємо деталі Вашого візиту по телефону. Див «На що слід очікувати під час дзвінка в Ride to Care» на [Сторінці 4](#).

### Ми також запитаємо:

- Чи потрібна вам плата за проїзд супроводжуючого (PCA).
- Ваш повний номер картки Hop Fastpass, якщо ви маєте картку, якою не керує інша організація, і ви телефонуєте нам вперше.
- Ваша поштова адреса.

### Варіанти місцевих поїздок

Існує декілька варіантів громадського транспорту, проїзд у якому ми можемо сплатити. Повідомте нам, який із них ви хочете використати для свого візиту до лікаря.

### Ми можемо внести оплату на карту Hop Fastpass за:

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

### Ми також можемо надістали вам оплату за:

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

### Проїзді на день и на місяць

Ми визначимо (вирішимо) чи підходить вам проїзний на день або на місяць.

**Ми внесемо оплату за день або місяць на вашу карту TriMet Hop Fastpass.**

Якщо ви запланували п'ять або більше візитів до лікаря протягом одного календарного місяця, ви маєте право (на отримання) проїзного квитка TriMet на місяць.

Ви запланували лише один візит до лікаря? Запитайте нас, чи маєте ви право на проїзний на місяць. Якщо у вас є картка Почесного громадянина TriMet, вам достатньо лише одного прийому у лікаря для отримання проїзного на місяць.

### Пам'ятайте про терміни

- **Ви просите про проїзний на місяць?** Зателефонуйте нам між 15 числом місяця, що передує (до) ваших візитів до лікаря, і 10 числом місяця, в якому ваші візити заплановані (проходитимуть).
- **Ви телефонуєте після 10-го числа того місяця, в якому призначено ваш візит?** Ми надамо вам проїзні на день, навіть якщо у вас призначено 5 та більше візитів (за винятком власників карток Почесного громадянина).

#### Приклад 1:

Вам потрібен місячний проїзний TriMet на квітень. Ви телефонуєте нам після 15 березня та до 10 квітня. Ви повідомляєте нам, що у вас у квітні призначено 5 візитів до лікаря. (Або, якщо у вас є картка Почесного громадянина, ви повідомляєте нам хоча б про один візит у квітні). Ви маєте право на місячний проїзний на квітень.

#### Приклад 2:

У вас назначено п'ять візитів в кінці квітня. Ви телефонуєте нам 11 квітня і просите сплатити за транспорт за ці візити.

У вас є право на п'ять проїзних TriMet на день. Да, у вас назначено п'ять візитів протягом місяця. Але у вас **немає права** на проїзний на місяць. Це тому, що ви не зателефонували нам **до 10 квітня**. Наступного разу просимо телефонувати вчасно, щоб отримати право на проїзний на місяць.



### Картки Нор

**У вас вже є Нор Fastpass (картка для оплати проїзду Нор)?** Ми можемо зачислити оплату за проїзний TriMet на день або на місяць на цю картку. (Але ми не можемо зачислити гроші на картку Нор, якщо цією картокою для вас керує інша організація. Замість цього ми можемо надіслати вам поштою нову картку Нор).

Ми надішлемо вам поштою нову картку Нор, якщо у вас її немає.

Ride to Care використовує виключно карти Нор для сплати за ваш проїзд в зоні обслуговування TriMet. Станом на 1 січня 2020 року TriMet більше не приймає паперові проїзні та квитки, придбані через додаток з купівлі квитків.

Виїжджаєте за межі зони обслуговування TriMet? Ми надамо вам місцеву форму оплати за проїзд.

### Терміни поштових відправлень та зарахувань

Нам потрібен час, щоб сплатити вам вартість проїзду. Ми хочемо, щоб ви отримали оплату до дня вашого візиту до лікаря. Тож дзвоніть нам заздалегідь!

- **Якщо вам потрібна картка Нор Fastpass для дорослих та молоді:** зателефонуйте нам за п'ять-сім днів до вашого візиту до лікаря. Проїзний буде відправлений поштою.
- **Якщо Вам потрібна оплата проїзду окрім TriMe:** зателефонуйте нам за п'ять-сім днів до вашого візиту до лікаря. Оплату буде відправлено поштою.
- **Якщо вам потрібно, щоб оплата була зарахована на вашу картку Нор:** зателефонуйте нам не пізніше ніж за 48 годин до вашого візиту до лікаря. Ми поповнимо вашу картку Нор.



## Почесний громадянин та сплата проїзду для малозабезпечених

Якщо для поїздки на прийом до лікаря ви користуєтеся TriMet або C-Tran, будь ласка, подайте заявку на картку Hop Fastpass Почесного громадянина або оплату проїзду для малозабезпечених (картка Hop). Всі учасники, які користуються Ride to Care, мають право на отримання таких бюджетних проїзних. Подайте заявку в офісі TriMet: Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave, Portland.

Додаткова інформація доступна на сайті TriMet: [trimet.org/lowincome](http://trimet.org/lowincome)

**Супроводжуюча особа (PCA) їде на візит до лікаря разом із вами?** При поданні заявки на картку Hop Fastpass Почесного громадянина або оплату проїзду для малозабезпечених повідомте TriMet про вашу PCA.

(Див. додаткову інформацію нижче)

Після того, як ви заповните заявку, TriMet зробить вашу фотографію. TriMet видасть картку TriMet Hop з вашою фотографією. Потім ви можете замовити оплату проїзного Почесного громадянина або проїзду для малозабезпечених для TriMet и C-Tran.



## Компенсація за кілометраж

Якщо ви або хтось із ваших знайомих може відвезти вас на прийом до лікаря, ми можемо компенсувати вам (виплатити гроші) за кілометри, які ви проїхали.

Коли хтось інший возить вас на прийоми до лікаря і назад, ми виплачуємо компенсацію вам. Ви ж несете відповідальність за передачу грошей людині, яка вас возить.

