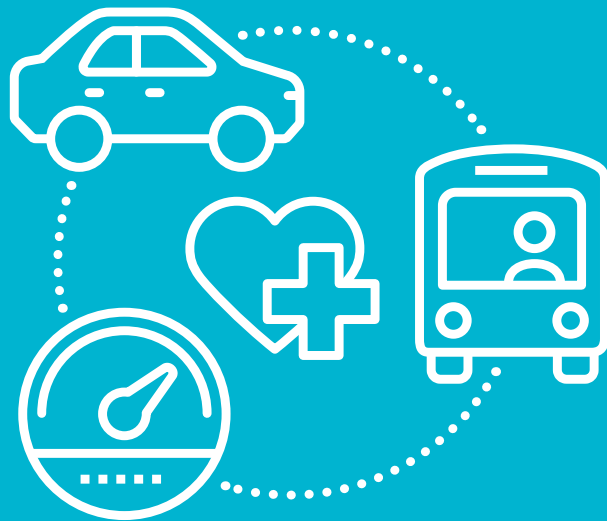


# RIDE to CARE

Справочник для пассажира



503-416-3955 или бесплатный звонок по тел. 855-321-4899

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



# Оглавление

Контактная информация и часы работы.....	<b>1</b>
Краткий обзор программы.....	<b>2</b>
Общественный транспорт.....	<b>7</b>
Возмещение расходов на пробег в милях.....	<b>12</b>
Поездки на транспортных средствах компании.....	<b>15</b>
Остановки у аптеки.....	<b>27</b>
Поездки за пределы зоны обслуживания.....	<b>28</b>
Чрезвычайные ситуации.....	<b>30</b>
Проверка водителей.....	<b>30</b>
Запасной план на случай неблагоприятной погоды.....	<b>30</b>
Ваши права и обязанности.....	<b>31</b>
Жалобы, отзывы и отказы.....	<b>32</b>
Конфиденциальность данных участника.....	<b>34</b>
Перевод и формат документов.....	<b>34</b>

# Контактная информация и часы работы

## Контактная информация

Телефон: 503-416-3955  
Телетайп для слабослышащих (TTY): 711  
Бесплатный вызов по тел. 855-321-4899



## Часы работы и праздничные дни

Часы работы с 8:00 до 17:00. С понедельника по пятницу. В течение этих часов вы можете пройти регистрацию, подать жалобу и договориться о необходимых вам транспортных перевозках. Все, что делается за пределами этих часов работы, считается сделанным в нерабочее время.

Центр приёма звонков закрыт в День Нового года, День Памяти, День Независимости, День Труда, День Благодарения и в Рождество.

Представители службы поддержки клиентов ответят на ваш звонок независимо от времени суток, дня недели или праздничных дней. Несмотря на то, что наш основной центр приёма звонков открыт в будние дни с 8:00 до 17:00, члены нашей команды специалистов, работающие во внерабочие часы, ответят на звонок вне установленных часов работы, чтобы удовлетворить ваши транспортные нужды. Во внерабочее время вы можете оформить заказ на срочную поездку в тот же день, в который вы звоните, или проверить статус уже заказанной поездки.

Работа с заказом, который был оформлен ранее, не будет зависеть от часов нашей работы или праздничных дней.

Вы можете оформить заказ на поездку в любой день или время, когда вам необходимо, однако для оформления заказа мы просим вас звонить в обычные часы работы.



## Краткий обзор программы

В рамках программы Ride to Care предоставляются бесплатные неэкстренные транспортные услуги для поездок на приемы к врачу (non-emergent medical transportation -NEMT) для правомочных участников программы Health Share, отправляющихся на обеспеченные страхованием медицинские приёмы. К ним относятся поездки к врачу, стоматологу, физиотерапевту, психотерапевту и другим специалистам. Мы обслуживаем участников, проживающих в округах Клакамас, Малтнома и Вашингтон.

### **В рамках программы Ride to Care предлагаются три способа предоставления вам помощи в поездках на прием к врачу:**

- **Общественный транспорт:** Мы предлагаем дневные или ежемесячные проездные талоны Hop Fastpass, которые используются на автобусах компании TriMet и поездах компании MAX, а также на трамваях Portland Streetcar. Мы также можем предложить билеты для использования других местных транспортных служб, функционирующих в зоне обслуживания организации Health Share of Oregon.
- **Возмещение расходов:** Мы возмещаем расходы на пробег в милях для поездок к врачу и обратно. Водителем можете быть вы, или вы можете попросить кого-либо другого отвезти вас. В некоторых случаях мы выплачиваем стипендии на питание и проживание, когда вам необходимо получить своё медицинское обслуживание за пределами округов Малтнома, Клакамас или Вашингтон.
- **Поездки на предоставленном вам транспортном средстве:** Мы можем организовать частные и совместные поездки, в зависимости от вида транспортного средства, которое соответствует вашим потребностям и требованиям поддержки при перемещении.

Программа Ride to Care является льготой, предлагаемой членам организации Health Share of Oregon. Для участия в программе плата не взимается. Представители службы поддержки клиентов работают с 8:00 до 17:00. с понедельника по пятницу для того, чтобы помочь вам заказать поездки неэкстренного характера.

## Чего следует ожидать во время звонка?

Когда вы позвоните в программу Ride to Care, вам ответит представитель отдела обслуживания клиентов, который будет работать с вами над поиском наиболее подходящего и наименее затратного способа транспортной перевозки, соответствующего вашим потребностям. В рамках программы Ride to Care предлагаются любые неэкстренные транспортные услуги для поездок на приемы к врачу для членов организации Health Share of Oregon. Мы проверим, имеете ли вы право на транспортные услуги для поездок на медицинские приемы или обратно.

### **Представитель службы поддержки может задать вам следующие вопросы:**

- Каков предпочитаемый вами способ общения (телефон, электронная почта, факс) и время? Мы сообщим вам подробности вашей поездки на транспорте, как только они будут известны, до дня вашего обслуживания.
- Как вы обычно добираетесь до медицинского учреждения на приёмы к врачу?
- Проживаете ли вы вблизи остановки общественного транспорта?
- Имеете ли вы доступ к транспортному средству?
- Используете ли вы какие-либо приспособления для передвижения?
- Понадобится ли вам дополнительная помощь?
- Какие специальные приспособления для поездки нам необходимо сделать с учётом ваших потребностей, прошлых поездок или обстоятельств?

