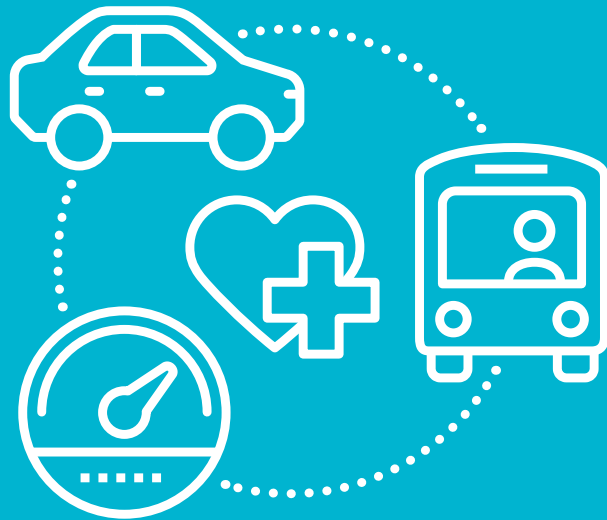


RIDE to CARE

Hướng dẫn cho Hành khách



503-416-3955 hoặc số miễn phí **855-321-4899**

ridetocare.com



Mục lục

Thông tin liên lạc và giờ hành chính	1
Tổng quan về chương trình	2
Giao thông công cộng	7
Hoàn tiền đi xe tính theo dặm.....	12
Dịch vụ đưa đón bằng xe riêng	15
Các điểm dừng tại nhà thuốc.....	26
Ngoài khu vực	27
Các trường hợp khẩn cấp.....	29
Tuyển chọn tài xế	29
Kế hoạch thời tiết bất lợi.....	29
Quyền và trách nhiệm của quý vị	30
Khiếu nại, ý kiến và từ chối	31
Bảo mật thành viên.....	32
Hỗ trợ ngôn ngữ và định dạng.....	32

Thông tin liên lạc và giờ hành chính

Thông tin liên lạc

Điện thoại: 503-416-3955
TTY: 711
Số miễn phí 1-888-519-3845



Giờ hành chính và ngày lễ

Giờ hành chính là 8:00 sáng đến 5:00 chiều. Thứ Hai đến thứ Sáu Trong những giờ đó quý vị có thể thực hiện việc đăng ký, nộp đơn khiếu nại và sắp xếp các chuyến đi. Bất cứ dịch vụ nào được cung cấp ngoài thời gian đó sẽ được coi là ngoài giờ hành chính.

Tổng đài đóng cửa vào Ngày đầu năm, Ngày Tưởng niệm (Memorial Day), Ngày Lễ Độc Lập (Fourth of July), Ngày Lao động (Labor Day), Lễ Tạ ơn (Thanksgiving) và Giáng sinh (Christmas).

Nhân viên dịch vụ khách hàng luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị bất kể thời gian, ngày hay ngày lễ. Mặc dù tổng đài chính của chúng tôi mở cửa vào những ngày trong tuần từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều, đội ngũ nhân viên ngoài giờ của chúng tôi sẽ làm việc ngoài những giờ đó để giúp đáp ứng nhu cầu vận chuyển của quý vị. Quý vị có thể lên lịch một chuyến đi khẩn cấp cùng ngày hoặc kiểm tra các chuyến đi đã lên lịch ngoài giờ. Các chuyến đi đã được lên kế hoạch trước đây sẽ không bị ảnh hưởng bởi giờ hành chính của chúng tôi hoặc các ngày lễ.

Quý vị có thể lên lịch chuyến đi vào bất cứ ngày, giờ nào quý vị cần, nhưng vui lòng gọi trong giờ hành chính thông thường của chúng tôi để lên lịch.

Quý vị có thể lên lịch chuyến đi vào bất cứ ngày, giờ nào quý vị cần, nhưng vui lòng gọi trong giờ hành chính thông thường của chúng tôi để lên lịch.



Tổng quan về chương trình

Ride to Care cung cấp dịch vụ vận chuyển y tế phi khẩn cấp (non-emergent medical transportation, hoặc NEMT) để đưa các thành viên Health Share đủ điều kiện đến các buổi hẹn khám sức khỏe được bảo hiểm. Dịch vụ này bao gồm đưa đến văn phòng bác sĩ, nha sĩ, chuyên gia trị liệu thể lý, tư vấn và nhiều hơn nữa. Chúng tôi phục vụ các thành viên sống ở các quận Clackamas, Multnomah và Washington.

Ride to Care có ba lựa chọn để giúp quý vị đi khám sức khỏe:

- **Giao thông công cộng:** Chúng tôi cung cấp Thẻ Hop Nhanh (Hop Fastpass) hàng ngày hoặc hàng tháng để quý vị có thể đi xe buýt TriMet và tàu MAX và Xe điện Portland. Chúng tôi cũng có thể cung cấp vé hành khách cho các cơ quan vận chuyển địa phương khác trong khu vực dịch vụ của Health Share of Oregon.
- **Hoàn tiền:** Chúng tôi hoàn tiền phí đi lại tính theo số dặm cho chuyến đi đến và từ phòng khám của thành viên. Quý vị có thể tự mình lái xe hoặc người khác có thể chở quý vị đi. Trong một số trường hợp, chúng tôi trả một khoản phụ cấp cho thức ăn và chỗ ở khi quý vị phải đi khám bệnh ở một nơi nằm ngoài quận Multnomah, Clackamas hoặc Washington.
- **Dịch vụ đưa đón bằng xe riêng:** Chúng tôi có thể sắp xếp các chuyến đi chung hoặc cá nhân cho quý vị bằng những phương tiện phù hợp với nhu cầu và điều kiện đi lại của quý vị.

Chương trình Ride to Care là một lợi ích có sẵn cho thành viên của Health Share of Oregon. Quý vị không phải trả tiền khi sử dụng dịch vụ này. Nhân viên Dịch vụ Khách hàng làm việc từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều Thứ Hai đến thứ Sáu để giúp quý vị lên lịch các chuyến đi không khẩn cấp.

Quý vị có thể mong đợi gì khi gọi

Khi quý vị gọi đến Ride to Care, quý vị sẽ nói chuyện với một Nhân viên Dịch vụ Khách hàng, người mà giúp quý vị tìm một giải pháp vận chuyển phù hợp nhất và ít tốn kém nhất để đáp ứng nhu cầu của quý vị. Ride to Care cung cấp tất cả dịch vụ vận chuyển y tế phi khẩn cấp cho thành viên của Health Share of Oregon. Chúng tôi sẽ xác minh quý vị đủ điều kiện để hưởng dịch vụ vận chuyển này cho các buổi hẹn khám sức khỏe được bảo hiểm của mình.

Nhân viên Dịch vụ Khách hàng sẽ hỏi các câu hỏi như:

- Quý vị muốn được liên lạc bằng cách nào (điện thoại, email, fax) và vào thời gian nào? Chúng tôi sẽ cho quý vị biết về tình hình sắp xếp các chuyến đi của quý vị sớm nhất có thể và trước ngày quý vị đi khám bệnh.
- Quý vị thường đi khám sức khỏe bằng cách nào?
- Quý vị có ở gần một trạm giao thông công cộng không?
- Quý vị có phương tiện đi lại nào không?
- Quý vị có sử dụng bất cứ thiết bị hỗ trợ nào cho việc đi lại không?
- Quý vị có cần thêm trợ giúp không?
- Chúng tôi nên thực hiện những sửa đổi đặc biệt nào cho chuyến đi của quý vị dựa trên nhu cầu, bệnh sử hoặc hoàn cảnh của quý vị?

