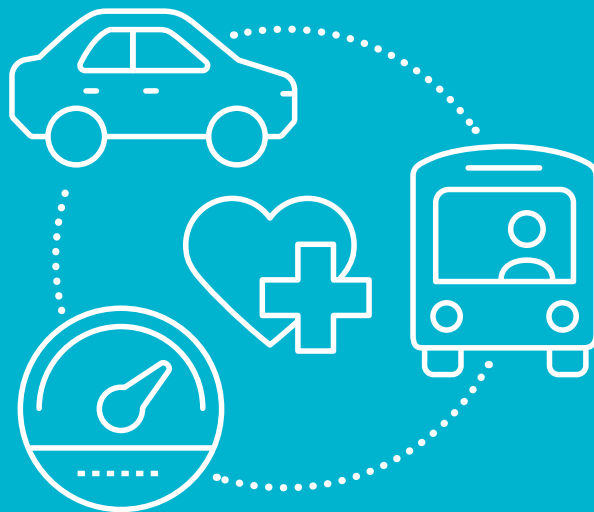


# RIDE to CARE

## Guía del Usuario

1 de enero de 2022



**503-416-3955** o a la línea gratuita **855-321-4899**  
**8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes**

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



# Tabla de Contenidos

Información de contacto y horarios de oficina .....	<b>1</b>
Soporte de idioma y formato.....	<b>2</b>
Confidencialidad del miembro .....	<b>3</b>
Declaración de no discriminación.....	<b>3</b>
Resumen del programa .....	<b>5</b>
Asistente de cuidados personales (PCA).....	<b>7</b>
Transporte público .....	<b>8</b>
Reembolso de millas.....	<b>10</b>
Viajes en vehículos.....	<b>12</b>
Paradas en la farmacia.....	<b>17</b>
Fuera del área.....	<b>18</b>
Emergencias.....	<b>20</b>
Investigación del conductor .....	<b>20</b>
Plan en mal clima .....	<b>20</b>
Sus derechos y responsabilidades .....	<b>21</b>
Pago en exceso .....	<b>22</b>
Reclamaciones, comentarios, denegaciones y apelaciones.....	<b>22</b>
Al servicio de sus necesidades .....	<b>25</b>



# Información de contacto y horarios de oficina

## Información de Contacto de Ride to Care

**Teléfono:** 503-416-3955

**Línea gratuita:** 855-321-4899

**TTY:** 711

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

Ride to Care gestiona este beneficio en nombre de su organismo de atención coordinada, Health Share of Oregon.

## Horarios de oficina y feriados de Ride to Care

**Horario de oficina: 8 a.m. a 5 p.m. De lunes a viernes excepto los feriados.** Durante este horario, usted puede ingresarse, presentar quejas y organizar sus necesidades de transporte. Lo que haga fuera de ese horario se considerará como horas adicionales.

**Nuestro servicio principal de atención se encuentra disponible en las horas regulares de oficina, 8 a.m. a 5 p.m. entre semana.** Outside of regular business. Fuera de las horas regulares, usted se comunicará con los servicios fuera de horario normal. El centro de llamadas fuera de horario normal ofrece un servicio limitado. Usted podrá:

- Programar viajes médicos urgentes, como ir a casa desde el hospital o ir a emergencias.
- Comprobar un viaje programado que lleve más de 10 minutos de retraso.
- Comprobar viajes futuros que ya haya programado.



**Nuestro servicio principal de atención no se encuentra disponible en:** Año Nuevo, Día de los Caídos, el Cuatro de Julio, el Día del Trabajo, de Acción de Gracias y en Navidad.

## Información de contacto de Health Share of Oregon

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

**Teléfono:** 503-416-8090

**Línea gratuita:** 888-519-3845 or TTY 711

**Fax:** 503-416-4981

**Página web:** [healthshareoregon.org](http://healthshareoregon.org)

**Horario:** 8 a.m. a 4:45 p.m. De lunes a viernes, excepto los feriados

**Servicio disponible las 24 horas del día, 365 días al año.** Puede programar el transporte (viajes) para cualquier día u hora que necesite. Por favor, llame durante nuestro horario regular para programar viajes. Solo se pueden programar viajes de emergencia médica fuera del horario de atención.

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

Puede programar uno o varios viajes a la vez cuando llame, con hasta 90 días de antelación, tanto para citas únicas como recurrentes (repetidas).

**Nuestro centro de llamadas fuera de horario está disponible independientemente de la hora, el día o los días festivos.**



## Soporte de Idioma y Formato

You can get this in other languages, large print, braille or a format you prefer. You can also ask for an interpreter. This help is free. Call 800-224-4840 or 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. 855-722-8208 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。



## Confidencialidad del miembro

Su privacidad es importante para nosotros. Hablaremos de usted, o daremos su información, solo cuando sea necesario para fines comerciales. Está estrictamente prohibido hacer lo contrario. Mantendremos la privacidad de su información tal y como exige la ley.



## Declaración de no discriminación

### Health Share of Oregon no discrimina

Health Share debe cumplir las leyes estatales y federales sobre derechos civiles. No podemos tratar a las personas de forma injusta en ninguno de nuestros programas o actividades por:

- Edad
- Color
- Discapacidad
- Identidad de género
- Estado civil
- Nacionalidad
- Raza
- Religión
- Sexo
- Orientación sexual

Todo el mundo tiene derecho a entrar, salir y utilizar los edificios y servicios. Tiene derecho a recibir información de una forma que entienda. Ride to Care cuenta con personal calificado de atención que habla otros idiomas además de inglés. También le proporcionaremos un intérprete cuando llame, si lo necesita.

Esto incluye recibir material escrito en otros formatos que le sirvan (letra grande, audio, braille, etc).

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

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

**Para informar de sus inquietudes o para obtener más información, póngase en contacto con nuestro coordinador de quejas de cualquiera de estas maneras:**

### Health Share of Oregon

**Correo electrónico:**  
[civilrights@healthshareoregon.org](mailto:civilrights@healthshareoregon.org)

**Teléfono:** Línea gratuita 888-519-3845 o TTY 711

**Presente una queja por vía electrónica:** utilice el formulario de Oregon Health Authority, disponible en 6 idiomas en este enlace: [oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx](https://oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx)

**Fax:** 503-416-1459

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

**Continúa en la siguiente página ►**

## Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights

**Página web:** [oregon.gov/OHA/OEI](http://oregon.gov/OHA/OEI)

**Correo electrónico:** [OHA.PublicCivilRights@state.or.us](mailto:OHA.PublicCivilRights@state.or.us)

**Teléfono:** 844-882-7889, 711 TTY

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

## Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

**Teléfono:** 971-673-0764

**Correo electrónico:** [crdemail@boli.state.or.us](mailto:crdemail@boli.state.or.us)

**Dirección postal:** Bureau of Labor and Industries  
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)

**Página web:** [ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf](http://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf)

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

**Correo electrónico:** [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)

**Dirección postal:** Office for Civil Rights  
200 Independence Ave SW  
Room 509F, HHH Bldg  
Washington, DC 2020



# Resumen del programa

Ride to Care proporciona transporte médico gratuito no urgente (no para una emergencia) o NEMT. NEMT es un beneficio para miembros elegibles de Health Share of Oregon. NEMT lo lleva a las visitas de atención médica que Health Share paga. Las visitas pueden ser a un médico, dentista, consejero de salud mental u otro proveedor.