### Вам слід виконати наступні кроки.

1. Зателефонуйте нам в Ride to Care, щоб спланувати поїздки. За можливості телефонуйте щонайменше за два повні робочі дні до призначеного візиту. Це дає нам час, щоб підтвердити інформацію до вашого

### Якщо Вам потрібно, щоб ваша супроводжуюча особа подорожувала громадським транспортом разом з вами:

1. Скажіть про це нашій команді з обслуговування клієнтів під час вашого дзвінка з приводу оплати проїзду.
2. Скажіть про це персоналу TriMet під час подання заявки на картку Почесного громадянина Hop. (Так, у вас є право на отримання картки Почесного громадянина.)
  - TriMet додасть літеру «А» – для супроводжуючої особи на вашу картку Почесного громадянина Hop.
  - Картка Почесного громадянина Hop з відміткою «А» TriMet дозволить вашій супроводжуючій особі безкоштовно подорожувати разом з вами.
  - У вас вже є картка Почесного громадянина Hop без позначки «А»? Будь ласка, подайте заявку на оновлену картку Почесного громадянина Hop до офісу TriMet якнайшвидше. Повідомте TriMet, що вам потрібні поїздки з супроводом.

Ми можемо надати тимчасову компенсацію проїзду, доки ви подаєте заявку на оновлену картку Почесного громадянина Hop із включенням супроводжувальної особи.

візиту. Нам потрібно зробити це, перш ніж ми зможемо схвалити ваш запит. Ви можете зателефонувати за 90 днів до візиту. Якщо ви телефонуєте того ж дня, коли призначено візит, кошти все одно можуть бути схвалені. (Див. розділ «Картки Focus» на [Сторінці 10.](#))

2. Отримайте компенсацію. Після підтвердження інформації про ваш візит до лікаря, ми зарахуємо компенсацію кілометражу на карту U.S. Bank Focus Card®. Карта Focus – передоплачена дебетова карта Visa®, що випускається U.S. Bank. Ми перерахуємо кошти протягом 14 робочих днів після отримання заповненої форми.

## Картки Focus

Під час вашого першого звернення за компенсацією ми створимо для вас обліковий запис передплаченої дебетової картки Focus. Ми надішлемо вам картку поштою. Доставка може зайняти від семи до 10 робочих днів. Картка Focus буде надіслана у немаркованому конверті. Це може виглядати як небажана пошта, тому відстежуйте її.

Зберігайте картку Focus у надійному місці. Ми будемо використовувати цю картку для майбутніх компенсацій.

Перш ніж використовувати картку, її необхідно активувати (запустити). Інструкція додається до картки. Ви можете використовувати карту в будь-якому місці, де приймають Visa.

## Розмір компенсації та баланс картки

Ваша компенсація кілометражу буде зачислена на картку Focus за ставкою 0,67 долара за милю. Ми внесемо компенсацію на вашу картку Focus після

того, як належна до виплати сума досягне \$10 та більше. Баланс за картою переноситься з місяця на місяць.

**Якщо ваша карта не використовується протягом шести місяців, вона стає неактивною.** Вам доведеться попросити нас повторно активувати карту Focus, перш ніж ви зможете отримати доступ до коштів.

З питань балансу вашої картки, зняття коштів або повторної активації телефонуйте у службу підтримки клієнтів Focus за безкоштовним телефоном 877-474-0010.

**Якщо ви хочете використовувати інший метод компенсації, а не карту Focus, будь ласка, зв'яжіться з нами. Попросіть нас про зміну (заміну або виключення).**

Картки Focus випускає U.S. Bank National Association за ліцензією від Visa U.S.A. Inc. ©2022 U.S. Bank. Учасник FDIC.



## Поїздки з наданням транспорту

### Основна інформація

Коли ви зателефонуєте, щоб замовити подорож, ми поставимо вам кілька запитань. Ми хочемо переконатися, що ви отримаєте правильний вид перевезення.

**При плануванні поїздки ми поставимо такі питання:**

- Повна початкова адреса та адреса призначення. Сюди входить номер квартири, кімнати, будинки, поверху або номеру.
- Корисна інформація для водія про місце посадки. Чи є сходи? Чи це закритий житловий комплекс?
- Чи подорожуватиме з вами супроводжуюча особа або службова тварина.

- Ви використовуєте пристрій для пересування? Якщо так, ми можемо запитати:
  - Тип пристрою.
  - Розміри пристрою.
- Необхідний рівень підтримки (см. [Сторінку 12](#)).
- Якщо вам потрібна поїздка у зворотному напрямку, який її орієнтовний час.

За можливості, будь ласка, зателефонуйте нам принаймні за 48 робочих годин до візиту до лікаря. Попереднє повідомлення допоможе нам із плануванням. Ви можете зателефонувати нам за 90 днів до візиту.

У вас є право замовити поїздку день у день або на наступний день. Але, у разі високої завантаженості, пріоритетними є поїздки для

надання екстреної медичної допомоги. Див. **Сторінку 12** для отримання більш детальної інформації про поїздки день у день або на наступний день.

### **Ми можемо спланувати поїздки з наданням транспорту, якщо:**

- Ви не маєте доступу до транспортного засобу.
- Ви не можете користуватися громадським транспортом.

Ми можемо надати вам седан, фургон для інвалідних візків, автомобіль із ношами або неекстрену швидку допомогу. Ми ухвалимо рішення, виходячи з ваших медичних потреб. За необхідності вам може бути призначена супроводжуюча особа (PCA).

Водії повинні повідомити вам про свою присутність, коли вони прийдуть. Вони повинні чекати на вас не менше 15 хвилин після запланованого часу посадки. Якщо ви не з'явитесь протягом цих 15 хвилин, водії повинні поінформувати диспетчера, перш ніж покинуть місце посадки.

**За можливості, будь ласка, інформуйте нас про необхідну поїздки не пізніше ніж за два робочі дні.**

Ми сплануємо вашу подорож таким чином, щоб ви вчасно прибули на прийом до лікаря. Ми сплануємо вашу зворотню поїздки так, щоб забрати вас негайно після прийому у лікаря.

Будь ласка, будьте готові їхати, коли приїде водій. Ваш водій приїхав раніше, а ви не готові? Ви не повинні виїжджати раніше вашого запланованого часу від'їзду або вікна.

### **Додаткові інструкції відносно термінів:**

- Ваш водій повинен прибути не пізніше, ніж через 15 хвилин після запланованого часу або вікна посадки.
- Вас не повинні висаджувати раніше ніж за годину до призначеного часу.
- Водій повинен висадити вас щонайменше за 15 хвилин до призначеного часу.