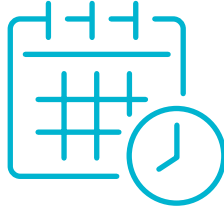
## Чего следует ожидать во время звонка? (продолжение)

Для организации поездки от имени участника в программы Ride to Care могут звонить его уполномоченные представители. Например, к представителям относятся работники системы общественного здравоохранения, родители патронатных семей, приемные родители и другие поставщики услуг, наделенные этими полномочиями.

Как только ваши потребности будут выявлены, мы можем помочь вам добраться до места, в котором предоставляется оплачиваемое страхованием обслуживание. Оплачиваемое страхованием обслуживание – это любой прием у врача, стоматолога, поставщика услуг психического здоровья или медицинское обслуживание, предусмотренное программой Oregon Health Plan (программа льготного медицинского страхования штата Орегон (OHP)) и оплачиваемое организацией Health Share of Oregon.

Если вы являетесь членом организации Health Share of Oregon и участником программы Medicare, представители организации Health Share of Oregon подтвердят, что это необходимое вам медицинское обслуживание, для получения которого вам требуются транспортные услуги, обеспечивается страхованием в рамках программы Medicaid или Medicare и будет осуществлено на территории трех округов или за пределами зоны обслуживания, если в пределах зоны нашего обслуживания не предоставляются транспортные услуги неэкстренного характера, для совместной оплаты которых организация Health Share of Oregon несет ответственность, включая оплату транспортных услуг.

Состояние вашего здоровья или доступ к транспортным услугам могут измениться на определённый срок или бессрочно. Если у вас произошли изменения, пожалуйста, позвоните нам, и мы постараемся найти вариант, который наилучшим образом соответствует вашим потребностям.



## Запросы на организацию поездки

**Каждый раз, когда вы звоните, нам будет необходима от вас следующая информация:**

- Ваше имя и фамилия.
- Дата вашего рождения.
- Ваш идентификационный номер члена организации Health Share of Oregon (Medicaid ID).
- Дата и время приёма.
- Полный адрес пункта отправки и назначения.
- Название учреждения, имя, фамилия врача и номер телефона врача.
- Медицинское основание для посещения врача.
- Осуществляется ли поездка в один конец или в оба конца.

Мы можем также попросить вас предоставить дополнительную информацию.

Мы одобрим или отклоним ваш запрос на поездку в течение 24 часов с момента вашего обращения к нам. Если ваш приём запланирован в течение 24 часов, мы сообщим вам о своем решении быстрее, чтобы вы могли прибыть на место приема вовремя.

## Запросы на организацию поездки (продолжение)

Если мы одобрим вашу поездку во время вашего обращения по телефону, мы, по возможности, сообщим вам обо всех подробностях.

Информация об деталях поездки включает в себя, помимо прочего, имя, фамилию (название) и номер телефона поставщика транспортных услуг, назначенное время и адрес посадки в транспортное средство, а также имя, фамилию (название) и адрес поставщика медицинских услуг, для поездки к которому вы обращаетесь за транспортными услугами.

Будучи членом организации Health Share of Oregon, вы не несете ответственности за подтверждение того, была ли организована транспортная перевозка.

Имейте в виду, что водители не могут изменить назначенное время посадки без предварительного согласования.

Более подробная информация предоставлена на следующих страницах по трем предлагаемым видам транспорта: **общественный транспорт, возмещение расходов на пробег в милях и поездки на предоставляемом транспортном средстве.**





## Общественный транспорт

Если вы имеете возможность воспользоваться общественным транспортом, в рамках программы Ride to Care вам могут предоставить проездные билеты. Возможно, нам потребуется обратиться в клинику, чтобы подтвердить тот факт, что у вас назначена встреча на это время.

**Наряду с информацией, ранее перечисленной в разделе «Краткий обзор программы», мы попросим сообщить:**

- Требуется ли вам проездной билет для сопровождающего.
- Полный номер вашей проездной карты Hop Fastpass, при ее наличии, если она не находится в ведении другой организации, а также информацию о том, звоните ли вы нам впервые.
- Ваш почтовый адрес.

### Варианты местного общественного транспорта

Существует несколько вариантов общественного транспорта, для пользования которыми мы можем предоставить вам проездные билеты. Сообщите нам тот вариант, который вы использовали бы для поездки на свой медицинский приём.

**Мы можем загрузить средства на карту Hop Fastpass для поездок на:**

- Автобусах компании TriMet
- Поездах MAX компании TriMet
- Трамваях Portland Streetcar
- Автобусах компании C-Trap, следующих в г. Ванкувер

**Мы также можем отправить вам билеты для поездок на:**

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

## Ежемесячные и однодневные проездные билеты

Во время вашего звонка мы обсудим ваши приёмы и определим, исходя из ваших запланированных приёмов, подходит ли вам больше однодневный или месячный проездной.

Мы загрузим однодневную или месячную сумму оплаты проезда на вашу карту TriMet Hop Fastpass.



Вы можете сделать запрос на загрузку средств для поездок за 90 дней до вашего обеспеченного страхованием приёма у врача, стоматолога или психиатра.

Пожалуйста, предоставьте информацию обо всех ваших запланированных приёмах во время звонка в отдел обслуживания клиентов программы Ride to Care.

Если в течение одного календарного месяца вам предстоит посетить врача пять раз или более, вы будете иметь право на получение месячного проездного билета компании TriMet.

### **Сроки, о которых следует помнить**

Для запроса на предоставление месячного проездного билета звоните, начиная с 15-го числа месяца, предшествующего вашим приёмам у врача, и до 10-го числа месяца, на который назначены ваши приёмы у врача.

