

RIDE to CARE

Guía del conductor 1 de enero de 2024



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

ridetocare.com





Table of Contents

Información de contacto y horario laboral.....	1
Compatibilidad con idiomas y formatos	2
Confidencialidad de los miembros	2
Declaración de no discriminación	3
Resumen del programa	4
Asistente de cuidados personales (PCA)	6
Transporte público.....	7
Reembolso de kilometraje	9
Viajes en vehículo.....	10
Paradas de farmacia.....	15
Fuera del área.....	16
Emergencias.....	18
Revisión de conductores.....	18
Plan para condiciones meteorológicas adversas.....	18
Sus derechos y responsabilidades	19
Sobrepagos	21
Quejas, comentarios, rechazos y apelaciones	21





Información de contacto y horario laboral

Información de contacto de Ride to Care

Teléfono: 503-416-3955

Llamada gratuita: 855-321-4899

TTY: 711

En línea: ridetocare.com

Ride to Care ofrece todos los servicios de transporte médico no urgente (NEMT) en nombre de su organización de atención coordinada, Health Share of Oregon.

Horario comercial de Ride to Care y días festivos

Horario comercial regular: de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes, excepto días festivos.

Durante esas horas, puede realizar el proceso de admisión, presentar quejas y organizar sus necesidades de transporte. Cualquier cosa fuera de ese horario se considera después del horario.

Nuestro equipo principal de Servicio al Cliente no está disponible en los siguientes días festivos:

Año Nuevo, Día de los Presidentes, Día Conmemorativo, Cuatro de Julio, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias, Nochebuena y Navidad.

Información de contacto de Health Share of Oregon

Nuestro equipo principal de Servicio al Cliente está disponible durante el horario laboral regular, de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes. Puede llamar para solicitar un viaje u otra ayuda de transporte. Fuera del horario laboral regular, será atendido por nuestros servicios de atención después del horario. El centro de llamadas después del horario laboral ofrece servicios limitados. Puede ayudarlo a:



- Programar viajes médicamente urgentes, como regresar a casa desde el hospital o ir a atención urgente.
- Verificar un viaje programado que tenga más de 10 minutos de retraso.
- Verificar los viajes futuros que ya haya programado.

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

Teléfono: 503-416-8090

Llamada gratuita: 888-519-3845 o TTY 711

Fax: 503-416-4981

En línea: healthshareoregon.org

Hours: de 8 a.m. a 4:45 p.m. de lunes a viernes, excepto días festivos.

Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

Puede programar transporte (viajes) para cualquier día u hora que necesite. Por favor, llame durante nuestro horario comercial regular para programar viajes. Solo los viajes médicamente urgentes pueden ser programados después del horario laboral.

El transporte que fue programado previamente no se verá afectado por nuestro horario de oficina o días festivos.

Puede programar uno o varios viajes a la vez cuando nos llame, hasta 90 días antes, tanto para citas únicas como recurrentes.

Nuestro centro de llamadas fuera del horario laboral está disponible independientemente de la hora, día o días festivos.



Compatibilidad con idiomas y formatos

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. 800-224-4840 или TTY 711.

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



Confidencialidad de los miembros

Su privacidad es importante para nosotros. Hablaremos sobre usted o proporcionaremos su información solo según sea necesario para fines comerciales. Está estrictamente prohibido hacer lo contrario. Mantendremos su información privada según lo requiera la ley.





Declaración de no discriminación

Health Share of Oregon no discrimina

Estamos comprometidos a cumplir con las leyes estatales y federales de derechos civiles. En ninguno de nuestros programas o actividades tratamos injustamente a las personas debido a su:

- Edad
- Color
- Discapacidad
- Identidad de género
- Estado de salud y necesidad de servicios
- Estado civil
- Origen nacional
- Raza
- Religión
- Sexo
- Orientación sexual

Todos tienen derecho a entrar, salir y utilizar edificios y servicios. Tiene derecho a recibir información de manera comprensible. Ride to Care cuenta con personal de Servicio al Cliente calificado que habla otros idiomas además del inglés. También le proporcionaremos, o a su familia, cuidadores o representante, un intérprete cuando llame, si es necesario. Esto incluye recibir material escrito en otros formatos que funcionen para usted (impresión grande, audio, braille, etc.).