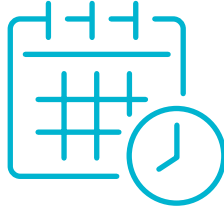
Quý vị có thể mong đợi gì khi gọi (tiếp)

Các đại diện được ủy quyền có thể gọi cho Ride to Care thay mặt thành viên và yêu cầu dịch vụ vận chuyển. Các đại diện này có thể là Nhân viên Y tế Cộng đồng, cha mẹ nuôi tạm thời, cha mẹ nuôi vĩnh viễn và các nhà cung cấp khác mà được ủy quyền này.

Sau khi xác định nhu cầu của quý vị, chúng tôi có thể giúp quý vị nhận bất cứ dịch vụ được bảo hiểm nào. Dịch vụ được bảo hiểm là bất cứ buổi hẹn khám sức khỏe thể chất, nha khoa hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần nào có trong Chương trình Bảo hiểm Sức khỏe Oregon (Oregon Health Plan, hoặc OHP) và được Health Share of Oregon trả bảo hiểm.

Nếu quý vị có cả bảo hiểm của Health Share of Oregon lẫn Medicare, Health Share of Oregon sẽ xác minh rằng quý vị cần dịch vụ vận chuyển cho một buổi hẹn khám được Medicaid hoặc Medicare bảo hiểm trong khu vực tam quận hoặc bên ngoài khu vực dịch vụ nếu trong khu vực dịch vụ của chúng tôi không có dịch vụ vận chuyển phi khẩn cấp và Health Share of Oregon chịu trách nhiệm chia sẻ chi phí cho buổi hẹn khám đó, kể cả chi phí dịch vụ vận chuyển.

Tình trạng sức khỏe hoặc khả năng vận chuyển của quý vị có thể thay đổi một cách tạm thời hoặc vĩnh viễn. Nếu quý vị trải qua một sự thay đổi, vui lòng gọi cho chúng tôi và chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để tìm ra lựa chọn phù hợp nhất với nhu cầu của quý vị.



Lên lịch chuyển đi

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

- Tên và họ của quý vị.
- Ngày sinh của quý vị.
- Số ID thành viên Health Share of Oregon của quý vị.
- Ngày và giờ của cuộc hẹn.
- Địa chỉ đầy đủ của điểm xuất phát và điểm đến.
- Tên phòng khám, tên bác sĩ và số điện thoại của bác sĩ.
- Lý do y tế cho cuộc hẹn.
- Liệu đó là một chuyến đi khứ hồi hay chuyến đi một chiều.

Chúng tôi cũng có thể yêu cầu một số thông tin khác từ quý vị.

Chúng tôi sẽ phê duyệt hoặc từ chối yêu cầu vận chuyển của quý vị trong vòng 24 giờ kể từ khi quý vị liên lạc với chúng tôi. Nếu cuộc hẹn của quý vị trong vòng 24 giờ, chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định của chúng tôi sớm hơn để quý vị có thể đi khám bệnh đúng giờ.

Lên lịch chuyển đi (tiếp)

Nếu chúng tôi phê duyệt dịch vụ vận chuyển cho quý vị tại thời điểm quý vị yêu cầu qua điện thoại, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về chi tiết chuyển đi khi có thể.

Thông tin về các chuyến đi bao gồm nhưng không giới hạn ở tên và số điện thoại của công ty vận chuyển (môi giới), thời gian và địa chỉ đón khách, và tên và địa chỉ của phòng khám mà quý vị cần đến.

Là thành viên của Health Share of Oregon, quý vị không có trách nhiệm xác định liệu chuyến đi của quý vị đã được sắp xếp chưa.

Xin lưu ý rằng các tài xế không thể thay đổi thời gian đón khách đã định trước khi không có sự chấp thuận trước.

Các trang sau có thêm chi tiết dưới ba loại dịch vụ vận chuyển mà chương trình cung cấp: **giao thông công cộng, hoàn tiền đi xe và dịch vụ đưa đón bằng xe riêng.**



Giao thông công cộng

Nếu quý vị có thể dùng phương tiện giao thông công cộng, Ride to Care có thể trao cho quý vị vé hành khách. Chúng tôi có thể cần kiểm tra với phòng khám để xác minh quý vị có hẹn vào ngày giờ đó.

Bên cạnh các thông tin được liệt kê dưới phần “Tổng quan về chương trình” ở trên, chúng tôi sẽ hỏi:

- Quý vị có cần vé cho người trợ giúp hay không.
- Số thẻ Hop Fastpass của quý vị, nếu thẻ của quý vị không được quản lý bởi một tổ chức khác và đây là lần đầu tiên quý vị gọi.
- Địa chỉ gửi thư của quý vị.

Các lựa chọn về giao thông công cộng địa phương

Chúng tôi có thể trả tiền vé cho một số phương tiện giao thông công cộng. Vui lòng cho chúng tôi biết quý vị sẽ sử dụng phương tiện nào để đi khám sức khỏe.

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

- Xe buýt TriMet
- Tàu MAX TriMet
- Xe điện Portland
- Vancouver C-Tran

Chúng tôi cũng có thể gửi tiền vé cho quý vị cho các hệ thống giao thông công cộng sau:

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

Vé tháng và vé ngày

Khi quý vị gọi, chúng ta sẽ thảo luận về các cuộc hẹn y tế của quý vị và xác định liệu vé ngày hay vé tháng sẽ phù hợp hơn với lịch trình khám sức khỏe của quý vị.

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



Quý vị có thể yêu cầu tiền vé sớm nhất 90 ngày trước ngày hẹn khám sức khỏe thể chất, nha khoa hoặc tâm thần được bảo hiểm của mình.

Vui lòng cung cấp thông tin về tất cả các cuộc hẹn đã được lên lịch của quý vị khi quý vị gọi đến Bộ phận Dịch vụ Khách hàng Ride to Care.

Nếu quý vị có năm cuộc hẹn trở lên trong một tháng, quý vị sẽ đủ điều kiện nhận một vé TriMet cho nguyên tháng đó.

Những thời điểm cần lưu ý

Khi yêu cầu vé tháng, vui lòng gọi trong khoảng thời gian từ ngày 15 của tháng trước ngày hẹn khám và ngày 10 của tháng mà quý vị có hẹn khám.

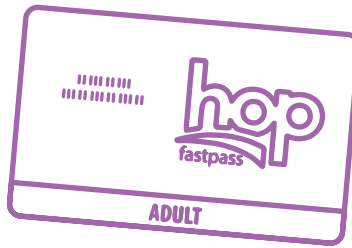
Nếu quý vị gọi sau ngày 10 của tháng quý vị có hẹn khám, chúng tôi sẽ cấp vé ngày cho quý vị ngay cả khi quý vị có hơn năm cuộc hẹn trong tháng đó.

Ví dụ 1:

Quý vị muốn có một vé tháng TriMet cho tháng Tư. Quý vị gọi cho chúng tôi trong khoảng thời gian từ ngày 15 tháng Ba đến ngày 10 tháng Tư và nói rằng quý vị có 5 cuộc hẹn trong tháng tư. Quý vị đủ điều kiện nhận một vé tháng cho tháng Tư.