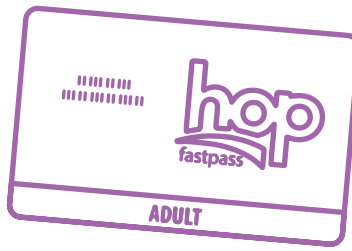
Если вы позвоните после 10 числа месяца, в котором назначены ваши приёмы, мы предоставим вам однодневные проездные билеты, даже если вы имеете пять назначенных приёмов или более.

### **Пример 1:**

Вы желаете получить месячный проездной билет компании TriMet на апрель. Вы звоните нам в период с 15 марта по 10 апреля и сообщаете нам о своих пяти приёмах, назначенных в апреле. Вы имеете право получить месячный проездной на апрель.

### **Пример 2:**

В апреле для вас было запланировано пять приёмов. Вы звоните нам 11 апреля и просите предоставить проездные билеты для поездок на эти приёмы. Вы имеете право на индивидуальные однодневные билеты компании TriMet, поскольку вы позвонили после 10 апреля, т.е. после крайнего срока, установленного для выдачи месячного билета.



## Карты Нор

Если вы уже пользуетесь картой Hop Fastpass — также известной как карта Нор — и она не находится в ведении другой организации, мы можем загружать суммы для оплаты транспортных перевозок, осуществляемых компанией TriMet в течение одного дня и месяца на эту существующую карту. Если вы не имеете карты Нор или она находится в ведении другой организации, мы можем отправить вам новую карту Нор по почте.

В рамках компании Ride to Care используются исключительно карты Нор для предоставления вам необходимых средств для оплаты поездок в пределах зоны обслуживания транспортной системы TriMet. Начиная с 1 января 2020 года, в рамках транспортной системы TriMet более не принимают бумажных талонов или билетов, приобретенных с помощью приложения для покупки билетов для пользования системой TriMet в качестве действительного способа оплаты.

Для поездок, совершаемых за пределами обслуживания транспортной системы TriMet, мы можем выдавать бумажные талоны или местный вариант оплаты проезда.

## Сроки отправки талонов по почте и посадки

Не забывайте звонить заблаговременно до срока вашего приёма для того, чтобы получить необходимые вам средства для оплаты поездки. Отправка по почте новой карты **Hop Fastpass** для взрослых пассажиров или подростков — или билетов для оплаты проезда на транспорте других систем общественного транспорта — может занять от пяти до семи рабочих дней.

Для того, чтобы получить средства, загруженные на вашу карту Нор, пожалуйста, звоните как минимум за 48 рабочих часов до вашего приёма.

## Проездной билет для почётных граждан (Honored Citizen) и малоимущих (Low-Income)

Мы рекомендуем всем участникам, пользующимся системой TriMet и C-Tran для поездок на приёмы, подавать заявление на предоставление проездного билета Honored Citizen (для почётных граждан) или Low-Income (для малоимущих) в виде карты Hop Fastpass — также известной как карта Hop— через систему TriMet. Участники, имеющие право на участие в программе Ride to Care, уже имеют право на билеты Honored Citizen или Low-Income, загруженные на карту Hop. Для подачи заявления на предоставление карты посетите отделение компании TriMet по адресу Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave.

Посетите веб-сайт компании TriMet для получения дополнительной информации:  
**[trimet.org/lowincome](http://trimet.org/lowincome)**



Если во время поездок на приёмы вас сопровождает другое лицо, не забудьте сообщить об этом в компанию TriMet при заполнении заявления на предоставление проездного билета Honored Citizen или Low-Income.

После заполнения вашего заявления, представитель компании TriMet сфотографирует вас и в конце вашего визита выдаст вам карту TriMet Hop с вашей фотографией. Используя свою карту Hop с фотографией, вы можете делать запросы на поездки в рамках программы Ride to Care по тарифу для малоимущих граждан Low-Income или почётных граждан Honored Citizen, который предусмотрен компаниями TriMet и C-Tran.

## Работники индивидуального сопровождения

Требуется ли вам работник индивидуального сопровождения (Personal Care Attendant (PCA)) для доставки вас на приём к врачу и оказания вам помощи до, во время и после приёма? Помощь включает в себя такие действия, как подъем/спуск по лестнице, использование приспособления для передвижения, устный перевод и медицинский контроль.

### Если вам требуется работник индивидуального сопровождения:

- Сообщите об этом представителю отдела обслуживания клиентов программы Ride to Care во время запроса средств на оплату транспортных услуг.
- Сообщите об этом сотруднику компании TriMet при подаче заявления на предоставление карты почётного гражданина для транспортных перевозок Honored Citizen Hop.

Представитель компании TriMet сделает отметку «А» — для обозначения сопровождающего — в вашей карте почётного гражданина Honored Citizen Hop. Это позволит вашему работнику индивидуального сопровождения пользоваться транспортным средством без необходимости оплачивать проезд.

При наличии у вас отметки «А» в карте почётного гражданина Honored Citizen Hop компания TriMet не будет требовать от вашего сопровождающего оплаты за проезд.

У вас есть карта почётного гражданина Honored Citizen Hop без отметки А, однако требуется ли вам сопровождающий во время поездки? Просьба подать заявление на предоставление новой карты почётного гражданина Honored Citizen Hop в отделение компании TriMet как можно скорее.

Мы можем предоставить вам временные талоны в то время, пока вы подаете заявление на предоставление или замену вашей карты почётного гражданина Honored Citizen Hop.



## Возмещение расходов на пробег в милях

Если вы можете отправиться на автомобиле самостоятельно или попросить кого-то отвезти вас на прием к врачу, в рамках программы Ride to Care могут возместить ваши расходы на пробег в милях.

**Ниже перечислены шаги, которые вы должны предпринять. Помните о крайнем сроке длительностью в 45 дней.**

- 1. Позвоните в программу Ride to Care для того, чтобы заказать поездку.**  
По возможности звоните как минимум за два полных рабочих дня до приёма. Вы можете звонить за 90 дней до своего приёма.
- 2. Принесите с собой на приём документ, подтверждающий заказ.** Попросите сотрудника кабинета врача подписать его. Вы можете получить документ, подтверждающий заказ, тремя способами: Распечатать его с веб-сайта [ridetocare.com](http://ridetocare.com). Попросить нас отправить вам документ по почте. Или попросить нас отправить документ по факсу в кабинет вашего врача.
- 3. Отправьте нам полностью заполненный оригинал документа до наступления крайнего срока.** Мы должны получить документ и все необходимые квитанции в течение 45 дней до дня вашего приема. Мы не возместим расходы, если получим ваш документ, подтверждающий заказ, и необходимые квитанции более чем через 45 дней после вашего приёма.