Usted o su representante pueden solicitar esta guía en formato impreso, sin cargo alguno. Health Share la enviará dentro de cinco días hábiles.

Si no habla inglés, esto también incluye servicios de interpretación gratuitos e información/material escrita en el idioma que habla. Realizaremos cambios razonables en políticas, prácticas y procedimientos hablando con usted sobre sus necesidades.

Para informar inquietudes o obtener más información, comuníquese con nuestro Coordinador de Quejas de las siguientes maneras:

Health Share of Oregon

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

Presente una queja electrónicamente:

Página web: Utilice el formulario de la Oregon Health Authority, disponible en seis idiomas aquí: oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx

Correo electrónico:

civilrights@healthshareoregon.org

Fax: 503-416-1459

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

Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights

Página web: oregon.gov/OHA/OEI

Correo electrónico:

OHA.PublicCivilRights@state.or.us

Teléfono: 844-882-7889, 711 TTY

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

Continued on next page ►

Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

Teléfono: 971-673-0764

Página web: oregon.gov/boli/civil-rights/Pages/default.aspx

Correo electrónico: crdemail@boli.state.or.us

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

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

Página web: link.careoregon.org/ocr-portal

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

Correo electrónico: OCRComplaint@hhs.gov

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



Resumen del programa

Ride to Care ofrece transporte médico no urgente gratuito, conocido como NEMT. Este servicio es un beneficio para los miembros elegibles de Health Share of Oregon, llevándolos a visitas médicas cubiertas por Health Share. Estas visitas pueden ser a un médico, dentista, consejero de salud mental u otro proveedor.

Nuestra área de servicio abarca los condados de Clackamas, Multnomah y Washingtons.

Ride to Care ofrece tres formas de ayudarlo a llegar a la atención médica, que llamamos “viajes”.

- 1. Transporte público:** Ofrecemos pases diarios o mensuales de Hop Fastpass. Con ellos, puede usar los autobuses de el MAX y el Portland Streetcar, así como otros medios de transporte en el área de los tres condados. Si elige esta opción, deberá encontrar la ruta de autobús o tren que lo lleve a su destino. Si necesita ayuda para familiarizarse con el transporte público, no dude en pedirnosla.
- 2. Reembolso de kilometraje:** Pagamos una tarifa por cada kilómetro recorrido para los viajes relacionados con la atención médica. Puede conducir usted mismo o permitir que otra persona lo conduzca. En ocasiones, también

proporcionamos un estipendio para comidas y alojamiento si necesita salir de nuestra área de servicio. Con esta opción, deberá encontrar a alguien que pueda llevarlo a su cita.

- 3. Viajes en vehículos proporcionados:** Podemos programar viajes privados o compartidos con un vehículo que se adapte a sus necesidades, incluyendo su dispositivo de movilidad.

No tiene que pagar nada por usar Ride to Care.

Nuestro Servicio al Cliente está disponible de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes, excepto días festivos, para ayudarlo a programar sus viajes.

Qué esperar cuando llame a Ride to Care

Hablará con nuestro equipo de Servicio al Cliente. Nos informará sobre sus necesidades. Luego, podremos ayudarlo a acceder a cualquier servicio que Health Share cubra (pague) a través del Oregon Health Plan (OHP). Esto podría incluir atención médica física, dental o de salud mental, así como tratamiento para el uso de sustancias.

Nos aseguraremos de que usted cumpla con los requisitos para un viaje y trabajaremos junto a usted para encontrar la opción de viaje más adecuada y económica.