- У нас є плани на випадок непередбачених випадків та резервні варіанти для різних обставин, що можуть вплинути на доступність поїздок. До них належать такі аспекти, як інтенсивний рух, дорожньо-транспортні пригоди, погана погода та інші учасники, що спізнюються на посадку. Резервні плани включають пошук іншого постачальника, який підвезе вас, або відшкодування ваших витрат, якщо хтось інший зможе вас підвезти.
- Ми зробимо все можливе, щоб надати резервні варіанти для поїздки учасників на візити до лікаря та у зворотному напрямку. За необхідності ми будемо працювати разом з вами та вашим постачальником медичних послуг, щоб забезпечити вашу поїздки на прийом до лікаря. Можливо, нам доведеться доручити вашу поїздки іншому постачальнику транспортних послуг. **Негайно повідомите нас, якщо ваш водій не прибув протягом 10 хвилин з моменту вашого планового часу посадки або вікна.**
- Водії не повинні привозити вас до місця призначення раніше, ніж за 15 хвилин до відкриття клініки або іншої установи для роботи з клієнтами (якщо ви або ваш представник не замовили більш ранню висадку).
- Водіям не дозволяється привозити вас до місця висадки пізніше ніж за 15 хвилин до закриття офісу або іншого об'єкта якщо ви або ваш представник не замовили більш пізню висадку).
- Якщо ваш прийом призначений останнім на цей день, водії заберуть вас не більше ніж через 15 хвилин після закінчення клініки для роботи з клієнтами. Це відбудеться за винятком випадків, коли очікується, що візит триватиме більше 15 хвилин після закриття, або якщо ви або (якщо застосовується) ваш батько, опікун або представник не попросили про інше.

- Водіям не дозволяється робити незаплановані зупинки, у тому числі для їжі та пиття, по дорозі на прийом до лікаря або після прийому у місцевій зоні обслуговування.

Якщо ви не знаєте, коли вам потрібно повернутися додому після прийому у лікаря, ви можете запланувати виклик за дзвінком або передзвонити. Коли закінчиться ваш прийом, зателефонуйте за номером 503-416-3955 (безкоштовний номер 855-321-4899). Водій приїде протягом 60 хвилин після вашого дзвінка.

Щоб уникнути затримок, ми рекомендуємо вам планувати час повернення заздалегідь.

Якщо вам потрібно скасувати або змінити подорож після того, як ви її запланували, повідомте нам про це якнайшвидше. Ми просимо інформувати нас щонайменше за дві години до запланованого часу посадки. Можливо, ми не зможемо врахувати зміни в останню хвилину, але ми завжди робитимемо все можливе.

### Затримки та перепризначення поїздок

Іноді постачальник транспортних послуг може запізнюватися або не мати можливості забрати вас через ситуацію на дорозі або з інших причин. Якщо ваша поїздка затримується або виникла інша проблема, зателефонуйте нам. Ми перепризначимо вашу поїздку іншому постачальнику якнайшвидше. Ми працюємо з постачальниками транспортних послуг, щоб забезпечити наявність додаткових транспортних засобів.

### Запити день у день або на наступний день

Ми просимо вас телефонувати нам за два або більше робочих днів до візиту до лікаря. Повідомлення за два дні допоможе нам забезпечити вам найкраще обслуговування в періоди підвищеної завантаженості.

Ви маєте право замовити поїздку день на день або на наступний день.

Ми можемо перевірити необхідність поїздки день на день у вашого постачальника.

### Ми виконуємо запити на поїздки день на день в такому пріоритеті:

- Вас виписують з лікарні.
- Ваш постачальник медичних послуг просить вас прийти того ж дня через серйозний стан здоров'я. Сюди входять поїздки для лабораторних досліджень чи інших аналізів.
- Ви звертаєтесь за невідкладною медичною допомогою, тому що ви хворі, а ваш лікар недоступний.
- Ви вагітні і вам потрібно відвідати свого лікаря (з ведення вагітності) або відділення невідкладної допомоги.
- Ваш лікар направляє вас до спеціаліста.
- Ви потрібно терміново забрати необхідні ліки.

З усіх інших питань, будь ласка, замовляйте поїздки не менш як за два робочі дні до призначеного прийому у лікаря. Ви або ваш представник можете запланувати кілька поїздок під час одного телефонного дзвінка не пізніше ніж за 90 днів до призначених прийомів. Послуги доступні 24 години на добу, 365 днів на рік.

Якщо друг або член сім'ї може відвезти вас на прийом до лікаря, ми можемо схвалити компенсацію кілометражу того ж дня. Якщо ви можете скористатися громадським транспортом, ми можемо схвалити компенсацію проїзду.

### Рівні підтримки

**Наші водії можуть надавати підтримку різного рівня для найкращого задоволення ваших потреб.**

- **Від під'їзду до під'їзду:** Наш водій зустріне вас біля під'їзду місця посадки.
- **Від дверей до дверей:** Наш водій зустріне вас біля дверей або на стійці реєстрації місця посадки. Водій також проведе вас до дверей або до стійки реєстрації місця призначення.



- **З рук в руки:** Наш водій зустріне вас та представника вашої команди з догляду у місці посадки. Наш водій проведе вас всередину вашого місця призначення. Водій залишатиметься з вами, доки хтось із команди лікарів не забере вас. По можливості, цим займатиметься ваша супроводжуюча особа.

Коли ви телефонуєте нам, щоб замовити подорож, будь ласка, повідомте, який рівень підтримки вам потрібен.

### Пристрої для пересування

Пристрій для пересування – це те, що допомагає вам пересуватися. Важливо, щоб ми знали, чи користуєтеся ви таким пристроєм, якого він розміру і чи потрібна вам допомога при його завантаженні та розвантаженні в транспортний засіб. Якщо ви користуєтеся тростиною, ходунками, інвалідним візком або скутером, або вам потрібні ноші, ми доставимо вас на прийом до лікаря у призначений час.