Вы можете отправить документ по почте или попросить сотрудника кабинета врача отправить его по факсу. Если ваш поставщик услуг отправляет документ по факсу, ему необходимо приложить титульный лист с фирменным бланком учреждения и информацией о вашем приёме.

**Почтовый адрес:** Ride to Care, PO Box 301339  
Portland OR 97294

**Номер факса программы Ride to Care:** 503-296-2681

Мы удостоверимся в том, что вас приняли и предоставили вам обслуживание.

**Шаги, которые необходимо предпринять для получения компенсации, перечислены на следующей странице ►►**

- 4. Или попросите своего поставщика услуг написать письмо.** Вместо того, чтобы отправлять документ, подтверждающий заказ, по факсу, ваш поставщик услуг может отправить нам по факсу письмо на своем фирменном бланке.

Письмо должно включать в себя:

- Ваше имя и фамилию.
  - Ваш действительный почтовый адрес.
  - Ваш идентификационный номер члена организации Health Share of Oregon (Medicaid ID).
  - Дату и время вашего приёма.
  - Цель вашего приёма.
  - Подпись и номер телефона поставщика услуг или сотрудника учреждения, в которое вы обращались.
- 5. Получите возмещение своих расходов.** После того, как мы подтвердим факт посещения вами врача в назначенное время, мы загрузим средства для возмещения расходов на пробег в милях на карту Focus. Она представляет собой предоплаченную дебетовую карту Visa, изданную банком U.S. Bank. Мы загрузим средства в течение 14 рабочих дней с момента получения вашего заполненного формуляра.

Если вам необходимо прибегнуть к альтернативному методу возмещения расходов вместо использования карты Focus, пожалуйста, обратитесь в программу Ride to Care и попросите удовлетворить вашу просьбу.



## Карты Focus

Когда вы делаете запрос на возмещение средств впервые, мы создадим для вас учетную запись, предназначенную для использования предоплаченной дебетовой карты Focus и отправим вам эту карту по почте. Процесс может занять от семи до десяти рабочих дней.

Храните свою карту Focus в безопасном месте. Мы будем загружать средства для возмещения расходов на эту же карту в будущем.

Прежде чем использовать карту, вам необходимо ее активировать. Инструкции прилагаются к карте. Вы можете использовать её в любом месте, где принимаются карты Visa.

## Сумма возмещения и остаток средств на карте

Средства для возмещения расходов на пробег в милях будут начисляться на карту Focus по ставке 0,25 долл. за милю. Мы будем начислять средства на вашу карту Focus после того, как причитающаяся сумма достигнет 10 долл. или больше.

Остаток средств на карте переносится с одного месяца на другой. Если ваша карта не будет использоваться в течение шести месяцев, она будет деактивирована. Вы должны будете попросить нас повторно активировать вашу карту Focus, прежде чем вы сможете получить доступ к средствам.





## Поездки на транспортных средствах компании

Если у вас нет доступа к транспортному средству и возможности воспользоваться общественным транспортом, в рамках программы Ride to Care могут заказать для вас поездки на предоставленных транспортных средствах. Мы можем предоставить вам обычный легковой автомобиль, микроавтобус для погрузки инвалидной коляски, автомобиль для погрузки носилок или автомобиль для неэкстренных поездок в зависимости от ваших медицинских потребностей. Работник индивидуального сопровождения (РСА), при необходимости, может отправиться с вами в поездку.

Водители должны сообщать вам о своем прибытии, как только они подъезжают к месту назначения. Они должны ожидать вас как минимум 15 минут после запланированного времени вашей посадки в автомобиль. Если вы не выходите для посадки в автомобиль в течение 15 минут, водитель должен уведомить об этом диспетчера, прежде чем покинуть место вашей посадки.

Работник индивидуального сопровождения – это лицо, оказывающее вам помощь во время поездки или врачебного приема. Эта помощь может включать в себя помощь при передвижении пешком, пользовании приспособлением для передвижения, организации услуг переводчика или наблюдении за медицинскими потребностями.





## Основные правила поведения во время поездок на предоставленных транспортных средствах

Во время вашего звонка по поводу запроса на организацию поездки мы зададим вам несколько вопросов, чтобы убедиться в том, что вам будет предоставлен необходимый вам вид транспорта. При запросе на организацию поездки мы попросим вас предоставить следующую информацию:

- Полный адрес пункта отправления и назначения, включая номер квартиры, комнаты, здания, этажа или кабинета.
- Важную информацию для водителя о месте вашей посадки, например, количество лестничных пролетов или факт вашего проживания в охраняемом жилом комплексе.
- Отправится ли с вами в поездку работник индивидуального сопровождения или животное-поводырь.
- Если вы используете приспособление для передвижения, нам могут потребоваться размеры и вид этого приспособления (например: инвалидная коляска, ходунки).
- Необходимый вам уровень обслуживания. (См. [стр. 21](#).)
- Необходима ли вам поездка обратно домой, и в какое время вы ожидаете отправиться обратно.

## Основные правила поведения во время поездок на предоставляемых транспортных средствах (продолжение)

По возможности звоните за 48 часов до назначенного приёма. Такое заблаговременное уведомление помогает нам в процессе планирования вашей поездки.

Вы можете планировать поездки за 90 дней до вашего приёма.

Вы имеете право заказать поездку в день: в который вы звоните, или на следующий день. Тем не менее, если делаете запрос на организацию вашей поездки в последний момент, в то время как спрос на поездки очень высок, работники программы Ride to Care отдадут предпочтение срочным запросам по медицинским показаниям. См. [страницы 19-20](#) для получения дополнительной информации о запросах на транспортные перевозки в тот же день, в который запрос был сделан.