También nos aseguraremos de que el viaje se adapte a sus necesidades.

Nuestro equipo de Servicio al Cliente le hará preguntas como:

- ¿Cómo prefiere que nos comuniquemos con usted y a qué hora del día? Queremos mantenerlo informado sobre su viaje tan pronto como lo hayamos organizado. Antes del día del viaje, podemos comunicarnos por llamada, mensaje de texto, correo electrónico o fax.
- ¿Cómo suele trasladarse a sus citas médicas?
- ¿Vive cerca de transporte público?
- ¿Tiene acceso a un vehículo?
- ¿Utiliza algún dispositivo de movilidad?
- ¿Necesitará ayuda adicional durante el viaje?
- ¿Hay alguna modificación especial que debamos tener en cuenta para el viaje? Esto podría deberse a sus necesidades personales, experiencias anteriores o situación actual

Su representante autorizado (alguien a quien autorice para actuar en su nombre) puede llamarnos. Pueden solicitar el viaje en su nombre. Este representante puede ser un Trabajador de Salud Comunitario, un padre de crianza, un padre adoptivo, un proveedor u otro adulto que usted designe.

¿Es usted miembro dual de Health Share y Medicare? Verificaremos si necesita ayuda para llegar a una cita cubierta por Medicaid o Medicare, ya sea dentro o fuera de nuestra área de servicio en los condados de Clackamas, Multnomah y Washington.

Recuerde que Health Share se encarga de los viajes no urgentes, incluso si están fuera de nuestra área de servicio.

¡La vida está llena de cambios! ¿Ha cambiado su salud recientemente? ¿Ha cambiado su acceso al transporte? Si ha experimentado algún cambio, ya sea a corto o largo plazo, por favor no dude en llamarnos. Estaremos encantados

de trabajar con usted para encontrar la mejor opción que se adapte a sus nuevas necesidades.

Programación de solicitudes

Cada vez que nos contacte, necesitaremos la siguiente información de su parte:

- Su nombre completo.
- Su fecha de nacimiento.
- Su número de identificación de miembro.
- Confirmación de su dirección de envío.
- Fecha y hora de la cita.
- Direcciones completas de inicio y destino (lugar de entrega).
- Nombre del centro, nombre del médico y número telefónico del médico.
- Razón médica de la cita.
- Si es un viaje de ida y vuelta o solo de ida.
- Si requiere un asistente personal de cuidado, o PCA. (Consulte la [página 6](#) para más información sobre los PCA).
- Si puede movilizarse sin ayuda o si necesita algún dispositivo de asistencia. Podemos preguntar si requiere asistencia del conductor. (Consulte la [página 13](#) para más información sobre dispositivos de asistencia para la movilidad.)
- Si utiliza algún dispositivo de asistencia para la movilidad, podríamos preguntar:
 - El tipo que utiliza (por ejemplo, silla de ruedas, scooter, muletas o andador).
 - Sus dimensiones.
 - Si ha cambiado su dispositivo de movilidad desde la última vez que lo transportamos.

Podríamos solicitarle otra información.

Verificaremos que usted sea miembro de Health Share y que su solicitud sea para un servicio cubierto o un servicio relacionado con la salud. Tenga en cuenta: Verificar que usted sea miembro de Health Share no garantiza que su solicitud será aprobada.

Aprobaremos o negaremos su solicitud de viaje

dentro de las 24 horas posteriores a su contacto con nosotros. Si su cita es dentro de las próximas 24 horas, le informaremos nuestra decisión antes de ese momento. Queremos que llegue puntual a su cita.

Si autorizamos (OK) su viaje en el momento de su solicitud por teléfono, le informaremos, siempre que sea posible, sobre los arreglos (planes). De lo contrario, solicitaremos la mejor manera de contactarlo (correo electrónico, teléfono, mensaje de texto, fax, etc.) y le informaremos sobre los arreglos (planes) para el viaje tan pronto como los conozcamos. Esto será antes de su cita.