Ми можемо організувати поїздку, яка підходить для вашого пристрою для пересування, але не всі транспортні засоби підходять для всіх типів пристроїв. Ми хочемо надати автомобіль, який найкраще відповідає вашим потребам. Якщо ж приїде автомобіль, який не відповідає вашим потребам, негайно зателефонуйте нам.

Під час дзвінка, будь ласка, повідомте нам тип і розмір пристрою для пересування, а також будь-які спеціальні характеристики.

### До важливих характеристик вашого пристрою для пересування належать:

- Чи складається він.
- Ширина та довжина пристрою.
- Загальна вага пристрою, коли він зайнятий.
- Чи має він високу спинку чи відкидається.



Для перевезення на ношах або якщо вам потрібно надати інвалідний візок для поїздки, нам потрібно буде знати ваш зріст і вагу, щоб ми могли підготувати відповідний розмір.

Ми також можемо організувати кисень для поїздки за необхідності. При плануванні поїздки повідомте нам кількість літрів кисню, яка вам знадобиться. Якщо ми надамо вам пристрій для пересування або кисень, ми не зможемо залишити їх для вас у пункті призначення. Їх можна використовувати лише під час поїздки. Не забудьте організувати необхідні вам пристрої за домашньою адресою та під час прийому у лікаря.

Якщо ви користуєтеся скутером, водій може запитати, чи не хочете ви пересісти на автомобільне сидіння для вашої безпеки. Але ви не повинні це робити.

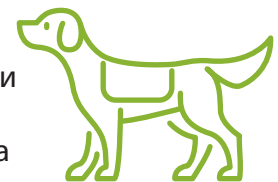
Пристрої для пересування, такі як ходунки або тростини, повинні бути надійно закріплені у транспортному засобі після того, як ви сядете. Постачальник допоможе закріпити ваше обладнання, якщо це необхідно.

Переносні кисневі балони мають бути закріплені під час транспортування. Будь ласка, візьміть із собою тільки ту кількість кисню, яка вам потрібна за медичними показаннями.

Якщо разом з вами у поїздки буде присутня службова тварина, будь ласка, повідомте нам про це.

### Службові тварини

Під час поїздки Ви можете взяти із собою службову тварину. Службова тварина — це собака або мініатюрний кінь, який необхідний вам через обмежені можливості. Тварина навчена виконувати роботу чи завдання на користь людини з обмеженими можливостями. Ознайомтеся з додатковою інформацією про службових тварин та Законом про громадян США з обмеженими можливостями (ADA) на сайті [link.careoregon.org/ada-service-animals](https://link.careoregon.org/ada-service-animals)



Тварини для емоційної підтримки, тварини-компаньйони та домашні тварини не допускаються до перевезення в наших транспортних засобах, крім закритих переносок.

**Якщо разом з вами у поїзді буде присутня службова тварина, будь ласка, повідомте нам про це під час замовлення поїздки. Наша команда клієнтської підтримки та водії можуть поставити вам такі питання щодо службових тварин:**

- Яка це тварина?
- Чи потрібна вам ця тварина через обмежені можливості?
- Які завдання натренована виконувати ця тварина?

Команда клієнтської підтримки та водії можуть поставити лише питання з цього списку. Ви маєте право зберігати конфіденційність своїх медичних даних. Ви не повинні розкривати (надавати) будь-яку інформацію, крім цих трьох питань.

## Ремені безпеки

Всі учасники поїздки повинні дотримуватись правил використання ременів безпеки. Під час дзвінка для планування поїздки повідомте нам, чи вам потрібний подовжувач ременя безпеки. Якщо ви маєте свідоцтво про звільнення від необхідності використовувати ремені безпеки, зателефонуйте нам, щоб обговорити, як ми можемо вам допомогти. Пасажири, які використовують інвалідні візки, повинні використовувати поясний та плечовий ремені.

## Спільні поїздки

Не гарантується, що поїздки будуть індивідуальними, вони можуть бути спільними. Інших пасажирів NEMT можуть забирати або висаджувати на шляху до місця призначення. Ми просимо вас завжди ставитись до інших пасажирів з повагою. Заборонено створювати загрозу безпеці для всіх, хто перебуває в автомобілі.

## Безпечний транспорт

Коли учасник перебуває у критичному стані психічного здоров'я, найбільш відповідним видом транспортування може бути безпечне медичне перевезення у спеціальному транспортному засобі. Це означає, що лікар або посадова особа встановили, що учасник може заподіяти шкоду собі та іншим або потребує негайної допомоги, опіки чи лікування.

Якщо це є доцільним з медичної точки зору, ще одна людина може поїхати з учасником, щоб дати ліки в дорозі або виконати вимоги закону. До прикладів таких супроводжуючих належать, крім іншого, батьки, законні опікуни чи конвой.

Ми авторизуємо безпечний медичний транспорт для медичних послуг, що покриваються ОНР, за рішенням суду. Винятками є випадки, коли учасник направляється до суду чи слухання у справі (якщо немає іншого оплачуваного варіанта перевезення) або якщо учасник перебуває під вартою.

## Неявка

Неявка означає, що ви не здійснили заплановану поїздку. І ви не повідомили нам досить швидко, щоб скасувати поїздку.

### Це може означати:

- Ви скасували поїздку менше ніж за дві години до призначеного часу посадки.
- Ви не були готові протягом 15 хвилин до призначеного часу або вікна.
- Ви відмовилися виїхати з водієм, коли він уже приїхав, тому що вам більше не потрібна була поїздка. Або ви не захотіли, щоб вас віз цей водій або постачальник.

Після певної кількості неявок ми можемо застосувати модифікацію послуги (зміни) у вашому профілі.

Модифікація послуги встановлює особливі умови та розумні обмеження (обґрунтовані ліміти) на майбутні подорожі. Це може означати, що ви повинні використовувати певного постачальника транспортних послуг. Або користуватись

громадським транспортом, коли він доступний. Або телефонувати нам заздалегідь, щоб підтвердити кожну поїздку. Або вам, можливо, потрібно буде подорожувати із супроводжуючим (РСА). (Дивіться додаткову інформацію про РСА на [Сторінці 6.](#))

Ви вважаєте, що ваша поїздка була відзначена як неявка помилково? Ви можете зв'язатися з нашою службою підтримки клієнтів, щоб оскаржити (задати питання) неявку. Ми розглянемо це питання. У відповідних випадках ми видалимо неявку.