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

## **Ride to Care le ofrece tres maneras de llevarlo a recibir atención médica. Las llamamos “viajes.”**

- 1. Transporte público:** ofrecemos pases diarios o mensuales Hop Fastpasses. Puede tomar los buses TriMet, MAX y el Portland Streetcar. También puede tomar otros medios de transporte en la zona de los tres condados. Con esta opción, tendrá que encontrar la ruta de autobús o tren que le lleve a donde necesite ir. Si necesita ayuda para aprender a utilizar el transporte público, pregúntenos.
- 2. Reembolso de millas:** pagamos una tasa por cada milla recorrida hacia la atención médica. Puede conducir usted o que alguien lleve. A veces pagamos un estipendio (suma fija) por las comidas y el alojamiento (una habitación para pasar la noche) si tiene que salir de nuestra área de servicio. Con esta opción, tendrá que encontrar a alguien que lo lleve a su cita.
- 3. Viajes en un vehículo:** podemos programar viajes privados y compartidos. Enviamos un vehículo que se adapte a sus necesidades. Eso incluye su dispositivo de movilidad (una ayuda para movilizarse).

## **Usted no debe pagar nada por Ride to Care.**

Atención al cliente se encuentra disponible de

8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes, salvo feriados, para ayudarlo a programar sus viajes.

## **Qué esperar cuando llame Ride to Care**

Hablará con nuestro equipo de atención al cliente. Nos informaremos sobre sus necesidades. Posteriormente lo ayudaremos a llegar a cualquiera de los servicios cubiertos (pagados) por Health Share a través del Oregon Health Plan (OHP). Puede ser atención física, dental o de salud mental, o tratamiento por uso de sustancias.

Verificaremos (nos aseguraremos) que usted sea elegible (califique) para un viaje. Trabajaremos con usted para encontrar el tipo de viaje adecuado y menos costoso. Nos aseguraremos de que se ajuste a sus necesidades.

## **Servicio al cliente le preguntará cosas como:**

- ¿Cómo quiere que lo contactemos? ¿A qué hora del día? (Querremos informarle sobre su viaje tan pronto como lo hayamos organizado. Antes del día de su viaje, podemos llamarle, enviarle un mensaje de texto, un correo electrónico o un fax)
- ¿Cómo suele acudir a las citas médicas (una hora fija para un servicio de salud)?
- ¿Vive cerca del transporte público?
- ¿Tiene acceso (y puede usar) un vehículo?
- ¿Usa un dispositivo de movilidad?
- ¿Necesita ayuda adicional?
- ¿Qué modificaciones especiales (cambios) deberíamos hacer en el viaje? Esto puede deberse a sus necesidades, a su pasado o a su situación.

Su representante autorizado (alguien a quien usted autoriza a actuar en su nombre) nos puede llamar. Ellos pueden pedir el viaje por usted. Puede ser un Trabajador de la Salud de la Comunidad, un padre de acogida o un padre adoptivo. O podría ser otro adulto al que usted designe (elija).

¿Es miembro doble de Health Share y de Medicare? Verificaremos que necesite ayuda para llegar a una cita cubierta por Medicaid o Medicare-. La cita puede ser tanto dentro de nuestra área de servicio (condados de Clackamas, Multnomah y Washington), como fuera de la misma.

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

¡La vida está llena de cambios! ¿Cambió su salud? ¿Cambió su acceso al transporte? Si cualquiera de esos cambios, a corto o a largo plazo, llámenos. Trabajaremos con usted para encontrar la mejor opción para sus nuevas necesidades.

## Programación de solicitudes

**Le solicitaremos la siguiente información cada vez que nos llame:**

- Su nombre y apellido
- Su fecha de nacimiento
- Su número de ID de miembro.
- Confirmación de su correo electrónico.
- Fecha y hora de la cita.
- Direcciones completas de partida y destino (entrega).
- Nombre del centro, nombre y número de teléfono del médico.
- Motivo médico de la cita

- Si se trata de un viaje de ida y vuelta o de un solo trayecto.
- Si necesita un asistente de cuidados personales, o PCA. (Consulte la [Página 7](#) para más información sobre los PCA.)
- Si puede caminar sin ayuda, o si tiene un dispositivo de movilidad. Podemos preguntarle si necesita ayuda del conductor. (Consulte la [Página 14](#) for more information about mobility devices.)
- Si usa un dispositivo, podemos preguntarle:
  - De qué tipo es (por ejemplo, una silla de ruedas, un scooter, unas muletas o un andador)
  - Las medidas
  - Si ha cambiado de dispositivo desde la última vez que le transportamos.

También podemos pedirle otra información. Verificaremos que usted es miembro de Health Share y que su solicitud es para un servicio cubierto o un servicio relacionado con la salud. Tenga en cuenta que verificar que usted es miembro de Health Share no garantiza que su solicitud sea aprobada.

Aprobaremos o denegaremos su solicitud de viaje en un plazo de 24 horas después de contactarnos. Si su cita es en las 24 horas próximas, le comunicaremos nuestra decisión antes. Queremos que llegue a tiempo a su cita.

Si autorizamos (OK) su viaje en el momento de su solicitud por teléfono, le informaremos, siempre que sea posible, de los preparativos (planes). Si no, le pediremos la mejor forma contactarlo (correo electrónico, teléfono, texto, fax, etc.) y le informaremos de los preparativos (planes) del viaje tan pronto como los tengamos. Esto será antes de su cita.



**Health Share o Ride to Care le dará información sobre su viaje al menos dos días antes de su cita, si es posible. La información sobre los preparativos del viaje incluye, entre otras cosas:**

- Nombre y número de teléfono del conductor. Solo puede usarse para contactar al conductor sobre un viaje preprogramado, no para programar un viaje futuro
- La hora y la dirección programadas de recogida.
- El nombre y la dirección del proveedor de servicios de la salud que al que acude.