Health Share o Ride to Care le proporcionarán información sobre su viaje al menos dos días antes de su cita, si es posible. La información sobre los arreglos del viaje incluye, pero no se limita a:

- El nombre y número de teléfono del conductor o proveedor de transporte. Esto solo se puede utilizar para contactar a un conductor sobre un viaje preprogramado, no para programar un viaje futuro. Si solicita un viaje menos de dos días antes de su cita, es posible que no podamos proporcionarle estos detalles.
- La hora programada y la dirección de recogida.
- El nombre y la dirección del proveedor de atención médica que va a visitar.

Como miembro de Health Share, usted no es responsable de determinar si se han realizado los planes de viaje.

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

¿Necesita cambiar su hora de recogida u otra información sobre el viaje? Llámenos. Nosotros informaremos al proveedor de transporte.

Encuentre más detalles en las [páginas 7-15](#), bajo los tres tipos de transporte (viajes) ofrecidos: tránsito público, reembolso de kilometraje y viajes proporcionados en vehículo.

Miembros del programa dental para veteranos y del Compact of Free Association (COFA)

Si usted es miembro del Programa Dental para Veteranos o del Programa Dental COFA ("OHP Dental"), Ride to Care solo ofrece viajes gratuitos para citas dentales. Ride to Care no proporcionará viajes gratuitos para otros servicios de salud si usted es miembro de estos programas. Si tiene preguntas sobre la cobertura y los beneficios disponibles, comuníquese con el Servicio al Cliente de Health Share al 888-519-3845 o al TTY 711.



Asistente de cuidados personales (PCA)

Un asistente de cuidado personal (PCA) es un ayudante que viaja con el miembro a una visita de atención médica cubierta. El PCA ayuda antes, durante o después de su visita. Ayudan con cosas como:

- Escaleras
- Su dispositivo de movilidad
- Interpretación del idioma

- Monitoreo médico (vigilancia de dispositivos)

Un PCA puede ser la madre, padre, padrastro, abuelo o tutor del miembro. O también puede ser cualquier adulto de 18 años o más. El padre o tutor del miembro debe autorizar (OK) su presencia.

Nosotros o Health Share podemos requerir que el padre o tutor ponga esa autorización por escrito. Determinaremos si un miembro

necesita asistencia y si su acompañante cumple con nuestros requisitos.

Si necesita un PCA para acompañarlo en visitas médicas, indíquenoslo al llamar para solicitar ayuda con un viaje. Verificaremos si la persona cumple con los requisitos, según lo establecido por los Asistentes de Oregón para Transporte de Niños y Necesidades Especiales en link.careoregon.org/oard-transportation-attendants

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

El PCA debe acompañar al miembro tanto en la recogida como en el regreso. No le cobraremos nada por transportar a su acompañante.



Transporte público

Si usted tiene la capacidad de utilizar el transporte público, podemos proporcionarle el costo del pasaje. Es posible que necesitemos confirmar con la clínica que usted tiene una cita programada en ese momento.

Al comunicarse con nosotros, repasaremos sus citas médicas. Por favor, esté preparado para proporcionar información sobre futuras citas para atención física, dental, de salud mental o tratamiento de uso de sustancias.

Durante la llamada, le solicitaremos información para programar su viaje. Consulte “Qué esperar cuando llame a Ride to Care” en la [página 4](#) para obtener detalles sobre la información que necesitamos.

Además, le preguntaremos lo siguiente:

- Si necesita el costo para un asistente de cuidado personal (PCA).
- El número completo de su tarjeta Hop Fastpass, si tiene una que no esté gestionada por otra organización y es la primera vez que nos contacta.
- Su dirección postal.

Opciones de transporte local

Existen varias opciones de transporte público para las cuales podemos proporcionar el costo del pasaje. Háganos saber cuál usaría para su cita médica.