### Діти віком 12 років і менші

Дітей до 12 років має супроводжувати (їхати разом) доросла людина. Такою дорослою людиною можуть бути їх батьки, вітчим або мачуха, бабуся і дідусь, законний опікун, співробітник або волонтер Department of Human Services (DHS) або ж співробітник Oregon Health Authority (ОНА). Це також може бути дорослий (18 років і старше), якого батько або законний опікун вказав у письмовій формі як особистого супроводжуючого або РСА.

Дорослий супроводжуючий повинен надати та встановити автокрісла або додаткові сидіння для дітей віком до 8 років. (Дивіться додаткову інформацію про РСА на [Сторінці 6.](#))

Ми не можемо надати вам автокрісло. Водії не можуть допомогти встановити чи зняти автокрісло. Ви повинні забрати автокрісло із собою, коли залишаєте автомобіль. Водій не може залишити автокрісло для вас в автомобілі.

### Відповідно до законодавства штату Орегон:

- Дитина віком до 2 років повинна сидіти в автокріслі, повернутому назад.
- Дитина віком від 2 років, яка важить менше 40 фунтів, має сидіти в автокріслі.
- Дитина, яка важить більше 40 фунтів, повинна сидіти в дитячому кріслі, поки вона не досягне 4 футів, 9 дюймів або 8 років, і не зможе правильно використовувати ремінь безпеки для дорослих.
- Водій може перевозити дитину лише за наявності відповідного автокрісла та у присутності супроводжуючої особи.



## Зупинки біля аптек

Ми можемо допомогти вам дістатися до аптеки, щоб забрати ліки за рецептом як доповнення до існуючої подорожі. Зупинку можна додати до або після прийому у лікаря. Ми можемо оплатити проїзд автобусом, компенсацію кілометражу або поїздку на автомобілі.

Для поїздок на автомобілі ви маєте вибір: водій може почекати 15 хвилин. Або ви можете зателефонувати, коли будете готові, щоб вас забрали.

Ми не плануємо поїздок тільки в аптеку. Ми можемо запланувати таку поїздку лише за наявності медичної необхідності.

Health Share та ваш план медичного обслуговування співпрацюють з постачальниками аптек, щоб забезпечити вам можливість доставки рецептурних ліків прямо до ваших дверей. Щоб дізнатися більше про варіанти доставки, зверніться до свого плану медичного обслуговування або клініки. Ви також можете зателефонувати у клієнтську підтримку Health Share Customer Service за номером 503-416-8090, безкоштовним номером 888-519-3845 або ТТУ 711.





## За межами зони

Вам потрібно поїхати на прийом до лікаря, який покривається Health Share, але не доступний у межах округів Clackamas, Multnomah чи Washington? Ми будемо працювати з вами, щоб дізнатися, чи зможемо надати транспорт для поїздки до цього лікаря. Іноді поїздки за межі зони обслуговування включають компенсацію витрат та поїздки на автомобілі залежно від вашої ситуації.

Детальна інформація викладена в OAR 410-141-3515(7)(a) та (b), 410-141-3930. Додаткову інформацію про компенсацію харчування та проживання, а також про відшкодування транспортних витрат можна знайти у «Довіднику з відшкодування витрат Ride to Care»:

[careoregon.org/docs/default-source/nemt/hso-nemt-reimburse-guide-web.pdf](https://careoregon.org/docs/default-source/nemt/hso-nemt-reimburse-guide-web.pdf)

В деяких випадках ми також можемо надати компенсацію за харчування та проживання (фіксована сума грошей) для вас та супроводжуючої особи, яка йде з вами (докладніше див. нижче). Ми можемо запропонувати компенсацію за харчування, якщо вам потрібне медичне обслуговування за межами зони:

- Включає проїзд понад 30 хвилин або 30 миль (якщо ви мешкаєте у міській місцевості).
- Включає проїзд понад 60 хвилин або 60 миль (якщо ви живете у сільській місцевості).
- Повний час у дорозі туди і назад займає чотири або більше годин.

У вас є право на компенсацію проживання, якщо:

- Вам потрібно почати поїздку до 5-ї ранку, щоб записатися на прийом, інакше ви повернетесь додому з прийому пізніше 9 вечора.

### **АБО**

- Ваш постачальник повинен письмово проінформувати нас про вашу медичну потребу.

- У будь-якому випадку, ви повинні повідомити назву та адресу місця, де ви зупинилися

### **Компенсація за харчування може бути надана у таких випадках:**

- Ви можете самостійно приїхати на прийом до лікаря за межами зони обслуговування.
- Член сім'ї або друг може відвезти вас до лікаря за межами зони обслуговування.
- Для вас організована подорож з наданням транспорту за межами зони обслуговування.

Будь ласка, уточніть, чи передбачає ваша поїздка за межі зони обслуговування компенсацію за харчування.

Вартість харчування та проживання компенсується за такими ставками для учасників (і супроводжуючих осіб, якщо застосовно):

- Сніданок (\$11): подорож починається до 6 ранку.
- Обід (\$11): подорож охоплює весь період з 11:30 до 13:30.
- Вечеря (\$11): подорож закінчується після 18:30.
- Проживання: \$98 на добу. Ми відшкодуємо витрати на проживання супроводжуючих осіб тільки якщо вони проживають в окремій від вас кімнаті.

Компенсація за харчування – фіксована сума. Вам не потрібно передавати нам чеки.

Учасники повинні оплачувати будь-які витрати, що перевищують затверджену компенсацію харчування та проживання. Будь ласка, плануйте поїздку відповідним чином, якщо ви маєте право на компенсацію харчування та проживання. Якщо ви або учасник, від імені якого ви телефонуйте, не можете сплатити решту витрат, зателефонуйте в Health Share і дізнайтеся про доступні варіанти.

Ми маємо процедуру розгляду запитів на оплату дорожніх витрат на лікування за межами нашої

зони обслуговування. У разі попереднього схвалення ми можемо сплатити певні дорожні витрати або надати компенсацію за поїздку.