**По возможности звоните нам как минимум за два рабочих дня до того, как вам понадобится совершить поездку.**

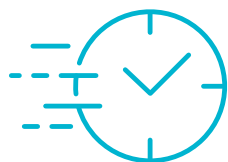
При наличии у вас запланированной поездки ваш водитель прибудет с достаточным запасом времени, чтобы доставить вас на приём. Пожалуйста, будьте готовы выехать, как только ваш водитель прибудет на место, однако вы не должны садиться в автомобиль раньше запланированного времени посадки, если к тому моменту вы еще не готовы.

**Ниже представлены некоторые дополнительные рекомендации относительно сроков:**

- Мы не можем требовать от вас прибытия на запланированный приём за более, чем один час до назначенного времени.
- Мы доставим вас на место приёма не позднее, чем за 15 минут до назначенного времени, чтобы избежать опоздания.
- Нами были разработаны планы на случай непредвиденных обстоятельств и запасные планы для различных ситуаций, которые могут повлиять на доступность поездок. Возможно, это будет период повышенного спроса, превышающего наличие транспортных средств, или ситуация, когда запланированное транспортное средство опаздывает на более чем на 20 минут, или иным образом не предоставляется необходимое обслуживание.
- Водителям не разрешается высаживать пассажиров в пункте назначения за более чем 15 минут до времени открытия кабинета врача или другого учреждения.
- Водителям не разрешается высаживать пассажиров в пункте назначения за менее чем 15 минут до закрытия кабинета врача или другого учреждения.

Если вы не знаете, в какое время вам необходимо будет отправиться домой после приёма, вы можете заказать поездку самостоятельно или перезвонить и заказать поездку. После завершения своего приёма позвоните по телефону 503-416-3955 (бесплатный вызов по тел. 855-321-4899), и водитель прибудет в течение 60 минут с момента вашего звонка. Для того, чтобы избежать задержки, мы рекомендуем вам заказать посадку на определённое время, когда это возможно.

Если после оформления заказа вам необходимо отменить или внести изменения в него, сообщите нам об этом как можно скорее, но не позднее, чем за два часа до запланированного времени посадки. Возможно, мы не сможем внести изменения в течение короткого периода времени, однако мы всегда будем стараться сделать все возможное.



## **Запрос на предоставление поездки в тот же день или на следующий день**

Мы просим вас звонить нам за два или более рабочих дня до вашего приёма у врача. Вы имеете право сделать запрос на поездку в тот же самый день или на следующий день. Тем не менее, мы не можем гарантировать удовлетворение запросов на поездки в тот же день, когда вы сделали запрос по телефону. Выполнение заказа на поездку в тот же день зависит от производственных возможностей наших поставщиков транспортных услуг и наличия у них времени для выполнения вашего заказа.

Мы можем подтвердить назначенный приём в день звонка, обратившись к вашему поставщику медицинских услуг. Вы имеете право заказать поездку в тот же самый день, когда вы звоните. Однако уведомление за два дня до поездки поможет нам обслужить вас более качественно в период высокого спроса.

## **Задержки поездок и внесение изменений в расписание**

Время от времени поставщик транспортных услуг может задерживаться или быть не в состоянии заехать за вами из-за пробок или прочих обстоятельств.

Если ваше транспортное средство задерживается или у вас возникла другая проблема, пожалуйста, позвоните в программу Ride to Care. В этом случае мы как можно скорее назначим другого поставщика услуг для осуществления необходимой вам перевозки.

Мы работаем с поставщиками транспортных услуг над тем, чтобы предоставить дополнительные транспортные средства в случае необходимости.

**Ниже речь пойдёт о том, каким образом мы в первую очередь обслуживаем срочные запросы, поступившие в день приёма у врача:**

- Если вас выписывают из больницы.
- Если ваш знакомый или родственник имеет возможность отвезти вас на прием, мы можем одобрить возмещение расходов на пробег в милях.
- Если вы имеете возможность использовать общественный транспорт, мы можем одобрить оплату вашего проезда.
- Если ваш врач попросит вас явиться на приём в тот же день в связи с серьезным заболеванием. Такие ситуации могут включать в себя поездки для сдачи анализов или прохождения других тестов.
- Поездка с целью оказания вам неотложной помощи в связи с тем, что вы больны и ваш поставщик первичной медицинской помощи (primary care provider (PCP)) недоступен.
- Поездка для беременных женщин на приём к гинекологу или в отделение неотложной помощи.
- В случае, если ваш врач направляет вас на приём к специалисту.
- Вам необходимо немедленно получить лекарство, в котором вы нуждаетесь прямо сейчас.

В отношении всех остальных причин, пожалуйста, отправляйте запрос на поездку не позднее, чем за два рабочих дня до назначенного приёма у врача.

Обслуживание предлагается 24 часа в сутки, 365 дней в году. Вы можете заказать несколько поездок во время одного телефонного звонка.

## Уровень обслуживания

Наши водители способны предоставить различные уровни обслуживания, чтобы наилучшим образом удовлетворить ваши медицинские потребности:

- **От подъезда к подъезду:** Ваш водитель встретит вас у места вашей посадки.
- **От двери к двери:** Ваш водитель встретит вас у двери или стойки регистрации в месте вашей посадки и сопроводит вас до двери или стойки регистрации в вашем пункте вашего назначения.
- **Практическая поддержка:** Ваш водитель встретит вас и члена вашей команды обслуживания в месте вашей посадки, доставит вас до самой конечной точки места вашей высадки и будет находиться с вами до тех пор, пока один из членов вашей команды обслуживания не сопроводит вас на остальной части пути.

Во время звонка по поводу запроса на транспортную перевозку, пожалуйста, сообщите нам, какой вид помощи вам потребуется.

## Приспособления для передвижения

Независимо от того, используете ли вы трость, ходунки, инвалидную коляску или скутер, или вам требуется автомобиль для погрузки носилок, мы можем доставить вас на приём.

Мы можем организовать поездку с учетом наличия вашего приспособления для передвижения, однако не в каждое транспортное средство можно поместить все виды приспособлений. Наша задача – отправить автомобиль, который наилучшим образом соответствует вашим потребностям.