Como miembro de Health Share, usted no debe preocuparse si se hicieron los arreglos del viaje.

Tenga en cuenta que los conductores no pueden cambiar su hora de recogida asignada sin una aprobación previa documentada de Health Share o Ride to Care.

**¿Necesita cambiar la hora de recogida u otra información del viaje?** Nosotros se lo informaremos al proveedor de transporte.

Encuentre más información en las **Páginas 8-17**, los tres tipos de transporte (viajes) ofrecidos: transporte público, reembolso de millas y viajes con vehículos proporcionados.



## Asistente de Cuidados Personales (PCA)

Un asistente de cuidados personales (PCA) es un ayudante que se desplaza con el miembro a una visita sanitaria cubierta. El PCA ayuda antes, durante o después de la visita. Ayudan con cosas como:

- Escaleras
- Su dispositivo de movilidad
- Interpretación del idioma
- Supervisión médica (verificación de los dispositivos).

Un PCA puede ser la madre, el padre, el padrastro, el abuelo o el tutor del miembro. O puede ser cualquier adulto de 18 años o más. El padre o tutor del miembro tiene que autorizarlo (OK).

Nosotros o Health Share podemos exigir que el padre o tutor dé la autorización por escrito.

Si necesita que un PCA le acompañe a las citas médicas, díganoslo cuando llame para pedir

ayuda para un viaje. Comprobaremos si la persona cumple los requisitos tal y como se detalla en Asistentes de Oregon para transportes de niños y necesidades especiales es

[secure.sos.state.or.us/oard/viewSingleRule.action?ruleVrsnRsn=265572](https://secure.sos.state.or.us/oard/viewSingleRule.action?ruleVrsnRsn=265572)

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

El PCA debe ir con el miembro tanto para la recogida como para el regreso. Nosotros no le facturaremos nada por transportar (llevar) a su asistente.



# Transporte Público

Si puede ir en transporte público, podemos darle el billete de transporte. Es posible que tengamos que confirmar (comprobar) con la clínica que usted tiene una cita programada a esa hora.

Cuando nos llame, repasaremos sus citas médicas. Esté preparado para informarnos sobre futuras citas de atención médica física, dental y mental, o de tratamiento por consumo de sustancias.

Le pediremos información por teléfono para programar su viaje. Ver “Qué esperar cuando llame a Ride to Care” en la [Página 5](#) para obtener la información que necesita.

## También le preguntaremos:

- Si necesita precio de un asistente personal (PCA).
- El número completo de su Hop Fastpass si tiene una que no está gestionada por otra organización, y es la primera vez que nos llama.
- Su dirección postal.

## Opciones de transporte público local

Hay varias opciones de transporte público para las que podemos proporcionar el billete. Háganos saber la que utilizaría para su cita médica.

### Podemos cargar su tarjeta Hop Fastpass para:

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

### También podemos proporcionar el billete de:

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

## Pases mensuales y diarios

Nosotros determinaremos (decidiremos) si necesita un pase diario o mensual.

### Cargaremos diaria o mensualmente el billete en su tarjeta **TriMet Hop Fastpass**

Si tiene cinco o más citas en un mes, podrá optar a (obtener) un pase mensual de TriMet.

¿Solo tiene una cita? De igual modo pregunte si tiene derecho a un pase mensual. Si tiene una tarjeta de Ciudadano Honorable con TriMet, solo requiere una cita.

## Plazos a considerar

- **¿Solicita un pase mensual?**  
Llámenos entre el 15 del mes anterior (antes) de su cita médica y el 10 del mes de la cita (en el que ocurrirá).
- **¿Nos está llamando después del 10 del mismo mes de la cita?** Le daremos pases de tránsito diarios, incluso si tiene cinco o más citas. (A menos que tenga una Tarjeta de Ciudadano Honorable.)

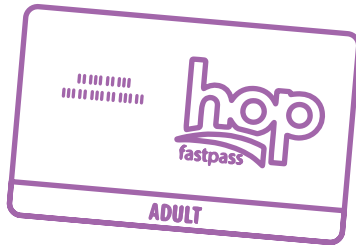
### Ejemplo 1:

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

Tiene derecho a un pase mensual de abril.

## Ejemplo 2:

Tiene cinco citas a finales de abril. Nos llama el 11 de abril y pide un billete de transporte para estas citas.



Tiene derecho a cinco pases diarios de TriMet day passes. Sí, tiene cinco citas en un mes. Pero **no** tiene derecho a un pase mensual. Eso es porque no nos llamó antes del **10 de abril**. La próxima vez, llame antes para cumplir con el plazo para obtener un pase mensual.

## Tarjetas Hop

**¿Ya cuenta con una tarjeta de tránsito Hop Fastpass?** Podemos recargar billetes diarios y mensuales TriMet a esa tarjeta.

(Pero no podemos cargar su tarjeta Hop si otra organización la gestiona. En su lugar, le enviaremos una tarjeta Hop por correo).

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

Ride to Care solo usa tarjetas Hop para proporcionarle el billete de tránsito para el área de servicio de TriMet. Desde el 1 de enero de 2020, TriMet ya no acepta pases de papel ni billetes comprados a través de su aplicación de billetes.

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



## Tiempos de envío y carga

Necesitamos tiempo para hacerle llegar su tarifa de transporte. Queremos que reciba la tarifa que necesita antes del día de su cita. Así que ¡llámenos con mucha antelación!

- **Si necesita una tarjeta Hop Fastpass para adultos o jóvenes:** Llámenos de cinco a siete días hábiles antes del día de su cita. El pase le llegará por correo.
- **Si necesita un billete para un viaje en transporte público que no sea TriMet:** Llámenos de cinco a siete días hábiles antes del día de su cita. El pase le llegará por correo.
- **Si necesita recargar un viaje en su tarjeta Hop:** Llámenos al menos 48 horas hábiles antes de la cita. Actualizaremos el saldo de su tarjeta Hop.

## Tarifa de Ciudadano Honorable o de Bajos Ingresos

Si usa TriMet o C-Tran para ir a sus citas, aplique para la tarifa de Ciudadano Honorable o de Bajos Ingresos de Hop Fastpass (tarjeta Hop). Todos los miembros que usen Ride to Care son elegibles para este pase de bajo costo. Aplique en la oficina de TriMet ubicada en Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave, Portland.