Як тільки ви записалися на прийом до лікаря, який знаходиться за межами вашої зони, будь ласка, зателефонуйте нам. Нам потрібен час, щоб розглянути ваш запит. Спочатку ми перевіримо, чи є медична необхідність поїздки за межі зони обслуговування для надання медичної допомоги. Якщо ми затвердимо ваш прийом у лікаря за межами зони обслуговування, нам знадобиться час, щоб запланувати необхідні складові вашої поїздки.

Ви можете зателефонувати до 90 днів заздалегідь, щоб замовити поїздку за межі зони обслуговування. Ви маєте до 45 днів після візиту до лікаря, щоб ми отримали заповнений бланк на компенсацію.

Під час вашого дзвінка для замовлення поїздки до лікаря за межами зони обслуговування, нашим представникам команди клієнтської підтримки знадобиться певна інформація. **Ця інформація допоможе нам визначити, чи поїздка відповідає правилам покриття обслуговування за межами зони, встановленим Oregon Health Authority. Ми запитаємо:**

- Повну початкову адресу та адресу призначення, включаючи номери квартир та апартаментів (якщо застосовується).
- Назву установи, ім'я та номер телефону постачальника.
- Причину візиту до лікаря.
- Дату та час прийому.
- Коли треба приїхати. Це може бути протягом дня до запланованої зустрічі.
- Як довго вам потрібно там залишатися.
- Чи користуєтеся ви пристроями для пересування та послугами супроводжуючого.
- Тип транспорту, про який ви просите. (Наприклад, автомобільний транспорт, авіапереліт чи компенсація кілометражу)
- Надійний номер, за яким вам можна зателефонувати.

Після того, як ми розглянемо та перевіримо інформацію про поїздку, ми зв'яжемося з вами. Ми повідомимо вас про схвалення або відхилення вашого запиту.

Якщо вашу поїздку було схвалено, ми надамо вам деталі вашого проїзду. І ми підготуємо для вас карту Focus для компенсації.

### **Поїздка за межі зони обслуговування з супроводжуючою особою**

Ми відшкодуємо витрати на харчування чи проживання одного супроводжуючого (того, хто йде з вами). Це можуть бути батьки чи інші люди, які допомагають учасникам. Ми відшкодуємо учасникам витрати на осіб, які їх супроводжують, якщо:

- Учасник є неповнолітньою особою, і не може подорожувати один.
- Учасника є підписане повідомлення від його постачальника, що пояснює, чому супроводжуючий повинен подорожувати з ним.
- З психічних чи фізичних причин учасник неспроможна потрапити до лікаря без сторонньої допомоги.
- Учасник не може повернутись додому після прийому, лікування або обслуговування без сторонньої допомоги.

В певних ситуаціях ми можемо ухвалити рішення про відшкодування витрат на харчування чи проживання більш ніж одному супроводжуючому або з причин, відмінних від зазначених вище.

Якщо ви та/або ваш супроводжуючий не можете сплатити харчування та проживання заздалегідь, повідомте нам про це. Ми підберемо для вас найкращий варіант.



## Екстрені ситуації

**Якщо вам потрібна невідкладна медична допомога, зателефонуйте 911 або попросіть когось відвезти вас до найближчого відділення невідкладної допомоги.**

Якщо вам потрібна невідкладна медична допомога під час поїздки, скажіть про це вашому водію. Водій зателефонує 911.

Ride to Care не надає послуги екстрених перевезень.



## Перевірка водіїв

Ми перевіряємо наших водіїв. Вони проходять перевірку перед початком роботи, включаючи перевірку судимості і виключення з участі у федеральних програмах. До водіїв застосовуються особливі вимоги при прийомі на роботу, включаючи наявність прав водія з належними підтвердженнями, якщо це необхідно. Послуги з перевезень надаються лише на транспортних засобах, що відповідають певним стандартам безпеки та комфорту. Вони відповідають таким вимогам як наявність ременів безпеки, вогнегасників та аптечки. У наших транспортних засобах не курять, вони продезінфіковані та очищені, не містять сміття та відповідають усім вимогам місцевих ліцензій та дозволів.



## Несприятливі погодні умови

Ми маємо план вашого обслуговування у разі потреби критичної медичної допомоги в екстремальних погодних умовах. Критична медична допомога включає діаліз нирок, інфузії хіміотерапії та багато іншого. До несприятливих (дуже поганих) погодних умов відносяться екстремальна спека, екстремальний холод, повені, попередження про торнадо, сильний снігопад, зледенілі дороги та багато іншого.





## Ваші права та обов'язки

### Пасажири Ride to Care мають право:

- На безпечні та надійні перевезення, що відповідають вашим потребам.
- Скористатися послугами усного перекладу.
- Отримати матеріали мовою або у форматі, що відповідають вашим потребам.
- Не бути предметом дискримінації з боку водіїв, персоналу або інших пасажирів Ride to Care.
- При необхідності взяти із собою службову тварину або супроводжувальну особу. Повідомте кол-центр, що ви плануєте взяти з собою супроводжуючу особу або службову тварину.
- За необхідності взяти із собою невелику кількість речей. Наприклад, ви можете взяти:
  - Три продуктових пакети, або
  - Одну коробку їжі, або
  - Дві ручні поклажі
- Під час поїздки знаходитись у вибраному вами пристрої для пересування (наприклад, на скутері).
- Попросити про допомогу з ременями безпеки або подовжувачем ременя безпеки.
- Отримати послугу вчасно.
- Висловити подяку або поскаржитися на ваше обслуговування.
- Подати апеляцію або запит на слухання (або те й інше), якщо ви вважаєте, що в обслуговуванні було відмовлено несправедливо.
- Отримати письмове повідомлення про відмову у поїзді.