Мы просим, чтобы во время разговора по телефону вы могли предоставить нам информацию о типе, размере и любых других специальных характеристиках вашего приспособления для передвижения. В число описательных характеристик входит следующее:

- Складывается ли это приспособление.
- Ширина и длина приспособления.
- Общий вес приспособления при его использовании.
- Установлена ли на нем высокая спинка, или откидывается ли она.

Что касается автомобиля для погрузки носилок или в случае, если для поездки вам нужна инвалидная коляска, то нам необходимо знать ваш рост и вес.

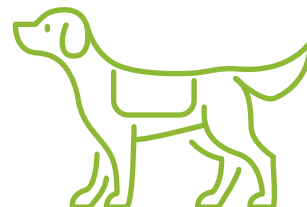
По запросу мы также можем предоставить кислород во время поездки. Во время заказа поездки, пожалуйста, сообщите нам количество литров кислорода, которое вам понадобится. Если мы предоставим вам приспособление для передвижения или кислород, мы не сможем оставить их в пункте вашего назначения. Они могут быть использованы только во время поездки, поэтому убедитесь в том, чтобы заблаговременно предусмотреть свои потребности дома и во время врачебного приёма.

Если вы пользуетесь скутером, водитель может спросить вас, желаете ли вы пересесть в кресло автомобиля для вашей собственной безопасности, однако вы не должны этого делать. Вспомогательные средства передвижения, такие как ходунки или трости, после посадки в автомобиль должны безопасно храниться в нём. При необходимости водитель поможет вам в целях обеспечения безопасности закрепить ваше приспособление. Переносные кислородные баллоны должны быть безопасно закреплены при транспортировке.



## Животные-поводыри

Во время поездки разрешается брать с собой животное-поводыря. Животным-поводырём может быть собака или мини-лошадь, которые необходимы вам по причине ограниченных возможностей и обучены выполнять работу или задачи в интересах лица с ограниченными возможностями.



Животные, обеспечивающие эмоциональную поддержку, животные-компаньоны и домашние животные не допускаются в наши транспортные средства, за исключением случаев их перевозки в закрытых вольерах.

Во время вашего звонка для организации поездки, пожалуйста, сообщите нам о наличии у вас животного-поводыря. Представители службы поддержки и водители могут задать вам следующие вопросы относительно вашего животного-поводыря:

- Укажите какое это животное.
- Требуется ли вам животное по причине ваших ограниченных возможностей?
- Какую задачу это животное было обучено выполнять?

Представители службы поддержки и водители могут задать только эти вопросы. Вы имеете право сохранять конфиденциальность своей медицинской информации. Вы не обязаны раскрывать любую дополнительную информацию, не касающуюся ответов на эти три вопроса.



## Ремни безопасности

Все пассажиры должны соблюдать закон об использовании ремней безопасности. Во время вашего звонка с целью организации поездки, пожалуйста, сообщите, потребуется ли вам удлинитель ремня безопасности. Если у вас есть карточка пассажира, освобожденного от использования ремня безопасности, позвоните нам, чтобы обсудить способы наиболее эффективного обслуживания. Пассажиры, использующие инвалидные коляски, должны использовать поясной и плечевой ремни.

## Совместные поездки

Мы не можем гарантировать частные поездки, и они могут быть совместными. По пути к пункту вашего назначения водители могут осуществлять посадку и высадку других пассажиров. Мы просим вас всегда относиться с уважением к другим пассажирам и не предпринимать каких-либо действий, создающих угрозу безопасности для лиц, находящихся в автомобиле.



## Безопасный транспорт

Когда клиент находится в кризисной ситуации, связанной с психическим здоровьем, наиболее подходящим видом транспорта может быть специальное транспортное средство для осуществления безопасных медицинских перевозок. Это означает, что врач или блюститель правопорядка установил, что клиент способен причинить вред себе или окружающим, или нуждается в немедленном уходе, охране или лечении. Когда это необходимо с медицинской точки зрения, одно сопровождающее лицо может отправиться вместе с клиентом, чтобы по пути помочь ему принять лекарство или соответствовать требованиям закона. Например, таким лицом может быть, помимо прочего, родитель, законный опекун или сопровождающий.

В рамках программы Ride to Care одобряют безопасные медицинские поездки на обеспеченные страхованием планом ОНР медицинские приёмы, назначенные по приказу суда, за исключением случаев доставки на слушания в суд или на слушания по поводу направления на принудительное лечение (при отсутствии другого оплачиваемого вида транспортных перевозок) или если участник программы находится под стражей.

## Неявка

Неявкой считается случай, когда вы не совершили заказанную поездку и не предоставили заблаговременно уведомления об отмене поездки. К неявке относятся следующие ситуации:

- Вы отменяете поездку менее чем за два часа до запланированного времени вашей посадки в автомобиль.
- Вы не готовы совершить поездку в течение 15 минут после назначенного времени посадки в автомобиль.
- Вы отправляете водителя обратно после того, как он приехал, поскольку вы более не нуждаетесь в поездке или вы не желаете пользоваться услугами этого поставщика услуг.

После определенного количества неявок, работники программы Ride to Care могут внести в учетную запись участника отметку об изменении порядка обслуживания.

При изменении порядка обслуживания устанавливаются особые условия и обоснованные ограничения в отношении будущих поездок. К их числу может относиться требование о том, чтобы клиенты использовали определенного поставщика, совершали поездки с сопровождающим лицом, по возможности использовали общественный транспорт и звонили заранее, чтобы подтвердить готовность осуществить поездку перед каждой заказанной поездкой.

Если вы считаете, что ваша поездка была отмечена как неявка по ошибке, вы можете связаться со службой поддержки, чтобы оспорить отметку о неявке. Ваш запрос будет рассмотрен, и, если применимо, отметка о неявке будет удалена.

## Дети в возрасте 12 лет и младше

Во время перевозки детей в возрасте до 12 лет должен сопровождать взрослый. Взрослый, сопровождающий ребенка, должен быть родителем, отчимом/мачехой, бабушкой/дедушкой, законным опекуном, сотрудником или добровольцем Департамента социального обеспечения (Department of Human Services (DHS)), сотрудником Управления здравоохранения штата Орегон (ОНА) (Oregon Health Authority (ОНА)) или совершеннолетним лицом, достигшим возраста 18 лет, указанный родителем или законным опекуном в письменной форме в качестве сопровождающего лица.