Ví dụ 2:

Quý vị có năm cuộc hẹn trong tháng Tư. Quý vị gọi cho chúng tôi vào ngày 11 tháng Tư để yêu cầu tiền vé cho các cuộc hẹn đó. Quý vị đủ điều kiện nhận vé lẻ TriMet cho từng ngày vì quý vị đã gọi sau hạn chót là ngày 10 tháng Tư để được cấp vé tháng.



Thẻ Hop

Nếu quý vị đã có một thẻ Hop Fastpass - còn được gọi là thẻ Hop - và nó không được quản lý bởi một tổ chức khác, chúng tôi có thể nạp tiền vé ngày và vé tháng TriMet vào thẻ quý vị đang có. Nếu quý vị không có thẻ Hop, hoặc thẻ Hop của quý vị được quản lý bởi một tổ chức khác, chúng tôi có thể gửi cho quý vị một thẻ Hop mới qua bưu điện.

Ride to Care chỉ sử dụng thẻ Hop để cấp cho quý vị tiền vé mà quý vị cần trong khu vực dịch vụ của TriMet. Kể từ ngày 1 tháng Giêng năm 2020, TriMet không còn coi những vé hoặc thẻ giấy mua bằng ứng dụng bán vé của TriMet là vé hợp lệ.

Đối với những nơi nằm ngoài khu vực dịch vụ của TriMet, chúng tôi có thể cấp vé giấy hoặc một loại vé được chấp nhận tại địa phương đó.

Thời gian gửi thư và nạp tiền vé

Quý vị hãy nhớ gọi kịp thời để còn đủ thời gian nhận vé/tiền vé mà quý vị cần trước ngày hẹn. Việc gửi qua bưu điện thẻ Hop Fastpass cho Người lớn hoặc Thiếu niên, hoặc vé hành khách cho các hệ thống giao thông công cộng khác, có thể mất đến **năm đến bảy ngày làm việc**.

Nếu quý vị muốn chúng tôi nạp tiền vé vào thẻ Hop của mình, vui lòng gọi ít nhất 48 giờ làm việc trước ngày hẹn của quý vị.

Giá vé cho công dân danh dự và người có thu nhập thấp

Chúng tôi khuyến khích tất cả những thành viên mà sử dụng phương tiện TriMet và C-Tran để đi khám sức khỏe nên đăng ký xin thẻ Hop Fastpass giảm giá, còn được gọi là thẻ Hop, dành cho công dân danh dự (Honored Citizen)) hoặc người có thu nhập thấp (Low-Income) thông qua TriMet. Tất cả các thành viên đủ điều kiện nhận dịch vụ Ride to Care đều đủ điều kiện nhận thẻ Hop giảm giá dành cho Công dân Danh dự hoặc người có thu nhập thấp. Để đăng ký thẻ này, vui lòng đến văn phòng TriMet tại 701 SW Sixth Ave, Pioneer Courthouse Square.

Truy cập trang web TriMet của chúng tôi để biết thêm thông tin: **trimet.org/lowincome**



Nếu quý vị sẽ có một người hỗ trợ đi cùng quý vị đến các cuộc hẹn khám sức khỏe, nhớ cho TriMet biết điều này khi quý vị điền đơn xin vé giảm giá dành cho Công dân Danh dự hoặc người có thu nhập thấp.

Sau khi điền đơn xong, TriMet sẽ chụp ảnh của quý vị và cấp cho quý vị một thẻ Hop TriMet có ID ảnh trước khi quý vị ra về. Với thẻ Hop có ID ảnh này, quý vị có thể yêu cầu Ride to Care cấp cho quý vị giá vé TriMet và C-Tran dành cho Công dân Danh dự và người có thu nhập thấp.

Nhân viên hỗ trợ cá nhân

Quý vị có cần một Nhân viên Hỗ trợ Cá nhân (Personal Care Attendant, hoặc PCA)) đi cùng quý vị khi quý vị khi khám sức khỏe để hỗ trợ quý vị trước, trong hoặc sau buổi hẹn khám không? Sự hỗ trợ này bao gồm những việc như giúp quý vị lên xuống cầu thang, thiết bị hỗ trợ đi đứng, thông dịch và theo dõi nhu cầu y tế.

Nếu quý vị cần một nhân viên hỗ trợ cá nhân:

- Cho Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của Ride to Care biết khi quý vị yêu cầu vé hành khách.
- Cho nhân viên TriMet biết khi quý vị đăng ký xin thẻ Hop dành cho công dân danh dự.

TriMet agregará una “A” de asistente a su tarjeta Honored Citizen Hop. Esto le permite a su asistente viajar con usted sin costo alguno.

TriMet sẽ thêm một dấu hiệu “A” — viết tắt của chữ “attendant/nhân viên hỗ trợ” - trên thẻ Hop cho dành cho Công dân Danh dự của quý vị. Dấu hiệu đó sẽ cho phép nhân viên hỗ trợ đi cùng với quý vị miễn phí.

Nếu thẻ Hop dành cho Công dân Danh dự của quý vị có chữ “A,” TriMet sẽ không tính tiền vé nhân viên hỗ trợ đi cùng với quý vị.

Quý vị có thẻ Hop Công dân Danh dự không có chữ “A” nhưng quý vị cần một nhân viên hỗ trợ đi cùng với quý vị? Vui lòng đăng ký để cập nhật thẻ Hop Công dân Danh dự tại văn phòng TriMet càng sớm càng tốt.

Chúng tôi có thể tạm thời cấp tiền vé cho quý vị trong khi quý vị đăng ký hoặc cập nhật thẻ Hop Công dân Danh dự của mình.



Hoàn tiền đi xe tính theo dặm

Nếu quý vị hoặc một người quen có thể đưa quý vị đi khám sức khỏe, Ride to Care có thể hoàn trả chi phí đi lại tính theo dặm cho quý vị.

Quý vị phải thực hiện các bước sau. Lưu ý thời hạn 45 ngày.

- 1.** Gọi Ride to Care để sắp xếp chuyến đi của quý vị. Bất cứ khi nào có thể, vui lòng gọi ít nhất hai ngày làm việc trước ngày hẹn của quý vị. Quý vị có thể gọi đến 90 ngày trước ngày hẹn.
- 2.** Mang theo một giấy xác nhận cuộc hẹn (appointment verification form) khi quý vị đi khám sức khỏe. Yêu cầu nhân viên phòng khám ký tên vào giấy đó. Quý vị có thể lấy giấy xác nhận này theo ba cách: In nó từ ridetocare.com. Yêu cầu chúng tôi gửi nó cho quý vị qua bưu điện. Hoặc yêu cầu chúng tôi fax nó đến văn phòng bác sĩ của quý vị.
- 3.** Gửi cho chúng tôi bản gốc được điền hoàn chỉnh trước ngày đáo hạn. Chúng tôi phải nhận giấy xác nhận này và tất cả biên lai cần thiết trong vòng 45 ngày kể từ ngày hẹn của quý vị. Chúng tôi sẽ không hoàn tiền đi lại cho quý vị nếu chúng tôi nhận giấy xác nhận và biên lai sau 45 ngày kể từ ngày hẹn của quý vị.