### Ми очікуємо, що пасажирів Ride to Care будуть:

- З повагою ставитися до всього персоналу Ride to Care, водіїв та інших пасажирів. Образи та залякування не допустимі.
- Забирати всі свої речі при виході з автомобіля, навіть якщо ви думаєте, що ви поїдете в ньому назад. Перевірте сидіння та підлогу навколо себе на наявність особистих речей.
- Завжди тримайте службових тварин під контролем. Службові тварини не допускаються до пасажирських сидінь.
- Перевозити будь-яких тварин для емоційної підтримки або домашніх тварин у закритій переносці.
- Телефонувати заздалегідь, якщо потрібно змінити або скасувати подорож. Будь ласка, зателефонуйте в Ride to Care за номером 503-416-3955 або 855-321-4899 якомога раніше.
- Повідомляйте в кол-центр, якщо вам потрібна додаткова зупинка, наприклад аптека. Ви повинні замовити зупинку заздалегідь. Водії можуть здійснювати лише заздалегідь затверджені зупинки.
- Бути готовими на той час, коли вас заберуть у Ride to Care. Своєчасність допомагає всім не збитися з графіка: вам, водієві та іншим пасажирам.
- Не перебувати у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння в автомобілях Ride to Care.
- Не курити та не використовувати вейп в автомобілях Ride to Care, а також поряд з ними та водіями. Будь ласка, дотримуйтесь відстані не менше 25 футів від автомобіля.
- Не займатися незаконною діяльністю в автомобілях Ride to Care, а також поряд з ними та водіями чи іншими учасниками.

- Пристібатися ременем безпеки відповідно до законодавства штату Орегон.
- Погоджуватися дотримуватися додаткових правил у випадку надзвичайних ситуацій в області охорони здоров'я, наприклад, носити маску.
- Уникати дій, що дискримінують водіїв чи персонал Ride to Care або інших пасажирів.
- Брати з собою автокрісло правильного розміру для дитини, яка подорожує з вами. Ви повинні встановити сидіння та закріпити дитину в кріслі. Будь ласка, прибирайте дитяче автокрісло наприкінці кожної поїздки. Не залишайте особисті речі в автомобілі.
- Зберігати їжу та напої у закритих контейнерах та не вживати їх в автомобілі. Вам може бути дозволений невеликий перекус, якщо це необхідно для контролю стану здоров'я.
- Планувати заздалегідь та брати з собою їжу (щоб поїсти під час зупинок) та ліки на випадок тривалих поїздок чи несподіваних затримок.
- Надавати точну інформацію Ride to Care та нашим постачальникам транспортних послуг. Це покращить ваше обслуговування.

Якщо вам потрібно зробити зупинку в аптеці чи іншому місці, ми маємо її узгодити. Водіям дозволено робити лише узгоджені нами зупинки.

## Зміна послуг

Деякі учасники мають особливі умови чи потреби. Вони можуть включати фізичні чи поведінкові порушення здоров'я. Ми змінимо (налаштуємо) послуги NEMT, щоб вони відповідали правилам OAR 410-141-3955. Ми також змінимо послуги для пасажирів, які мають проблеми зі здоров'ям або поведінка яких становить пряму загрозу або ризик для безпеки водія чи інших осіб у поїздки.

### До загрози безпеки належать такі види поведінки:

- Загрози водієві.
- Загрози іншим пасажиром у автомобілі.
- Створення ситуації, в якій будь-хто у транспортному засобі наражається на ризик заподіяння шкоди.

Для пасажирів, які зловживають послугою, також може бути застосовано зміну послуг. Послуги також можуть бути змінені, коли поведінка пасажирів призводить до того, що постачальники медичних послуг відмовляються від обслуговування через проблеми з транспортуванням.

Якщо до вас буде застосовано зміну послуг, вам повідомлять про це письмово, і ми будемо працювати з вами. Ми знайдемо інші варіанти, щоб допомогти вам дістатися до вашого медичного обслуговування.

## Рахунки

Ні ми, ні Health Share не можемо виставляти вам рахунки за поїздки на сплачуваний нами прийом у лікаря або повернення після такого прийому, навіть якщо Oregon Health Authority (ОНА) не відшкодує нам витрати на ці послуги. Якщо ви отримали рахунок, негайно зателефонуйте нам або Health Share.





## Переплати

Іноді ми можемо заплатити вам більше, ніж повинні. Це називається переплата. Це може статися, якщо:

- Ми компенсуємо ваші витрати, але інша агенція чи джерело вже компенсували їх.
- Тим, хто забезпечував вашу поїздку, харчування чи проживання, заплатили напяму, але ви також отримували за це компенсацію.
- Ми заплатили за вашу поїздку на прийом, але ви:
  - Не скористалися грошима.
  - Не пішли на прийом.
  - Поїхали разом із іншим учасником, який також отримав компенсацію.
- Ми надали вам проїзний, але ви передали чи продали його комусь іншому.

У випадку будь-якої з перерахованих вище переплат, ми можемо вимагати від вас повернення переплачених грошей.



## Скарги, відгуки, спростування та апеляції

### Скарги та відгуки

Постачальники медичних та транспортних послуг Health Share прагнуть надати вам найкраще обслуговування. У вас виникли претензії до будь-якої складової ваших транспортних послуг (поїздок)? Ви можете зателефонувати або написати, щоб повідомити про це нам або в Health Share.

Ви маєте право подати скаргу щодо будь-якого аспекту наших послуг, процесів чи поїздок. Скарга висловлює незадоволеність. Наша команда працюватиме над вирішенням вашої проблеми.

### Скарги можуть включати але не обмежуються:

- Ваш доступ до послуг.
- Ваші споживчі права.
- Відмова в послугі.
- Безпека водія чи транспортного засобу.
- Якість послуг, які ви отримали.
- Грубий водій чи співробітник.
- Отримання чи неотримання відповідного типу послуги.

Подання скарги не позначиться на послуги NEMT, що надаються вам. Для нас важливо отримувати скарги, щоб ми могли надавати якісні послуги.

Ви можете подати скаргу, зателефонувавши в Ride to Care у стандартний робочий час. Ми також будемо вдячні за інші відгуки.

Протягом п'яти робочих днів після того, як Ride to Care отримає вашу скаргу, ми надішлемо вам: письмову постанову (рішення) або лист, який пояснює, що нам потрібно більше часу для вивчення вашої проблеми.

Ми надамо вам остаточну відповідь протягом 30 календарних днів.

## Потрібна допомога із заповненням бланків чи координацією подальших кроків?

Health Share може вам допомогти. Зателефонуйте в команду клієнтської підтримки за номером 503-416-8090, безкоштовним номером 888-519-3845 або на TTY 711.