Совершеннолетний сопровождающий должен подготовить и установить автокресла для детей в возрасте до 8 лет. Мы не можем предоставлять автокресла для наших пассажиров, и водитель не имеет права помогать в установке или снятии автокресел. При высадке из транспортного средства вы должны взять автокресло с собой, поскольку водитель не может хранить его в автомобиле для вас.



### В соответствии с законом штата Орегон:

- Ребенок в возрасте до 2-х лет должен сидеть в автокресле, обращенном лицом назад.
- Ребенок в возрасте 2-х лет и старше, весящий менее 40 фунтов, должен сидеть в автомобильном кресле.
- Ребенок, вес которого составляет более 40 фунтов, должен сидеть в детском кресле до тех пор, пока он не достигнет роста 4 фута, 9 дюймов или возраста 8 лет, и ремень для взрослых пассажиров не будет надлежащим образом подходить ему.

Водитель имеет право перевозить ребенка только при наличии надлежащего автокресла и сопровождающего лица.





## Остановки у аптеки

В рамках программы Ride to Care вам могут помочь добраться до аптеки для покупки рецептурных препаратов, добавив дополнительную остановку к существующей поездке, как до, так и после вашего приёма. Мы не можем осуществлять поездки исключительно с целью посещения аптеки.

Если вам необходимо посетить аптеку до или после вашего приёма, мы можем предоставить вам талоны для оплаты проезда на автобусе, поездку на транспортном предоставленном транспортном средстве или возместить расходы на пробег в милях. Что касается поездок на предоставленном транспортном средстве, то вы можете попросить водителя подождать вас 15 минут, или вы можете позвонить, когда будете готовы к посадке в автомобиль.





## Поездки за пределы зоны обслуживания

Если вам требуется поездка на приём, которая оплачивается из средств организации Health Share of Oregon и который не предлагается на территории округа Малтнома, Клакамас или Вашингтон, мы можем вместе рассмотреть возможность вашей доставки на этот приём. В некоторых случаях мы также можем предоставить пособие на питание и проживание.

Размер пособия составляет 3 доллара на завтрак, 3,50 доллара на обед и 5,50 долларов на ужин. Пособие на проживание составляет до 40 долларов за ночь. Уплата суммы, выходящей за пределы этого пособия, становится обязанностью клиента, поэтому мы просим вас планировать расходы соответствующим образом, если вы получили одобрение на предоставление вам пособия на питание и проживание.

## Водитель программы Ride to Care доставит вас до места назначения



Нами предусмотрен процесс рассмотрения запросов об оплате путевых расходов, связанных с предоставлением услуг за пределами зоны обслуживания, состоящей из трех округов. При предварительном одобрении мы можем возместить определенные путевые расходы или предоставить пособие. Как только вы запланируете посещение медицинского учреждения за пределами зоны обслуживания, позвоните в программу Ride to Care, чтобы предоставить нам время для рассмотрения вашего запроса. Сначала мы проверим, является ли целесообразной с медицинской точки зрения поездка за пределы зоны обслуживания. Если мы одобрим поездку на прием к врачу, предоставляющему услуги за пределами зоны обслуживания, нам потребуется время, чтобы организовать необходимые этапы вашей поездки.

Вы можете позвонить за 90 дней до дня приёма, чтобы сделать запрос на организацию поездки за пределы зоны обслуживания. Вам предоставляется не более 45 дней с момента окончания вашего приёма для того, чтобы предоставить программе Ride to Care заполненный вами документ для возмещения средств.

Во время вашего звонка для оформления заказа на поездку за пределы округа Клакамас, Малтнома или Вашингтон мы попросим вас предоставить некоторую информацию. Она поможет нам решить вопрос о том, подпадает ли ваша поездка под действие наших правил оплаты расходов на поездку за пределы зоны обслуживания:

- Ваше имя и фамилия.
- Ваш идентификационный номер члена организации Health Share of Oregon (Medicaid ID).
- Дата вашего рождения.
- Полный адрес пункта отправления и назначения, включая номера квартир и комнаты (если применимо).
- Название учреждения, имя, фамилия или название поставщика услуг и номер телефона поставщика услуг.
- Основание для посещения врача.
- Дата и время приёма.
- Как долго вам потребуется пробыть на приёме.
- Будет ли у вас приспособление для передвижения, или будет ли вас кто-либо сопровождать.
- Вид транспортной перевозки, который вы желаете запросить, например, перевозку наземным транспортом, самолётом или своим автомобилем с возмещением расходов на пробег в милях.
- Номер телефона, по которому мы можем перезвонить.

После того, как мы рассмотрим и проверим всю информацию о поездке, мы свяжемся с вами, чтобы сообщить, был ли одобрен или отклонен ваш запрос. Если поездка будет одобрена, мы предоставим все подробности вашей поездки и выдадим вам карту Focus, на которую будут перечислены средства для возмещения расходов.

# Чрезвычайные ситуации

**Если вам требуется неотложная медицинская помощь, позвоните по тел. 911 или попросите кого-нибудь отвезти вас в ближайшее отделение неотложной помощи.** Если у вас возникла чрезвычайная ситуация во время поездки, пожалуйста, сообщите об этом водителю. Ваш водитель может позвонить 911.

В рамках программы Ride to Care не предоставляются транспортные услуги в случае возникновения экстренных ситуаций.



## Проверка водителей

Мы проводим проверку наших водителей. Они проходят проверку на наличие уголовных преступлений в прошлом и должны обладать определенными навыками.

Транспортные перевозки предоставляются только с использованием транспортных средств, соответствующих определенным стандартам безопасности и комфорта, таких как, например, наличие ремней безопасности, огнетушителей и аптечки. На транспортных средствах запрещается курить, в них всегда чисто и нет мусора.

## Запасной план на случай неблагоприятной погоды

Если вам требуется неотложная медицинская помощь во время неблагоприятных погодных условий, у нас есть план, как предоставить вам обслуживание. К примерам критически необходимой медицинской помощи относятся, но не ограничиваются ими, диализ почек и введение лекарства для химиотерапии.