Quý vị có thể gửi giấy xác nhận này qua bưu điện hoặc yêu cầu văn phòng bác sĩ fax nó cho chúng tôi. Nếu văn phòng bác sĩ fax giấy xác nhận, họ cần kèm theo một trang bì với mẫu thư doanh nghiệp và chi tiết về buổi hẹn khám của quý vị.

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

Số Fax của Ride to Care: 503-296-2681

Chúng tôi sẽ xác minh việc quý vị đã đi đến và được điều trị tại văn phòng bác sĩ đó.

Đọc tiếp về quy trình hoàn tiền trên trang sau ►►

4. Hoặc, yêu cầu bác sĩ của quý vị viết một lá thư. Thay vì gửi fax giấy xác nhận cuộc hẹn, bác sĩ của quý vị có thể gửi fax cho chúng tôi một lá thư trên mẫu thư doanh nghiệp của họ.

Lá thư này phải bao gồm:

- Tên và họ của quý vị.
 - Địa chỉ gửi thư hiện tại của quý vị.
 - Số thẻ ID thành viên Health Share of Oregon Medicaid của quý vị.
 - Ngày và giờ hẹn khám.
 - Mục đích của chuyến đi.
 - Chữ ký và số điện thoại của bác sĩ mà sẽ điều trị quý vị hoặc nhân viên văn phòng bác sĩ.
- 5. Nhận tiền hoàn trả.** Sau khi chúng tôi xác minh cuộc hẹn của quý vị, chúng tôi sẽ nạp tiền hoàn trả tính theo dặm vào một thẻ Focus. Đây là một thẻ chi tiêu Visa trả trước do một Ngân hàng Mỹ cung cấp. Chúng tôi sẽ nạp số tiền này trong vòng 14 ngày làm việc kể từ ngày chúng tôi nhận giấy xác nhận cuộc hẹn từ quý vị.

Nếu quý vị cần được hoàn tiền theo một cách khác ngoài thẻ Focus, vui lòng liên lạc với Ride to Care và yêu cầu họ hỗ trợ quý vị.



Thẻ Focus

Lần đầu tiên quý vị yêu cầu hoàn tiền, chúng tôi sẽ tạo một tài khoản thẻ chi tiêu Focus trước cho quý vị và gửi thẻ Focus cho quý vị qua bưu điện. Việc gửi thẻ có thể mất từ 7 đến 10 ngày làm việc.

Giữ kỹ thẻ Focus của quý vị. Chúng tôi sẽ nạp tiền vào thẻ này khi cần hoàn tiền đi lại cho quý vị trong tương lai.

Trước khi sử dụng thẻ của mình, quý vị sẽ cần kích hoạt nó. Trên thẻ có hướng dẫn. Quý vị có thể sử dụng thẻ này tại bất cứ nơi nào chấp nhận thẻ Visa.

Mức hoàn trả và số dư thẻ

Khoản tiền hoàn trả cho chi phí đi lại tính theo dặm sẽ được nạp vào thẻ Focus theo mức phí là \$0.25 một dặm. Chúng tôi sẽ nạp tiền hoàn trả vào thẻ Focus sau khi số tiền cần hoàn trả lên đến ít nhất \$10.

Số dư trên thẻ sẽ được chuyển từ tháng này sang tháng khác. Nếu quý vị không dùng thẻ này trong sáu tháng, thẻ sẽ ngưng hoạt động. Quý vị sẽ phải yêu cầu chúng tôi kích hoạt lại thẻ Focus trước khi chi tiêu số tiền trên đó.



Dịch vụ đưa đón bằng xe riêng

Nếu quý vị không có phương tiện đi lại và không thể dùng các phương tiện giao thông công cộng, Ride to Care có thể sắp xếp dịch vụ đưa đón bằng xe riêng cho quý vị. Chúng tôi có thể vận chuyển quý vị bằng xe hơi, xe van có xe lăn, xe có băng ca hoặc xe cứu thương không khẩn cấp, tùy thuộc vào nhu cầu y tế của quý vị. Một nhân viên hỗ trợ cá nhân (PCA) có thể đi cùng với quý vị nếu cần.

Tài xế phải báo cho quý vị biết khi họ đến điểm đón. Họ phải đợi quý vị ít nhất 15 phút sau giờ đón theo kế hoạch. Nếu quý vị không xuất hiện trong vòng 15 phút đó, tài xế phải thông báo cho điều phối viên trước khi họ rời khỏi điểm đón của quý vị.

Nhân viên hỗ trợ cá nhân là người trợ giúp quý vị trong suốt chuyến đi hoặc tại buổi hẹn khám của quý vị. Sự trợ giúp này có thể bao gồm giúp quý vị đi đứng, thiết bị hỗ trợ đi đứng, dịch vụ thông dịch hoặc theo dõi nhu cầu y tế.



Thông tin cơ bản về dịch vụ đưa đón bằng xe riêng

Khi quý vị gọi để sắp xếp một chuyến đi, chúng tôi sẽ hỏi một số câu hỏi để đảm bảo chọn đúng loại phương tiện giao thông cho quý vị. Nếu chúng tôi lên lịch một chuyến đi bằng xe riêng, chúng tôi sẽ hỏi quý vị các thông tin như:

- Địa chỉ của điểm đón và điểm đến, bao gồm số căn hộ, phòng, tòa nhà, số tầng hoặc số phòng.
- Thông tin hữu ích cho tài xế về điểm đón của quý vị, chẳng hạn như chỗ đỗ có bao nhiêu bậc thang hoặc khu nhà đó có cổng hay không.
- Quý vị có nhân viên hỗ trợ cá nhân hoặc động vật phục vụ đi cùng hay không.
- Nếu quý vị sử dụng thiết bị hỗ trợ đi đứng, chúng tôi có thể cần biết kích cỡ và loại thiết bị (ví dụ: xe lăn, gậy bốn chân).
- Mức độ dịch vụ quý vị cần. **(Xem trang 20.)**
- Nếu quý vị cần xe chở về nhà thì quý vị sẽ cần xe đón khi nào.

Thông tin cơ bản về dịch vụ đưa đón bằng xe riêng (tiếp)

Bất cứ khi nào quý vị có thể, vui lòng gọi 48 giờ làm việc trước ngày hẹn khám. Thông báo trước này sẽ giúp chúng tôi trong quá trình sắp xếp chuyến đi cho quý vị. Quý vị có thể lên lịch chuyến đi đến 90 ngày trước ngày hẹn khám.

Quý vị có quyền yêu cầu một chuyến đi cùng ngày hoặc vào ngày hôm sau. Tuy nhiên, nếu quý vị yêu cầu chuyến đi vào giờ cuối khi nhu cầu đi xe đang cao, Ride to Care sẽ dành ưu tiên cho các trường hợp khẩn cấp về mặt y tế. **Xem Trang 18-20** để biết thêm chi tiết về việc yêu cầu chuyến đi cùng ngày.

Bất cứ khi nào có thể, vui lòng gọi cho chúng tôi ít nhất 2 ngày làm việc trước ngày quý vị cần dịch vụ vận chuyển.