Para más información, ingrese en:  
[trimet.org/lowincome](https://trimet.org/lowincome)

**¿Viaja con usted un asistente de cuidados personales (PCA) a sus citas?** Cuando solicite la tarifa de Ciudadano Honorable o de Bajos Ingresos, asegúrese de informar a TriMet sobre su PCA. **(Más información en la siguiente página.)**

Tras completar su solicitud, TriMet tomará una foto de usted. TriMet le proporcionará una tarjeta TriMet con su foto. Luego podrá solicitarnos una tarifa de Ciudadano Honorable o de Bajos Ingresos para Trimet y C-Tran.

### **Si necesita que un asistente de cuidados personales vaya con usted el transporte:**

1. Comuníquelo a nuestro servicio de atención al cliente cuando llame para pedir la tarifa.
2. Informe al personal de TriMet cuando aplique por la tarjeta Hop de Ciudadano Honorable. (Sí, usted califica para una tarjeta de Ciudadano Honorable.)
  - TriMet añadirá una “A” - de asistente - a su tarjeta Hop de Ciudadano Honorable.

- Con una tarjeta Hop “A” de Ciudadano Honorable, TriMet permite que su asistente personal viaje con usted sin coste alguno.
- **¿Tiene una tarjeta de Hop de Ciudadano Honorable sin la “A”?** Solicite la tarjeta Hop actualizada en la oficina de TriMet lo antes posible. Informe a TriMet que necesita viajar con un asistente.

Podemos proporcionarle temporalmente la tarifa mientras solicita o actualiza su tarjeta Hop de Ciudadano Honorable para incluir a su asistente.



## Reembolso de millas

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

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

### **Estos son los pasos a seguir.**

#### ***Tenga en cuenta el plazo de 45 días del Paso 3.***

#### **1. Llame a Ride to Care para programar su viaje.**

Cuando sea posible, llame al menos dos días hábiles antes de su cita. Esto nos da tiempo para confirmar la información antes de su cita. Necesitamos hacer esto antes de poder aprobar su solicitud.

Puede llamar hasta 90 días antes de la cita.

Si llama el mismo día de su cita, los fondos todavía pueden ser aprobados. Sin embargo, debemos recibir su formulario de verificación de la cita antes del reembolso (devolución) (Ver la sección de la tarjeta Focus en la [Página 11](#).)

#### **2. Lleve a su cita un formulario de verificación de.** Pida al personal del consultorio del proveedor que lo firme.

Puede obtener un formulario de verificación (prueba) de cualquiera de estas maneras:

- Imprímalo desde la página de Ride to Care [ridetocare.com](http://ridetocare.com)
- Llámenos al 855-321-4899 o TTY 711 y pídanos que se envíe por correo.
- Pídanos que le enviemos el formulario por fax a la oficina de su proveedor.

**3. Envíenos el original del formulario llenado antes de la fecha límite.** Debemos recibir el formulario y cualquier recibo requerido (necesario) dentro de los 45 días siguientes a su cita. No le reembolsaremos si recibimos su formulario de verificación y cualquier recibo necesario más de 45 días después de su visita.

Puede enviar el formulario por correo o pedir al consultorio de su proveedor que lo envíe por fax. Si su proveedor envía el formulario por fax, deberá incluir una portada con el membrete de su centro y los datos de su cita.

**Dirección postal:**

Ride to Care, PO Box 301339  
Portland OR 97294

**Ride to Care fax:** 503-296-2681

We will verify that you were seen and treated.

**4. O pídale a su proveedor que haga una carta.**

En lugar de enviar por fax un formulario de verificación de citas, su proveedor puede enviarnos por fax una carta con su membrete profesional.

Debe incluir:

- Su nombre y apellido.
- Su dirección postal actual.
- Su No. de identificación de miembro Health Share (Medicaid).
- Fecha y hora de la visita.
- Motivo de la visita.
- La firma y teléfono del proveedor o miembro del personal del consultorio al que acudió.

**5. Reciba el reembolso.** Tras verificar su cita, cargaremos su reembolso de millas en una tarjeta Focus. La tarjeta Focus es una tarjeta de débito Visa prepagada ofrecida a través del U.S. Bank. Cargaremos los fondos

en un plazo de 14 días hábiles a partir de la recepción de su formulario llenado.

## Tarjeta Focus

La primera vez que solicite el reembolso, crearemos su cuenta para la tarjeta de débito prepagada Focus. Le enviaremos su tarjeta por correo. Puede tardar entre siete y diez días hábiles en llegar. La tarjeta Focus vendrá en un sobre sin marcar. Puede parecer que se trata de correo basura, así que tenga cuidado.

Resguarde su tarjeta Focus Recargaremos la misma tarjeta para futuros reembolsos.

Antes de utilizar su tarjeta, deberá activarla (ponerla a funcionar). Las instrucciones vienen con la tarjeta. Puede utilizar la tarjeta en cualquier lugar que acepte Visa

## Tasas de reembolso y saldos de la tarjeta

Su reembolso de millas se cargará en la tarjeta Focus a una tasa de \$0,25 por milla. Añadiremos los reembolsos a su tarjeta Focus cuando el importe a pagar haya alcanzado los \$10 o más. El saldo de la tarjeta se acumula de un mes a otro.

**Si su tarjeta pasa seis meses sin ser utilizada, queda inactiva.** Tendrá que pedirnos que reactivemos su tarjeta Focus antes de poder acceder a los fondos.

Si tiene preguntas sobre el saldo de su tarjeta, las retiradas o la reactivación, llame a la línea gratuita de atención al cliente de la tarjeta Focus al 877-474-0010.

**Si necesita un método de reembolso distinto a la tarjeta Focus, póngase en contacto con nosotros. Pídanos una adaptación (cambio o excepción).**



# Viajes con vehículos

## Aspectos básicos del viaje con vehículo proporcionado

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

### Si estamos programando un viaje, le pediremos información como:

- Dirección completa de partida y de destino. Eso incluye el número de apartamento, habitación, edificio, piso o suite.
- Consejos útiles para el conductor sobre su lugar de recogida. ¿Hay escaleras? ¿Es una comunidad cerrada?
- Si va a viajar con usted un asistente personal o un animal de servicio.
- Si utiliza un dispositivo de movilidad. Si lo hace, podemos preguntarle:
- El tipo de dispositivo.
- Las medidas del dispositivo.
- El nivel de servicio que necesita (Consulte la [Página 14](#)).
- Si necesita un viaje de vuelta, y a qué hora espera necesitarlo.

Si puede, llámenos al menos 48 horas hábiles antes de su cita. El aviso previo nos ayuda con la programación. Puede llamarnos hasta 90 días antes de una cita

Tiene derecho a solicitar un traslado el mismo día o al día siguiente. Pero si la demanda de viajes es alta, damos prioridad a las solicitudes médicamente urgentes. Consulte la [Página 13](#) para obtener más información sobre las solicitudes para el mismo día y para el día siguiente.