К неблагоприятным погодным условиям относятся, среди прочего, экстремальная жара, экстремальный холод, наводнения, предупреждения о торнадо, обильные снегопады и обледенение дорог.





# Ваши права и обязанности

## **Будучи участником программы Ride to Care, вы имеете следующие права:**

- 1.** Получать безопасные и надежные транспортные услуги, которые соответствуют вашим потребностям.
- 2.** Запрашивать услуги устного перевода при разговоре с представителями службы поддержки клиентов и запрашивать материалы программы Ride to Care на языке или в формате, который соответствует вашим потребностям.
- 3.** Подавать жалобу, связанную с вашим опытом использования услуг программы Ride to Care.
- 4.** Подавать апелляцию, просить о проведении слушания или в случае, если вы считаете, что вам было несправедливо отказано в обслуживании, вы можете использовать оба эти варианта.

Вы имеете право на предоставление вам надежных транспортных услуг как части вашей медицинской помощи.

**Вы имеете право на предоставление вам надежных транспортных услуг как части вашей медицинской помощи.**

## **Будучи участником программы Ride to Care, вы должны выполнять следующие обязанности:**

- 1.** С уважением относиться к водителям и другим пассажирам.
- 2.** Звонить нам как можно раньше для размещения заказа, внесения изменений в условия вашей поездки или её отмены.
- 3.** Использовать ремни безопасности и другое защитное оборудование в соответствии с законом штата Орегон.

Пассажиры, создающие угрозу безопасности или не выполняющие условий обслуживания, могут получить отметку об изменении порядка обслуживания. В этом случае мы совместными усилиями постараемся найти для вас другие способы поездки на ваш приём.

Как мы, так и организация Health Share of Oregon не можем выставлять вам счета за транспортную доставку вас к месту предоставления вам оплачиваемого страхования медицинского обслуживания или обратно, даже если мы отказали в возмещении расходов на транспортные услуги.



## Жалобы, отзывы и отказы

### Жалобы и отзывы

Жалобой является любое выражение неудовлетворенности, и она может быть подана в отношении любого аспекта деятельности или установленного внутреннего распорядка программы Ride to Care. Ваш уполномоченный представитель может подать жалобу от вашего имени. Если у вас возникла проблема, или вы обеспокоены вашим опытом обслуживания в рамках программы Ride to Care или своей поездкой, вы имеете право подать жалобу.

Жалобы могут касаться таких моментов, как, среди прочего, отказ в обслуживании, обеспечение безопасности водителя или транспортного средства, качество полученного вами обслуживания, независимо от того, получили ли вы соответствующий вид обслуживания или доступ к услугам.

Вы можете подать жалобу или предоставить другие комментарии, позвонив в программу Ride to Care в течение обычных часов работы. В течение пяти рабочих дней с момента подачи вами жалобы вам будет отправлено письмо. Если для расследования вашей жалобы потребуется больше времени, в течение 30 дней вам будет отправлено письмо с уведомлением о необходимости продления сроков.

Ни мы, ни организация Health Share of Oregon не можем препятствовать тому, чтобы вы подали жалобу или претензию, которые вы подавали ранее, или запретить вам подавать или отправлять одну и ту же жалобу или претензию как нам, так и в организацию Health Share of Oregon.

## Отказы

Если вы считаете, что вам было несправедливо отказано в обслуживании, вы имеете право на подачу апелляции, слушание или на то и другое одновременно. Если вам было отказано в обслуживании, представитель программы Ride to Care в устной форме сообщит вам о причине отклонения вашего запроса. Прежде чем отправить вам уведомление об утверждении отказа в обслуживании, организация Health Share of Oregon должна провести повторную проверку при участии другого сотрудника после того, как первый проверяющий отказал в организации поездки.

В течение 72 часов с момента отказа организация Health Share of Oregon отправит уведомление об утверждении отказа в обслуживании вам (клиенту, которому было отказано в обслуживании) и поставщику услуг или другой третьей стороне, у которой у вас был запланирован приём. Вы можете найти дополнительную информацию о своих правах в справочнике участника программы.

Вам следует всегда стараться решать все вопросы непосредственно в рамках программы Ride to Care. Тем не менее, если вы оказались не в состоянии решить свой вопрос, вы можете обратиться в службу поддержки клиентов организации Health Share of Oregon по тел. 503-416-8090 или в отдел обслуживания участников при Управлении здравоохранения штата Орегон (ОНА) по тел. 800-273-0557.

# Конфиденциальность данных участника

Обсуждение или предоставление информации об участниках, за исключением случаев, когда это делается в необходимых деловых целях, строго запрещено. Соблюдение конфиденциальности вашей информации имеет для нас важное значение. Мы сохраним вашу информацию в тайне в соответствии с законодательством.

## Перевод и формат документов



Если вам необходимо получить это руководство на другом языке или в другом формате, свяжитесь с нами по телефону 503-416-3955 или по бесплатному телефону 855-321-4899 (телетайп для слабослышащих 711). При необходимости, во время разговора по телефону вы можете сделать запрос на предоставление вам услуг переводчика.

Если вам необходимо получить это руководство на другом языке или в другом формате, свяжитесь с нами по телефону 503-416-3955 или по бесплатному телефону 855-321-4899 (телетайп для слабослышащих 711). При необходимости, во время звонка сделать запрос на предоставление вам услуг переводчика.

**Участие в программе Ride to Care является льготой, предлагаемым вашей организацией ССО, Health Share of Oregon. Если вам необходимо обратиться в организацию Health Share of Oregon непосредственно, пожалуйста, имейте в виду следующие способы связи:**

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

Телефон: 503-416-8090 or toll-free at 888-519-3845,  
телетайп для слабослышащих: 711

Факс: 503-416-4981

Часы: с 8:00 до 16:45 с понедельника по пятницу

В Интернете: **[healthshareoregon.org](http://healthshareoregon.org)**

# RIDE to CARE

**503-416-3955** или бесплатный звонок по тел. **855-321-4899**

OHP-HSO-20-436

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

HSO-2088124-RU-0723