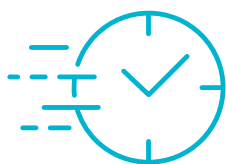
Khi quý vị đã lên lịch một chuyến đi, tài xế sẽ đến đón quý vị đủ sớm để đưa quý vị đi khám sức khỏe đúng giờ. Xin quý vị vui lòng chuẩn bị sẵn sàng để rời đi khi tài xế đến, nhưng quý vị không phải lên xe trước giờ đón nếu quý vị chưa sẵn sàng.

Dưới đây là một số hướng dẫn về thời gian khác:

- Chúng tôi không được yêu cầu quý vị phải có mặt tại buổi hẹn hơn một tiếng đồng hồ trước giờ hẹn.
- Chúng tôi sẽ đưa quý vị đến chỗ khám ít nhất 15 phút trước giờ hẹn để dịch vụ không bị coi là chậm trễ.
- Chúng tôi có kế hoạch dự phòng và kế hoạch phụ để ứng phó với nhiều trường hợp khác nhau mà có thể ảnh hưởng đến chuyến đi của quý vị. Đây có thể là thời điểm khi nhu cầu đi xe cao nhất, khi nhu cầu vượt quá số lượng xe có sẵn, hoặc khi xe đến trễ hơn 20 phút hoặc không có xe để đón khách trong một chuyến đi đã lên lịch.
- Tài xế không được phép để quý vị xuống xe tại chỗ khám hơn 15 phút trước khi phòng khám/cơ sở mở cửa.
- Tài xế không được phép để quý vị xuống xe tại chỗ khám nếu phòng khám/cơ sở đó sẽ đóng cửa trong vòng 15 phút.

Nếu quý vị không biết chắc mình cần ra về từ phòng khám lúc mấy giờ, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi sắp xếp cho xe đến đón khi quý vị gọi. Khi khám bệnh xong, quý vị hãy gọi số 503-416-3955 (số miễn phí 855-321-4899) và tài xế sẽ đến đón quý vị trong vòng 60 phút kể từ lúc quý vị gọi. Để tránh sự chậm trễ, chúng tôi khuyên quý vị nên sắp xếp giờ đón với chúng tôi sớm nhất có thể.

Nếu quý vị cần hủy hoặc thay đổi một chuyến đi đã lên lịch, vui lòng cho chúng tôi biết càng sớm càng tốt và không muộn hơn hai giờ trước giờ đón theo kế hoạch. Chúng tôi có thể không thể điều chỉnh những thay đổi vào phút cuối, nhưng chúng tôi cố gắng hết sức để hỗ trợ quý vị.



Yêu cầu chuyến đi cùng ngày và vào ngày hôm sau

Chúng tôi đề nghị quý vị gọi cho chúng tôi ít nhất hai ngày làm việc trước ngày hẹn khám sức khỏe của mình. Quý vị có quyền yêu cầu chuyến đi cùng ngày hoặc vào ngày hôm sau. Tuy nhiên, chúng tôi không thể đảm bảo là sẽ sắp xếp được chuyến đi cùng ngày cho quý vị. Việc sắp xếp chuyến đi cùng ngày có khả thi hay không là tùy thuộc vào năng lực và lượng xe có sẵn của công ty môi giới vận chuyển của chúng tôi.

Chúng tôi có thể sẽ xác minh các chuyến đi cùng ngày với văn phòng bác sĩ của quý vị. Quý vị có quyền yêu cầu một chuyến đi cùng ngày. Nhưng nếu quý vị báo trước hai ngày, điều đó sẽ giúp chúng tôi phục vụ quý vị tốt hơn trong những lúc nhu cầu đi xe đang cao.

Đưa đón trễ và sắp xếp lại

Đôi khi công ty vận chuyển có sự chậm trễ hoặc không thể đến đón quý vị do bị kẹt xe hoặc lý do khác.

Nếu xe đến đón quý vị trễ hoặc gặp vấn đề khác, vui lòng gọi cho Ride to Care. Nếu xảy ra trường hợp này, chúng tôi sẽ sắp xếp lại chuyến đi của quý vị với một công ty vận chuyển khác sớm nhất có thể.

Chúng tôi đang làm việc với các công ty vận chuyển để đảm bảo họ có dư xe để phục vụ khi cần.

Dưới đây là cách chúng tôi xếp thứ tự ưu tiên các yêu cầu chuyển đi cùng ngày:

- Nếu quý vị đang được xuất viện.
- Nếu bạn bè hoặc người nhà của quý vị có thể đưa quý vị đi khám sức khỏe, chúng tôi có thể phê duyệt hoàn trả tiền đi xe tính theo dặm.
- Nếu quý vị có thể sử dụng các phương tiện giao thông công cộng, chúng tôi có thể phê duyệt tiền vé đi xe/tàu.
- Nếu bác sĩ của quý vị yêu cầu quý vị đến gặp họ ngay hôm đó vì một vấn đề sức khỏe nghiêm trọng. Trường hợp này có thể bao gồm các chuyến đi đến phòng xét nghiệm hoặc những nơi xét nghiệm khác.
- Chuyển đi đến phòng khám khẩn cấp vì quý vị đang bệnh và bác sĩ chính/bác sĩ gia đình (primary care provider, hoặc PCP) của quý vị không gặp quý vị được.
- Các chuyến đi khám thai hoặc đến phòng khám khẩn cấp cho các bà mẹ đang mang thai.
- Nếu bác sĩ của quý vị giới thiệu quý vị đến một bác sĩ chuyên khoa.
- Quý vị cần đi lấy một thứ thuốc mà quý vị cần dùng ngay lập tức.

Đối với tất cả các lý do khác, vui lòng sắp xếp chuyến đi với chúng tôi ít nhất hai ngày làm việc trước ngày hẹn khám.

Dịch vụ có sẵn 24 giờ một ngày, 365 ngày một năm. Quý vị có thể lên lịch nhiều chuyến đi trong cùng một cuộc gọi.

Mức độ dịch vụ

Tài xế của chúng tôi có thể phục vụ quý vị theo nhiều mức độ khác nhau để đáp ứng nhu cầu y tế của quý vị:

- **Đón ở lề đường (curb-to-curb):** Tài xế sẽ đón quý vị ở lề đường của điểm xuất phát.
- **Đón ngay tại cửa (door-to-door):** Tài xế sẽ đón quý vị tại cửa hoặc quầy lễ tân của điểm xuất phát và hộ tống quý vị đến cửa hoặc quầy lễ tân của điểm đến.
- **Đón và giao tận tay (hand-to-hand):** Tài xế sẽ đến gặp quý vị và một thành viên trong nhóm chăm sóc của quý vị tại điểm xuất phát, đưa quý vị đến tận bên trong điểm đến, và ở lại đó với quý vị cho đến khi có người từ nhóm chăm sóc đến lo cho quý vị.

Vui lòng cho chúng tôi biết quý vị cần mức độ hỗ trợ nào khi quý vị gọi để sắp xếp chuyến đi.

Thiết bị hỗ trợ đi đứng

Dù quý vị dùng gậy, gậy bốn chân, xe lăn hoặc scooter (xe ngồi tay ga), hoặc quý vị cần vận chuyển bằng băng ca, chúng tôi có thể đưa quý vị đến nơi đến chốn.

Chúng tôi có thể sắp xếp một loại xe phù hợp với thiết bị hỗ trợ đi đứng của quý vị, nhưng không nhất thiết là phương tiện nào cũng có thể hỗ trợ tất cả các loại thiết bị. Chúng tôi muốn chọn loại xe phù hợp nhất với nhu cầu của quý vị.