### Podemos programar un vehículo si:

- Usted no tiene acceso a uno.
- No puede tomar el transporte público.

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

Los conductores deben informar de su presencia al llegar. Deben esperarle al menos 15 minutos después de la hora de recogida programada. Si usted no llega en esos 15 minutos, los conductores deben avisar al expedidor antes de salir de su lugar de recogida.

**Siempre que sea posible, llámenos al menos dos días hábiles antes de necesitar un transporte.**

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

Por favor, esté listo cuando llegue el conductor. ¿Su conductor ha llegado antes y usted no está listo? No tiene que salir antes de la hora o ventana de recogida programada.

## Nuestros lineamientos sobre plazos

- Su conductor debe llegar no más de 15 minutos después de su hora de recogida o ventana programada.
- No debe dejarlo más de una hora antes de la hora de su cita.
- El conductor debe dejarlo al menos 15 minutos antes de la hora de su cita.
- Disponemos de planes de contingencia y de reserva para diferentes circunstancias que pueden afectar la disponibilidad de los viajes. Entre ellas, tráfico intenso, accidentes de tránsito, mal tiempo y que otros miembros lleguen tarde a sus citas. Los planes de respaldo incluyen cosas como la búsqueda de otro proveedor que le lleve, o el reembolso si otra persona puede llevarle.

Haremos todo lo posible por ofrecer opciones para llevar a y recoger de sus citas a los miembros.

Trabajaremos con usted y con su proveedor de servicios de la salud de ser necesario para asegurarnos de que llegue a su cita. Es posible que tengamos que reasignar su viaje a otro proveedor de transporte. **Infórmenos de inmediato si su conductor no ha llegado dentro de los 10 minutos de su hora o ventana de recogida.**

- Los conductores no deben dejarlo en el lugar de su cita más de 15 minutos antes de que la clínica u otro centro abra sus puertas.
- Los conductores no pueden dejarle en su cita menos de 15 minutos antes de que el consultorio u otra instalación cierre sus puertas.
- Si su cita es la última del día, los conductores lo recogerán no más de 15 minutos después de que la clínica cierre para los negocios. Esto ocurrirá a menos que se

prevea que la cita dure más de 15 minutos después del cierre, o a menos que lo solicite usted o (según corresponda) su padre, madre, tutor o representante.

- El conductor no está autorizado a hacer paradas no programadas, incluso para comer y beber, en el camino hacia o desde su cita médica en el área de servicio local.

Si no está seguro de la hora a la que tiene que volver a casa después de su cita, puede llamar para programar una recogida, o que lo llamen de vuelta. Cuando haya terminado en su cita, llame al 503-416-3955 (línea gratuita 855-321-4899). Un conductor llegará en los 60 minutos posteriores a la llamada.

Para evitar retrasos, le animamos a que programe una hora de recogida siempre que sea posible.

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

## Retrasos y reasignaciones de viajes

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

## Solicitudes para el mismo día y para el día siguiente

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

Tiene derecho a solicitar un transporte para el mismo día o para el día siguiente.

Podemos verificar los traslados del mismo día con su proveedor de atención médica.

### **Así es como priorizamos las solicitudes de viaje del mismo día:**

- Le dan el alta del hospital
- Su proveedor de atención médica le pide que acuda el mismo día por una enfermedad grave. Esto puede incluir desplazamientos para pruebas de laboratorio u otras pruebas.
- Usted acude a emergencias porque está enfermo y su proveedor de atención primaria no está disponible.
- Está embarazada y necesita ver a su proveedor prenatal (embarazo), o ir a emergencias.
- Su proveedor de atención médica lo remitió a un especialista.
- Debe recoger un medicamento necesario de inmediato.

Para todos los demás motivos, haga su solicitud de viaje al menos dos días hábiles antes de su cita. Usted o su representante pueden programar varios viajes por llamada telefónica, hasta 90 días antes de sus citas. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

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

## **Nivel de servicio**

**Nuestros conductores son capaces de proporcionar diferentes niveles de servicio para adaptarse mejor a sus necesidades médicas.**

- **Acera a acera:** su conductor lo esperará en la acera de su lugar de recogida.

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

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

## **Dispositivos de movilidad**

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

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

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





### Los detalles importantes sobre su dispositivo de movilidad pueden ser:

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

Para el transporte en camilla, o si necesita que se le proporcione una silla de ruedas para el viaje, necesitaremos saber su altura y peso para poder enviar el tamaño adecuado.

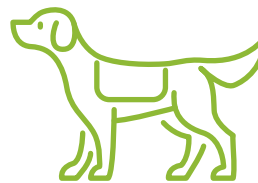
También se puede proporcionar oxígeno en el viaje si lo solicita. Cuando programe su viaje, indíquenos el número de litros de oxígeno que va a necesitar. Si le proporcionamos un dispositivo de movilidad u oxígeno, no podemos dejárselos en su destino. Solo pueden utilizarse durante el trayecto. Asegúrese de planificar sus necesidades en su domicilio y durante su cita.

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

Los dispositivos de ayuda a la movilidad, como los andadores o los bastones, deben guardarse de forma segura en el vehículo una vez que usted se haya sentado. El proveedor le ayudará a asegurar su equipo si es necesario.

Las botellas de oxígeno portátiles deben estar aseguradas mientras se transportan. Por favor, lleve solo el oxígeno que necesite.

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



### Animales de Servicio

Puede llevar un animal de servicio durante sus viajes. Un animal de servicio es un perro o un caballo miniatura que usted necesita debido a una discapacidad. El animal ha sido entrenado para realizar trabajos o tareas en su beneficio como persona con discapacidad. Consulte más información sobre los animales de servicio y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) en [ada.gov/service\\_animals\\_2010.htm](https://www.ada.gov/service_animals_2010.htm)

Los animales de apoyo emocional, los animales de compañía y los animales domésticos no están permitidos en nuestros vehículos, excepto en transportes cerrados.

Si va a llevar un animal de servicio con usted, comuníquenoslo cuando llame para programar su viaje.

### Nuestro equipo de atención al cliente y los conductores podrán hacerle las siguientes preguntas sobre su animal de servicio:

- ¿De qué tipo de animal se trata?
- ¿Es necesario el animal debido a una discapacidad?
- ¿Para qué tarea ha sido entrenado el animal?