### Ви також можете:

- Зв'язатись безпосередньо з вашим постачальником і розповісти, що Вас турбує.
- Подати скаргу в OHP Client Services. Зателефонуйте в ОНР на безкоштовний номер 800-273-0557.
- Подати скаргу в Oregon Health Authority Ombudsman. Зателефонуйте в ОНА на безкоштовний номер 877-642-0450 або TTY 711.

Ваш уповноважений представник (той, кому ви дозволили діяти від вашого імені), може подати скаргу від вашого імені. Можливо, вам доведеться повідомити Ride to Care (письмово чи усно), що ви дозволяєте уповноваженому представнику подати скаргу.

Ні ми, ні Health Share не будемо забороняти (зупиняти) вам подавати скарги або претензії, які ви подавали раніше (до цього). Ми також не заважатимемо вам подавати або оформляти ту саму скаргу або претензію нам і в Health Share.

## Спростування та апеляції

Якщо ви вважаєте, що вам несправедливо відмовили в обслуговуванні, ви маєте право на апеляцію, слухання або те й інше. Якщо вам буде відмовлено у послугі, ми усно повідомимо вам, чому запит було відхилено. Перш ніж відправити вам Notice of Adverse Benefit Determination (NOABD), Health Share має провести вторинну перевірку іншим співробітником, якщо початковий перевіряючий відмовляє у поїздки.

Протягом 72 годин з моменту відмови Health Share надішле вам Notice of Adverse Benefit

Determination (учаснику відмовили у поїздки). Ми також надішлемо копію постачальнику послуг, до якого ви записані на прийом, якщо він запланував поїздку для вас. Додаткову інформацію про свої права можна знайти у «Посібнику користувача».

Ви завжди повинні спробувати вирішувати проблеми безпосередньо через нас. Однак, якщо ми не зможемо вирішити вашу проблему, ви можете звернутися до служби підтримки клієнтів Health Share за телефоном 503-416-8090 або до служби підтримки учасників Oregon Health Authority за телефоном 800-273-0557.

Якщо ми відмовимо, зупинимо чи скоротимо кількість послуг NEMT, які ви замовили або які ваш постачальник медичних послуг замовив від вашого імені, ми надішлемо вам лист NOABD протягом 72 годин або якнайшвидше до того, як відбудеться зміна. У повідомленні буде сказано, чому ми ухвалили таке рішення.

Лист буде містити роз'яснення процесу подання апеляції на таке рішення за вашим бажанням. Дотримуйтесь інструкцій NOABD, щоб розпочати розгляд апеляції організацією Health Share. Ви повинні подати апеляцію протягом 60 днів від дати NOABD.

Якщо ви подасте апеляцію, її розглядатимуть медичні фахівці, які мають досвід лікування Вашого стану. Ми надішлемо Вам Notice of Appeal Resolution (NOAR) у найкоротші терміни з урахуванням вашого стану, але не пізніше ніж через 16 днів від дати вашого запиту. Вони можуть вимагати продовження цього терміну ще на 14 днів.

Якщо Health Share не розгляне вашу апеляцію протягом 16 днів або протягом продовженого терміну подання апеляції, це означає, що процес апеляції вичерпано, і ви можете подати заявку на адміністративне слухання. Вам не обов'язково подавати скаргу на апеляцію самостійно. За бажанням авторизований (затверджений) представник може подати претензію за вас.

Ви можете продовжити користуватися послугою, яку почали надавати до нашого рішення, відмовити, припинити або скоротити її.

**Для отримання додаткової інформації про систему, політики та процедури подання скарг та апеляцій, будь ласка, зателефонуйте в Health Share:**

**Телефон:** 503-416-8090

**Безкоштовний номер:** 888-519-3845 або ТТУ 711

Ви також можете отримати безкоштовну юридичну допомогу через Legal Aid Services Oregon Law Center. Для отримання додаткової інформації зв'яжіться з гарячою лінією громадських пільг за номером 800-520-5292 або ТТУ 711.

# Забезпечення ваших потреб

Яким чином пов'язані між собою Ride to Care, ваші постачальники та Oregon Health Authority



**Oregon Health Authority (OHA)** займається координацією по всьому штату Орегон програми Medicaid, яка має назву Oregon Health Plan (OHP). Неекстрені медичні перевезення (NEMT) – одна з пільг, що покривається в рамках OHP.

**Health Share of Oregon (HSO)** – це те, що називають організацією з координації медичного обслуговування (CCO). Health Share of Oregon працює під керівництвом ОНА для обслуговування учасників ОHP в зоні трьох округів (округи Clackamas, Multnomah та Washington).

**CareOregon, Kaiser Permanente, Legacy Health/PacificSource, OHSU and Providence Health & Services** є постачальниками страхових послуг в трьох округах, які допомагають організації Health Share CCO надавати послуги. Через свої групи обслуговування клієнтів та координації обслуговування вони допомагають забезпечити вам доступ до фізичного, стоматологічного, психічного здоров'я, а також лікування від залежності. Транспортні послуги покриваються цими планами соціального страхування.

**Ride to Care** допомагають вам дістатися до місця надання медичних послуг та призначень, які покриває Health Share. Ride to Care працює разом з вами, щоб надати послугу NEMT, що відповідає вашим потребам. Це може бути оплата за проїзд у громадському транспорті, компенсація кілометражу або поїздка з транспортом. Ride to Care може також звернутися до вашого постачальника медичних послуг, щоб переконатися, що ви отримуєте послуги, що покриваються Medicaid.

**Your primary care provider (PCP)** може бути лікарем, медсестрою, помічником лікаря або натуропатом. Вони координують ваше обслуговування з CareOregon та іншими членами медичної команди, такими як стоматологи, постачальники психіатричних послуг, фармацевти та інші. Ваш PCP або інші постачальники медичних послуг також можуть допомогти вам організувати транспорт.





A series of horizontal lines arranged in two columns, providing a template for text entry.





**503-416-3955** або безкоштовний номер **855-321-4899**  
**8:00-17:00, з понеділка по п'ятницю**

OHP-HSO-24-3527 UKR

HSO-23643345-EN-0109

[ridetocare.com](https://www.ridetocare.com)