Chúng tôi đề nghị quý vị chuẩn bị sẵn thông tin về thể loại, kích thước và bất cứ chi tiết đặc biệt nào khác về thiết bị hỗ trợ đi đứng của quý vị khi quý vị gọi. Thông tin này có thể bao gồm:

- Thiết bị có gấp lại được không.
- Chiều rộng và chiều dài của thiết bị.
- Tổng trọng lượng của thiết bị khi quý vị ngồi trên đó.
- Thiết bị có lưng cao hoặc ngả.

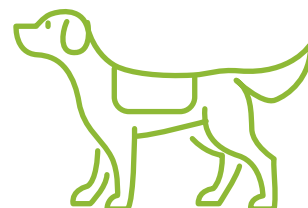
Đối với vận chuyển bằng băng ca, hoặc nếu quý vị cần xe lăn cho chuyển đi, chúng tôi cần biết chiều cao và cân nặng của quý vị.

Oxy cũng có thể được cung cấp cho chuyển đi theo yêu cầu. Vui lòng cho chúng tôi biết quý vị sẽ cần bao nhiêu lít oxy khi quý vị lên lịch chuyển đi. Nếu chúng tôi cung cấp cho quý vị một thiết bị hỗ trợ đi đứng hoặc oxy, chúng tôi không thể để chúng lại tại phòng khám/nơi khám bệnh với quý vị. Quý vị chỉ được sử dụng chúng trong lúc đi xe, do đó hãy chắc chắn chuẩn bị để đáp ứng nhu cầu của quý vị khi còn ở nhà và tại nơi khám bệnh.

Nếu quý vị sử dụng scooter, tài xế có thể hỏi quý vị có muốn chuyển vào ghế xe để đảm bảo an toàn cho quý vị không, nhưng quý vị không bắt buộc phải làm vậy. Các phương tiện hỗ trợ đi đứng như gậy bốn chân hoặc gậy một chân phải được cất gọn trong xe sau khi quý vị ngồi xuống. Tài xế sẽ giúp quý vị cất gọn thiết bị của mình nếu cần thiết. Bình oxy di động phải được giữ cố định trong lúc xe di chuyển.

Động vật phục vụ

Quý vị có thể mang theo một động vật phục vụ trên chuyến đi của mình. Động vật phục vụ là một con chó hoặc ngựa nhỏ mà quý vị cần có bên cạnh vì tình trạng khuyết tật của mình, và nó đã được huấn luyện để làm việc hoặc thực hiện những công việc vì lợi ích của người khuyết tật.



Quý vị không được mang động vật hỗ trợ cảm xúc, động vật đồng hành và vật nuôi lên xe của chúng tôi, ngoại trừ khi chúng nằm trong một cái sọt/chuồng động vật.

Khi quý vị gọi để lên lịch chuyến đi, vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị sẽ mang heo một động vật phục vụ với quý vị. Nhân viên Dịch vụ Khách hàng và tài xế có thể hỏi quý vị những câu hỏi sau đây về động vật phục vụ của quý vị:

- Đây là loại động vật gì?
- Động vật này có cần thiết vì tình trạng khuyết tật không?
- Động vật này đã được huấn luyện để thực hiện công việc gì?

Nhân viên Dịch vụ Khách hàng và tài xế chỉ có thể hỏi những câu hỏi đó. Quý vị có quyền giữ kín chi tiết của thông tin y tế của mình. Quý vị không cần phải tiết lộ bất cứ thông tin nào ngoài ba câu hỏi đó.



Dây an toàn

Tất cả hành khách phải tuân theo các điều luật về việc đeo dây an toàn. Khi quý vị gọi để lên lịch chuyến đi, vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị sẽ cần nối dài dây an toàn. Nếu quý vị có thể miễn đeo dây an toàn, vui lòng gọi cho chúng tôi để thảo luận về cách chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị tốt nhất. Hành khách sử dụng xe lăn phải đeo dây an toàn ở đùi và vai.

Đi xe chung

Xe đưa đón không đảm bảo sự riêng tư và có thể có nhiều người đi. Tài xế có thể đưa đón các thành viên khác trên đường đến điểm đến của quý vị. Chúng tôi đề nghị quý vị luôn tôn trọng các hành khách khác và không hành động một cách có thể gây rủi ro an toàn cho bất cứ ai trên xe.



Vận chuyển an toàn

Khi một thành viên bị khủng hoảng sức khỏe tâm thần, loại phương tiện vận chuyển phù hợp nhất có thể là phương tiện vận chuyển y tế an toàn trên một chiếc xe đặc biệt. Điều này có nghĩa là một bác sĩ hoặc cảnh sát viên xác định rằng thành viên đó có nguy cơ gây hại cho bản thân hoặc người khác, hoặc họ cần được chăm sóc, kiểm soát hoặc điều trị ngay lập tức. Khi thích hợp về mặt y tế, một người khác có thể đi cùng với thành viên để cho họ uống thuốc trên đường đi hoặc để đáp ứng các quy định pháp lý. Ví dụ bao gồm nhưng không giới hạn ở cha mẹ, người giám hộ hợp pháp hoặc người hộ tống.

Ride to Care sẽ phê duyệt phương tiện vận chuyển y tế an toàn cho các dịch vụ y tế theo lệnh tòa án được OHP bảo hiểm, ngoại trừ khi thành viên đi dự một phiên tòa hoặc phiên điều trần về việc giam giữ (trừ khi không có dịch vụ vận chuyển được tài trợ nào khác) hoặc nếu thành viên đang bị giam giữ.

Không hiện diện (no-show)

Trường hợp thành viên không đi xe là khi quý vị không hiện diện để đi xe theo kế hoạch và đã không thông báo trước để hủy chuyến đi kịp thời. Các trường hợp này bao gồm:

- Quý vị hủy một chuyến đi dưới hai giờ trước thời gian đón theo lịch trình của quý vị.
- Quý vị chưa sẵn sàng trong vòng 15 phút kể từ giờ đón theo kế hoạch của quý vị.
- Quý vị từ chối lên xe khi tài xế đến đón vì quý vị không còn cần đi xe nữa hoặc quý vị không muốn đi với tài xế đó.

Sau một vài lần không hiện diện như vậy, Ride to Care có thể sửa đổi lợi ích này trên hồ sơ của thành viên.

Khi bị sửa đổi lợi ích, các chuyến đi trong tương lai của quý vị sẽ phải đáp ứng một số điều kiện đặc biệt và hạn chế hợp lý. Chúng có thể là: yêu cầu thành viên phải đi xe của một công ty vận chuyển cụ thể, đi cùng một người hỗ trợ, đi bằng phương tiện giao thông công cộng nếu có, và gọi để xác nhận các chuyến đi trước mỗi chuyến đi được lên lịch.

Nếu quý vị cảm thấy chuyến đi của mình bị đánh dấu “không hiện diện/no-show” do nhầm lẫn, quý vị có thể liên lạc với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng để khiếu nại về vấn đề không hiện diện. Ride to Share sẽ xem xét khiếu nại của quý vị và xóa bỏ dấu hiệu “không hiện diện” nếu phù hợp.