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

## Cinturones de seguridad

Todos los conductores deben respetar las leyes sobre el cinturón de seguridad. Cuando llame para programar su viaje, comuníquenos si necesitará una extensión del cinturón de seguridad. Si tiene una tarjeta de exención del cinturón de seguridad, llámenos para hablar de cómo podemos ayudarle mejor. Los pasajeros que utilicen sillas de ruedas deben utilizar el cinturón de cadera y de hombro.

## Viajes compartidos

No se garantiza que los viajes sean privados y pueden ser compartidos. Es posible que otros pasajeros de NEMT sean recogidos o dejados en el camino hacia su destino. Le pedimos que trate siempre a los demás pasajeros con respeto. No actúe de forma que provoque un riesgo para la seguridad de cualquier persona que se encuentre en el vehículo.

## Transporte seguro

Cuando un miembro se encuentra en una crisis de salud mental, el tipo de transporte más apropiado puede ser el transporte médico seguro en un vehículo especial. Esto significa que un médico o un funcionario del orden público ha determinado que el miembro está en peligro de dañarse a sí mismo o a otros, o que necesita atención, custodia o tratamiento inmediatos.

Cuando sea médicamente apropiado, otra persona puede ir con el miembro, para administrar medicamentos en ruta o cumplir con los requisitos legales. Los ejemplos incluyen, pero no se limitan a, un padre, un tutor legal o un acompañante.

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

## Inasistencias

Una inasistencia significa que usted no realizó un viaje programado, y no nos avisó con la suficiente antelación para cancelar el viaje.

### Esto puede significar que:

- Usted canceló un viaje con menos de dos horas de antelación a la hora que habíamos fijado para recogerlo.
- Usted no estaba listo dentro de los 15 minutos de la hora o ventana de recogida programada.
- Rechazó a un conductor en la puerta porque ya no necesitaba el viaje. O usted no quería un viaje de ese conductor o proveedor.

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

Una modificación del servicio establece condiciones especiales y restricciones razonables (límites justos) en futuros viajes. Puede significar que debe utilizar un determinado proveedor de transporte, o utilizar el transporte público cuando esté disponible, o que nos llame con antelación para confirmar cada viaje, o puede que tenga que viajar con un asistente de cuidados personales (PCA). (Consulte la [Página 7](#) para conocer más sobre los PCA.)

¿Cree que su viaje ha sido marcado como no presentado por error? Puede ponerse en contacto con nuestro equipo de Atención al Cliente para disputar (cuestionar) la inasistencia. Examinaremos el asunto. Si procede, la eliminaremos.



## Niños de 12 años o menos

Un adulto debe acompañar (ir con) los niños de 12 años o menos. El adulto debe ser su padre, madre, padrastro, abuelo, tutor legal, personal o voluntario de Department of Human Services (DHS) o de Oregon Health Authority (OHA). O puede ser un adulto (de 18 años o más) al que el padre o el tutor legal haya identificado por escrito como asistente de cuidados personales o PCA.

El asistente adulto debe proporcionar e instalar asientos de coche o asientos elevados para cualquier niño menor de 8 años. (Consulte la [Página 7](#) para conocer más sobre los PCA.)

No podemos proporcionar asientos de automóvil por usted. Los conductores no pueden ayudar a instalar o retirar un asiento de automóvil. Debe llevarse el asiento de automóvil cuando abandone el vehículo. El conductor no puede guardarlo por usted.

### Según la ley de Oregon:

- Los niños menores de 2 años deben ir sentados en un asiento de automóvil orientada hacia atrás.
- Un niño de 2 años o más que pese menos de 40 libras debe sentarse en un asiento de automóvil.
- Un niño que pese más de 40 libras debe sentarse en un asiento elevado hasta que tenga 4 pies, 9 pulgadas, u 8 años y si el cinturón de adulto se ajusta bien.
- Un conductor puede transportar a un niño solo con el asiento adecuado y con un acompañante.



## Paradas en la farmacia

Lo podemos ayudar a llegar a la farmacia para recoger los medicamentos recetados como un complemento a un viaje existente. La parada puede añadirse antes o después de su cita. Podemos proporcionarle el billete de autobús, el reembolso de millas o un viaje con un vehículo proporcionado.

En el caso de los viajes con un vehículo proporcionado, tiene opciones: el conductor puede esperar 15 minutos, o puede llamar cuando esté listo para ser recogido.

No programamos viajes solo de farmacia. Sin embargo, programaremos uno si hay una necesidad médica.

Health Share y su plan de salud trabajan con proveedores de farmacia para ofrecerle la opción de que sus medicamentos recetados sean entregados directamente en su puerta. Para saber más sobre las opciones de entrega, pregunte a su plan de salud o clínica, o llame a Health Share Customer Service al 503-416-8090, línea gratuita 888-519-3845 o TTY 711.





## Fuera del área

¿Necesita un viaje a una cita cubierta por Health Share que no está disponible dentro de los condados de Clackamas, Multnomah o Washington? Trabajaremos con usted para ver si podemos proporcionarle transporte a esa cita. A veces, el transporte fuera del área incluye la combinación del reembolso y los viajes proporcionados por el vehículo, dependiendo de su situación.

Los detalles están en OAR 410-141-3515(7)(a) y (b), 410-141-3930. Puede encontrar más información sobre los estipendios de comida y alojamiento, y los reembolsos de viajes, en la Guía de reembolso de Ride to Care aquí [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)

En algunos casos, también podemos ofrecerle un estipendio para comidas y alojamiento (una suma fija de dinero) para usted y un asistente, es decir, alguien que le acompañe (ver más abajo). Podemos ofrecerle estipendios para las comidas si su atención médica fuera del área:

- Incluye un viaje de más de 30 minutos o 30 millas (si vive en una zona urbana).
- Incluye un viaje de más de 60 minutos o 60 millas (si vive en una zona rural).
- El viaje completo ida y vuelta toma cuatro o más horas.

Para optar por un reembolso de alojamiento:

- Debe iniciar el viaje antes de las 5 a.m. para acudir a su cita, o volver a casa desde su cita después de las 9 p.m.
- 
- Su proveedor debe informarnos, por escrito, de que tiene una necesidad médica.
- En cualquiera de los dos casos, debe proporcionar el nombre y la dirección del lugar

donde se alojará.

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

- Usted puede transportarse a una cita médica fuera del área.
- Un familiar o amigo puede llevarlo a una cita médica fuera del área.
- Recibe un transporte con vehículo proporcionado para ir a una cita médica fuera del área.

Por favor, pregúntenos si su situación fuera del área le da derecho a las comidas.

Las comidas y el alojamiento se reembolsan según estas tarifas para los miembros (y sus acompañantes, en su caso):

- Desayuno (\$11,00): El viaje comienza antes de las 5 a.m.
- Almuerzo (\$11,00): El viaje abarca todo el período comprendido entre las 11:30 a.m. y la 1:30 a.m.
- Cena (\$11,00): El viaje finaliza después de las 9:00 p.m.
- Alojamiento: \$80 por noche. Reembolsamos el alojamiento de los asistentes solo si tienen una habitación separada de la suya.

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

Los miembros deben pagar cualquier gasto superior a los estipendios de comida y alojamiento aprobados. Por favor, planifique en consecuencia si se le aprueban los estipendios de comida y alojamiento. Si usted, o el miembro en cuyo nombre llama, no puede pagar el resto de los gastos, llame a Health Share y pregunte por sus opciones.

## Ride to Care lo llevará



WTenemos un proceso para revisar las solicitudes de gastos de viaje para la atención fuera de nuestra área de servicio. Cuando se apruebe por adelantado, podemos reembolsar ciertos gastos de viaje o proporcionar un estipendio de viaje.

Tan pronto como programe una cita para recibir atención médica que esté fuera del área, llámenos. Necesitamos algo de tiempo para revisar su solicitud. En primer lugar, comprobaremos si es médicamente apropiado salir del área de servicio para su atención. Si aprobamos su cita fuera del área, entonces necesitaremos tiempo para programar las acciones necesarias para su viaje.

Puede llamar hasta con 90 días de antelación para solicitar un viaje fuera del área. Tiene hasta 45 días después de la cita para que recibamos su formulario de reembolso llenado.

Cuando llame para solicitar un viaje a una cita fuera de nuestra área de servicio, nuestros representantes del Servicio de Atención al Cliente necesitarán algunos datos. **Esta información nos ayudará a decidir si el viaje entra dentro de las directrices de cobertura fuera del área establecidas por Oregon Health Authority. Le preguntaremos:**

- Las direcciones completas de partida y de llegada, incluidos los números de apartamento y suite (si corresponde).
- Nombre del centro, nombre y número de teléfono del proveedor.
- Motivo de las citas.
- Fecha y hora de las citas.
- Cuándo tiene que llegar. Puede ser el día anterior a su cita programada.
- Cuánto tiempo debe permanecer.

- Si tendrá un dispositivo de movilidad o un asistente de cuidados personales.
- El tipo de transporte que solicita. (Como transporte en vehículo, viaje en avión o reembolso de millas).
- Un número activo para llamarle.

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

Si su viaje fue aprobado, le daremos los detalles para su transporte. Y le facilitaremos una tarjeta Focus para el reembolso.

### Viajar fuera del área de servicio con un asistente

Le reembolsaremos las comidas o el alojamiento de un asistente (alguien que le acompañe). Esto puede incluir a los padres u otras personas que ayuden a los miembros. Reembolsamos a los miembros por los asistentes que van con ellos cuando:

- El miembro es un menor que no puede viajar sin otra persona.
- El miembro tiene una nota firmada por su proveedor que explica por qué un asistente debe viajar con él.
- Por razones mentales o físicas, el miembro no puede llegar a su cita sin ayuda.
- El miembro no podría llegar a casa después de su cita, tratamiento o servicio sin ayuda.

En determinadas situaciones, podemos decidir reembolsar las comidas o el alojamiento de más de un asistente, o por motivos distintos a los indicados anteriormente. Si usted y/o su asistente no pueden pagar por adelantado las comidas y el alojamiento, háganoslo saber. Encontraremos la mejor opción para usted.



## Emergencias

**Si tiene una emergencia médica, llame al 911 o haga que alguien lo lleve a la sala de emergencias más cercana.**

Si tiene una emergencia durante su viaje, por favor notifique a su conductor. Su conductor puede llamar al 911.

Ride to Care no proporciona transporte de emergencia.



## Investigación del conductor

Investigamos a nuestros conductores. Se someten a actividades previas a la contratación, incluyendo la comprobación de antecedentes penales y la investigación para asegurarse de que no están excluidos de participar en programas federales. Están sujetos a requisitos específicos de contratación, como tener un permiso de conducir con las anotaciones correctas, si es necesario. Los servicios de transporte se prestan únicamente en vehículos que cumplen ciertas normas de seguridad y confort. Ofrecen elementos como cinturones de seguridad, extintores y botiquines de primeros auxilios. Los vehículos están libres de humo, desinfectados, limpios, libres de residuos y cumplen con todos los requisitos locales de licencia y permiso.



## Plan en mal clima

Tenemos un plan para atenderle si necesita atención médica crítica durante mal tiempo. Los cuidados médicos críticos incluyen diálisis renal, infusiones de quimioterapia y mucho más. El mal clima (muy malo) incluye el calor extremo, el frío extremo, las inundaciones, los avisos de tornado, la nieve intensa, las carreteras heladas y mucho más.





# Sus derechos y responsabilidades

## Como usuario de Ride to Care tiene derecho a:

- Recibir servicios de transporte seguros y fiables, adecuados a sus necesidades.
- Solicitar servicios de interpretación cuando hable con el Servicio de Atención al Cliente. Pedir los materiales de Ride to Care en un idioma o formato que se ajuste a sus necesidades.
- Presentar quejas sobre su experiencia en Ride to Care.
- Presentar una apelación, solicitar una audiencia o pedir ambas cosas si cree que se le negó injustamente un servicio.
- Recibir una notificación por escrito cuando se le deniegue un transporte.

Tiene derecho a un transporte fiable como parte de su beneficio de atención médica.

## Como pasajero de Ride to Care sus responsabilidades incluyen:

- Tratar a los conductores y a los demás pasajeros con respeto.
- Llamarnos lo antes posible para programar, cambiar o cancelar su transporte.
- Utilizar los cinturones de seguridad y otros equipos de seguridad como exige la ley de Oregon.
- Solicitar paradas adicionales con antelación.

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

## Modificaciones del servicio

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

### Los riesgos de seguridad incluyen comportamientos como:

- Amenazar al conductor.
- Amenazar a los demás pasajeros.
- Crear una situación que ponga en riesgo de daño a cualquier persona que se encuentre en el vehículo.

Los pasajeros que hagan un mal uso del servicio también pueden recibir una modificación del servicio. Los servicios también pueden ser modificados cuando el comportamiento del pasajero hace que los proveedores de atención médica rechacen los servicios por cuestiones de transporte.

Si recibe una modificación del servicio, trabajaremos con usted. Encontraremos otras opciones para ayudarle a llegar a su atención médica.