Trẻ em từ 12 tuổi trở xuống

Trẻ em từ 12 tuổi trở xuống phải có người lớn đi cùng khi dùng dịch vụ vận chuyển. Người lớn đi cùng trẻ phải là cha mẹ, cha mẹ kế, ông bà, người giám hộ hợp pháp, nhân viên hoặc tình nguyện viên của Bộ Xã hội (Department of Human Services, hoặc DHS), nhân viên của Cơ quan Quản lý Y tế Oregon (Oregon Health Authority, hoặc OHA), hoặc một người lớn từ 18 tuổi trở lên được cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp chứng nhận là người hỗ trợ bằng văn bản.

Người lớn hỗ trợ phải cung cấp và lắp đặt ghế xe trẻ em cho trẻ em dưới 8 tuổi. Chúng tôi không thể cung cấp ghế xe trẻ em cho quý vị và tài xế không được giúp cài đặt hoặc tháo ghế xe. Quý vị phải mang theo ghế xe trẻ em khi rời khỏi xe, vì tài xế không thể giữ nó trong xe cho quý vị.



Theo luật của Oregon:

- Trẻ em dưới 2 tuổi phải ngồi ở ghế xe trẻ em hướng về phía đuôi xe.
- Trẻ em từ 2 tuổi trở lên nặng dưới 40 pound phải ngồi trên ghế xe trẻ em.
- Trẻ em nặng hơn 40 pound phải ngồi trên ghế nâng cho đến khi trẻ cao 4 feet, 9 inch hoặc 8 tuổi và đeo vừa dây an toàn người lớn.

Tài xế có thể chở trẻ em chỉ khi nào trẻ có ghế ngồi phù hợp và người hỗ trợ đi cùng.





Các điểm dừng tại nhà thuốc

Ride to Care có thể đưa quý vị đến nhà thuốc để lấy thuốc theo toa như một dịch vụ bổ sung cho chuyến đi hiện tại, trước hoặc sau cuộc hẹn của quý vị. Chúng tôi không thể lên lịch chỉ những chuyến đi đến nhà thuốc.

Nếu quý vị cần đến nhà thuốc trước hoặc sau cuộc hẹn, chúng tôi có thể cấp tiền vé xe buýt, bồi hoàn chi phí đi lại hoặc sắp xếp dịch vụ đưa đón bằng xe riêng cho quý vị. Đối với dịch vụ đưa đón bằng xe riêng, quý vị có thể chọn để tài xế đợi 15 phút hoặc quý vị có thể gọi khi quý vị sẵn sàng để được đón.





Ngoài khu vực

Nếu quý vị cần dịch vụ vận chuyển cho một buổi hẹn khám được Health Share of Oregon bảo hiểm nhưng nằm ngoài khu vực quận Multnomah, Clackamas hoặc Washington, chúng tôi có thể làm việc với quý vị để xem liệu chúng tôi có thể cung cấp dịch vụ vận chuyển cho cuộc hẹn đó không. Trong một số trường hợp, chúng tôi cũng có thể cấp phụ cấp bữa ăn và chỗ ở.

Phụ cấp bữa ăn là \$3 mỗi bữa sáng, \$3.50 mỗi bữa trưa và \$5.50 mỗi bữa tối. Phụ cấp chỗ ở tối đa là \$40 một đêm. Thành viên phải tự thanh toán bất cứ khoản tiền nào vượt quá mức phụ cấp này, vì vậy xin quý vị vui lòng lên kế hoạch cho phù hợp nếu quý vị được cấp phụ cấp bữa ăn và chỗ ở.

Ride to Care sẽ giúp quý vị đi đến nơi, về đến chốn



Chúng tôi có một quy trình để xem xét các yêu cầu về chi phí đi lại cho dịch vụ chăm sóc bên ngoài khu vực dịch vụ tam quận của chúng tôi. Khi được chấp thuận trước, chúng tôi có thể hoàn trả một số chi phí đi lại nhất định hoặc cấp một khoản phụ cấp đi lại. Ngay sau khi quý vị lấy hẹn khám sức khỏe tại một nơi nằm ngoài khu vực, vui lòng gọi Ride to Care để cho chúng tôi thời gian để xem xét yêu cầu của quý vị. Trước tiên chúng tôi sẽ kiểm tra xem việc quý vị đi khám sức khỏe ngoài khu vực có phù hợp về mặt y tế hay không. Nếu chúng tôi phê duyệt cuộc hẹn ngoài khu vực của quý vị, thì chúng tôi cần thời gian để sắp xếp các chi tiết cần thiết cho chuyến đi của quý vị.

Quý vị có thể gọi trước tối đa 90 ngày để yêu cầu một chuyến đi ngoài khu vực. Quý vị có tối đa 45 ngày sau ngày hẹn khám để gửi đơn yêu cầu hoàn tiền đi lại cho Ride to Care.

Khi quý vị gọi để yêu cầu một chuyến đi khám sức khỏe ngoài khu vực các quận Clackamas, Multnomah hoặc Washington, chúng tôi sẽ cần một số thông tin. Các thông tin này sẽ giúp chúng tôi xác định xem chuyến đi có được bảo hiểm theo hướng dẫn về dịch vụ ngoài khu vực của chúng tôi không.

- Tên và họ của quý vị.
- Số thẻ ID thành viên Health Share of Oregon Medicaid của quý vị.
- Ngày sinh của quý vị.
- Địa chỉ đầy đủ của điểm xuất phát và điểm đến, kể cả số căn hộ và số phòng (nếu có).
- Tên phòng khám và tên và số điện thoại của bác sĩ.
- Lý do của cuộc hẹn.
- Ngày và giờ của cuộc hẹn.
- Quý vị sẽ cần ở lại bao lâu.
- Quý vị sẽ mang theo thiết bị hỗ trợ đi đứng hoặc người hỗ trợ hay không.
- Loại dịch vụ vận chuyển quý vị muốn yêu cầu, chẳng hạn như xe, máy bay hoặc hoàn tiền đi lại theo dặm.
- Số điện thoại tốt nhất để liên lạc quý vị.

Sau khi chúng tôi xem xét và xác minh thông tin chuyến đi, chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị để cho biết chuyến đi của quý vị được chấp thuận hay bị từ chối. Nếu chuyến đi được chấp thuận, chúng tôi sẽ cung cấp toàn bộ chi tiết về dịch vụ vận chuyển của quý vị và thiết lập cho quý vị một thẻ Focus để được hoàn tiền.

Trường hợp cấp cứu

Nếu quý vị cần được cấp cứu y tế, vui lòng gọi 911 hoặc nhờ ai đó đưa quý vị đến phòng cấp cứu gần nhất. Nếu quý vị gặp tình huống cấp cứu trong lúc đi xe, vui lòng cho tài xế biết. Tài xế của quý vị có thể gọi 911.

Ride to Care không cung cấp dịch vụ vận chuyển cấp cứu.



Tuyển chọn tài xế

Chúng tôi sàng lọc tất cả các tài xế. Họ trải qua quá trình kiểm tra lý lịch hình sự và đáp ứng một số điều kiện cụ thể. Dịch vụ vận chuyển chỉ được cung cấp bằng các phương tiện mà đáp ứng các tiêu chuẩn về an toàn và mức độ thoải mái nhất định, như có dây an toàn, bình chữa cháy và bộ dụng cụ sơ cứu. Các phương tiện vận chuyển không cho phép hút thuốc, sạch sẽ và không có mảnh vụn.

Kế hoạch thời tiết bất lợi

Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc y tế quan trọng trong lúc điều kiện thời tiết bất lợi, chúng tôi có kế hoạch để phục vụ quý vị. Ví dụ về dịch vụ chăm sóc y tế quan trọng bao gồm nhưng không giới hạn ở lọc máu thận và truyền hóa chất.

Điều kiện thời tiết bất lợi bao gồm nhưng không giới hạn ở nhiệt độ cực cao, cực lạnh, lũ lụt, cảnh báo lốc xoáy, tuyết rơi dày và đường xác đóng băng.



Quyền và trách nhiệm của quý vị

Dưới tư cách là người dùng dịch vụ Ride to Care, quý vị có quyền:

1. Nhận dịch vụ vận chuyển an toàn và đáng tin cậy phù hợp với nhu cầu của quý vị.
2. Yêu cầu dịch vụ thông dịch khi nói chuyện với Nhân viên Dịch vụ Khách hàng, và yêu cầu Ride to Care cung cấp tài liệu bằng một ngôn ngữ hoặc định dạng phù hợp với nhu cầu của quý vị.
3. Nộp đơn khiếu nại về trải nghiệm Ride to Care.
4. Nộp kháng cáo, yêu cầu điều trần hoặc cả hai nếu quý vị cảm thấy mình đã bị từ chối một dịch vụ không công bằng.

Quý vị có quyền được nhận dịch vụ vận chuyển đáng tin cậy như là một phần của lợi ích chăm sóc sức khỏe của mình.

Dưới tư cách là hành khách của Ride to Care, quý vị có trách nhiệm:

1. Tôn trọng tài xế và các hành khách khác.
2. Gọi cho chúng tôi sớm nhất có thể để lên lịch, thay đổi hoặc hủy chuyến đi của quý vị.
3. Đeo dây an toàn và các thiết bị an toàn khác đúng theo pháp luật Oregon.

Các hành khách gây rủi ro đến sự an toàn của người khác hoặc sử dụng dịch vụ trái phép có thể bị sửa đổi dịch vụ. Nếu điều này xảy ra, chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để tìm cách khác để giúp quý vị đi khám sức khỏe.

Chúng tôi và Health Share of Oregon không được tính tiền quý vị cho dịch vụ vận chuyển đến hoặc từ các buổi hẹn khám được bảo hiểm, ngay cả khi chúng tôi từ chối hoàn tiền đi lại cho quý vị.



Khiếu nại, cho ý kiến và từ chối

Khiếu nại và ý kiến

Khiếu nại là bất cứ thể hiện nào của sự không hài lòng và quý vị có thể đệ trình đơn khiếu nại về bất cứ khía cạnh nào của các dịch vụ và quy trình của Ride to Care. Đại diện được ủy quyền của quý vị có thể nộp đơn khiếu nại thay mặt quý vị. Nếu quý vị có một vấn đề hoặc quan ngại về bất cứ trải nghiệm nào quý vị có với Ride to Care hoặc các chuyến đi của mình, quý vị có quyền nộp đơn khiếu nại.

Khiếu nại có thể liên quan đến những điều như nhưng không giới hạn ở việc bị từ chối dịch vụ, an toàn cho tài xế hoặc phương tiện, chất lượng dịch vụ, mức độ phù hợp của dịch vụ mà quý vị đã nhận, hoặc khả năng tiếp cận dịch vụ của quý vị.

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại hoặc ý kiến phản hồi khác bằng cách gọi đến Ride to Care trong giờ hành chính. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một lá thư trong vòng năm ngày làm việc kể từ ngày quý vị khiếu nại. Nếu chúng tôi cần thêm thời gian để điều tra khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ gửi một lá thư gia hạn cho quý vị trong vòng 30 ngày.

Chúng tôi và Health Share of Oregon sẽ không ngăn cản việc quý vị khiếu nại về những vấn đề mà trước đây quý vị đã từng khiếu nại, hoặc nộp cùng một khiếu nại cho cả chúng tôi lẫn Health Share of Oregon.

Từ chối

Nếu quý vị cảm thấy mình bị từ chối dịch vụ không công bằng, quý vị có quyền kháng cáo, điều trần hoặc cả hai. Nếu quý vị bị từ chối một dịch vụ, Ride to Care sẽ cho quý vị biết lý do tại sao bằng lời nói. Trước khi gửi thư thông báo quyết định bất lợi về bảo hiểm cho quý vị, Health Share of Oregon phải xem xét lại yêu cầu của quý vị, được thực hiện bởi một nhân viên khác, khi nhân viên ban đầu từ chối chuyến đi cho quý vị.

Trong vòng 72 giờ kể từ khi từ chối, Health Share of Oregon sẽ gửi thư thông báo quyết định bất lợi về bảo hiểm cho quý vị (thành viên đã bị từ chối chuyến đi) và cho công ty vận chuyển hoặc bên thứ ba khác mà quý vị đã lên lịch hẹn. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về các quyền này của mình trong Sổ tay Thành viên.

Quý vị nên luôn cố gắng giải quyết vấn đề trực tiếp với Ride to Care. Tuy nhiên, nếu chúng tôi không thể giải quyết vấn đề của quý vị, quý vị có thể liên lạc với Bộ phận Dịch vụ Khách hàng của Health Share of Oregon theo số 503-416-8090 hoặc Bộ phận Dịch vụ Thành viên của Cơ quan Quản lý Y tế Oregon (OHA) theo số 800-273-0557.

Bảo mật thông tin thành viên

Việc thảo luận hoặc cung cấp thông tin thành viên, ngoại trừ cho các mục đích kinh doanh cần thiết, đều bị nghiêm cấm. Sự riêng tư của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi. Chúng tôi sẽ bảo mật thông tin của quý vị theo yêu cầu của pháp luật.

Hỗ trợ về ngôn ngữ và định dạng



Nếu quý vị cần hướng dẫn này bằng một ngôn ngữ hoặc định dạng khác, vui lòng liên lạc với chúng tôi theo số 503-416-3955 hoặc số miễn phí 855-321-4899 (TTY 711). Quý vị có thể yêu cầu một thông dịch viên khi quý vị gọi, nếu cần.

Nếu quý vị cần hướng dẫn này bằng một ngôn ngữ hoặc định dạng khác, vui lòng liên lạc với chúng tôi theo số 503-416-3955 hoặc số miễn phí 855-321-4899 (TTY 711). Quý vị có thể yêu cầu một thông dịch viên khi quý vị gọi, nếu cần.

Ride to Care là một lợi ích được cấp thông qua CCO, Health Share of Oregon. Nếu quý vị cần liên lạc trực tiếp với Health Share of Oregon, vui lòng lưu ý các cách liên lạc sau:

Địa chỉ: 2121 SW Broadway, Suite 200, Portland, OR 97201
Điện thoại: 503-416-8090 hoặc số miễn phí 888-519-3845 TTY: 711
Fax: 503-416-4981
Giờ làm việc: 8:00 sáng - 4:45 chiều Thứ Hai đến thứ Sáu
Trực tuyến: healthshareoregon.org

RIDE
to CARE

503-416-3955 hoặc số miễn phí **855-321-4899**

OHP-HSO-20-436

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

HSO-2088124-VI-0723