## Facturación

Ni nosotros ni Health Share podemos facturarle por el transporte hacia o desde los servicios médicos cubiertos, aunque Oregon Health Authority (OHA) no nos reembolse por esos servicios. Si recibe una factura, llámenos a nosotros o a Health Share de inmediato



## Pago en exceso

A veces, es posible que le paguemos más de lo que deberíamos. Esto se denomina pago en exceso. Esto puede ocurrir cuando:

- Le reembolsamos, pero otro organismo o recurso ya le ha reembolsado.
- Quien le proporcionó el viaje, las comidas o el alojamiento recibió un pago directo, pero a usted también se lo reembolsaron.

- Le pagamos el viaje a una cita, pero usted:
  - No usa el dinero.
  - No va a la cita.
  - Comparte el viaje con otro miembro al que también se le ha reembolsado.
- Le damos pases de transporte público y usted los vende o transfiere a otra persona.

Si se produce uno de estos pagos en exceso, estamos autorizados a cobrarle el dinero pagado de más.



## Reclamaciones, comentarios, denegaciones y apelaciones

### Reclamaciones y comentarios

Los proveedores de atención médica y de transporte de Health Share quieren ofrecerle la mejor atención posible. ¿Tiene alguna queja sobre alguna parte de sus servicios de transporte (viaje)? Puede llamar o escribir para informarnos a nosotros o a Health Share al respecto.

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

### Las quejas pueden referirse a las siguientes cosas, entre otros:

- Que se le haya negado un servicio.
- La seguridad del conductor o del vehículo.
- La calidad del servicio que recibió.
- Un conductor o miembro del personal grosero.
- No recibió el tipo de servicio apropiado.
- Su acceso a los servicios.

- Sus derechos como consumidor.

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

Puede presentar una queja llamando a Ride to Care durante el horario laboral. También aceptamos otros comentarios.

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

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

**¿Necesita ayuda para completar formularios o para saber cómo proceder?** Health Share lo puede ayudar. Llame al Servicio de Atención al cliente al 503-416-8090, línea gratuita 888-519-3845 o TTY 711.



## También puede:

- Ponerse en contacto con su proveedor directamente para hablar de sus inquietudes.
- Presentar una queja con OHP Client Services. Llame a la línea gratuita de OHP al 800-273-0557.
- Presentar una queja con Oregon Health Authority Ombudsman. Llame a la línea gratuita de OHA al 877-642-0450 o TTY 711.

Su representante autorizado (alguien a quien usted ha autorizado a actuar en su nombre) puede presentar una queja en su nombre. Es posible que tenga que informar a Ride to Care (por escrito o en persona) que va a permitir que un representante autorizado presente una queja.

Ni nosotros ni Health Share le impedirán (detendrán) que presente quejas o reclamaciones que ya haya hecho anteriormente (antes). Tampoco le impediremos que presente la misma queja o reclamo a nosotros ni a Health Share.

## Denegaciones y apelaciones

Si cree que se le ha denegado el servicio injustamente, tiene derecho a una apelación, a una audiencia o a ambas cosas. Si se le deniega un servicio, le comunicaremos verbalmente el motivo de la denegación. Antes de enviarle por correo una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios (NOABD), Health Share debe proporcionar una revisión secundaria por parte de otro empleado cuando el revisor inicial niega un traslado.

Dentro de las 72 horas de la denegación, Health Share le enviará por correo una Notificación de Determinación Adversa de Beneficios a usted (el miembro al que se le ha denegado el traslado). También enviaremos una copia al proveedor con el que había concertado una cita, si éste le programó el viaje. Puede encontrar más información sobre sus derechos en su Manual del Miembro.

Siempre debe intentar resolver sus inquietudes a través de nosotros directamente. Sin embargo, si no podemos resolver su inquietud, puede ponerse en contacto con Health Share Customer Service al 503-416-8090, o con Oregon Health Authority Member Services al 800-273-0557.

Si denegamos, detenemos o reducimos los servicios de NEMT solicitados por usted o por su proveedor de atención médica en su nombre, le enviaremos una carta NOABD en las 72 horas siguientes, o tan pronto como sea posible antes de que se produzca el cambio. El aviso le informará de por qué hemos tomado esa decisión.

La carta le explicará cómo apelar la decisión, si así lo desea. Siga las instrucciones de la carta NOABD para iniciar el proceso de apelación a través de Health Share. Debe presentar la apelación en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la carta NOABD.

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

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

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

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

**Teléfono:** 503-416-8090

**Línea gratuita:** 888-519-3845 or TTY 711

# Al servicio de sus necesidades

Cómo Ride to Care, sus proveedores y Oregon Health Authority están conectados



Oregon  
**Health**  
Authority

**Oregon Health Authority (OHA)** gestiona el programa Medicaid en todo el estado de Oregon, llamado el Oregon Health Plan (OHP). El transporte médico no urgente (NEMT) es un beneficio cubierto del OHP.



health  
share  
Health Share of Oregon

**Health Share of Oregon (HSO)** es lo que se llama una organización de atención coordinada (CCO). Health Share of Oregon trabaja bajo OHA para servir a los miembros de OHP en el área de los tres condados (Clackamas, Multnomah y Washington).



**CareOregon, Kaiser Permanente, Legacy Health/PacificSource, OHSU y Providence Health & Services** son proveedores de seguros en el área de los tres condados que ayudan a Health Share CCO a prestar atención. A través de su servicio de atención al cliente y de sus equipos de coordinación de la atención, ayudan a garantizar que usted tenga acceso a la atención médica física, dental y mental, así como al tratamiento por consumo de sustancias. Los servicios de transporte están cubiertos por estos planes de salud.



RIDE  
to CARE

**Ride to Care** lo ayuda a acudir a las citas y servicios de salud cubiertos por Health Share. Ride to Care trabajará con usted para encontrar el servicio NEMT que se ajuste a sus necesidades. Puede tratarse de un billete de transporte público, de fondos para el reembolso de las millas o de viajes con un vehículo proporcionado. Ride to Care también puede ponerse en contacto con su proveedor de atención médica para verificar que asiste a los servicios cubiertos por Medicaid.



**Your primary care provider (PCP)** puede ser un médico, una enfermera especializada, un asistente médico o un naturópata. Ellos coordinan su atención con Care Oregon y otros miembros del equipo médico como dentistas, proveedores de salud mental, farmacéuticos y otros. Su PCP u otros proveedores de atención médica también pueden ayudarle a organizar el transporte.



**503-416-3955** o la línea gratuita **855-321-4899**  
**8 a.m. to 5 p.m. Lunes a viernes**

OHP-HSO-22-2836

HSO-21276350-SP-0113

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