Podemos cargar el costo del pasaje en una tarjeta Hop Fastpass para:

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

También podemos enviarle el costo del pasaje para:

- Tránsito del Área de Canby
- Metro del Área de Sandy
- Tránsito Regional del Área Sur Metro
- Distrito de Transporte del Área Sur de Clackamas

Pases mensuales y diarios

Determinaremos si un pase diario o mensual es adecuado para usted.

Cargaremos el costo del pasaje diario o mensual en su tarjeta TriMet Hop Fastpass.

Si tiene cinco o más citas en un mes calendario, será elegible para recibir un pase mensual de TriMet.

¿Solo tiene una cita? Aún así, pregúntenos si califica para un pase mensual. Si tiene una tarjeta de Ciudadano Honorario con TriMet, solo necesita una cita.

Aspectos a tener en cuenta en cuanto al tiempo

- **¿Está solicitando un pase de tránsito mensual?** Llámenos entre el 15 del mes anterior a sus citas médicas y el 10 del mes en el que están programadas sus citas (se llevarán a cabo).
- **¿Está llamando después del día 10 del mismo mes en que tiene sus citas?** Le proporcionaremos pases de tránsito diarios, incluso si tiene cinco o más citas. (A menos que tenga una tarjeta de Ciudadano Honorario).

Ejemplo 1:

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

Usted cumple los requisitos para obtener un pase mensual de abril.

Ejemplo 2:

Tiene cinco citas a finales de abril. Nos llama el 11 de abril y solicita el costo del pasaje para estas citas.

Usted es elegible para cinco pases diarios de TriMet. Sí, tiene cinco citas en un mes. Pero **no** es elegible para un pase mensual. Esto se debe a que no nos llamó **antes del 10 de abril**. La próxima vez, por favor llame con antelación para cumplir con el plazo para obtener un pase mensual.



Tarjetas Hop

¿Ya tiene una tarjeta Hop Fastpass (tarjeta de pasaje de tránsito Hop)? Podemos cargarle el costo del pasaje diario y mensual de TriMet en esa tarjeta. (Pero no podemos cargar el costo del pasaje en su tarjeta Hop si otro grupo administra esa tarjeta por usted. En su lugar, le enviaremos por correo una nueva tarjeta Hop).

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

Ride to Care utiliza únicamente tarjetas Hop para proporcionarle el costo del pasaje para el área de servicio de TriMet. A partir del 1 de enero de 2020, TriMet ya no acepta pases de papel o boletos comprados a través de su aplicación de boletos.

¿Va a viajar fuera del área de servicio de TriMet? Emitiremos la forma de pago localmente aceptada.

Tiempos de envío y carga

Necesitamos tiempo para hacerle llegar el costo del pasaje. Queremos que reciba el pasaje que necesita antes del día de su cita.

¡Así que por favor llámenos con suficiente 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 llegará por correo.
- **Si necesita el costo del pasaje para un viaje en tránsito que no sea de TriMet:** Llámenos de cinco a siete días hábiles antes del día de su cita. El costo del pasaje llegará por correo.
- **Si necesita que carguemos el costo del pasaje en su tarjeta Hop:** Llámenos al menos 48 horas hábiles antes del día de su cita. Actualizaremos el saldo de su tarjeta Hop.



Beneficios para Ciudadanos Honorarios y Tarifas de Bajos Ingresos

Si utiliza TriMet o C-Tran para sus viajes a sus citas, por favor solicite un pase Hop Fastpass (tarjeta Hop) para Ciudadanos Honorarios o de Tarifa de Bajos Ingresos. Todos los miembros que utilizan Ride to Care son elegibles para este pase de costo más bajo. Solicite en la oficina de TriMet en Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave, Portland.

Visite la página web de TriMet para mayor información:
trimet.org/lowincome

¿Un asistente de cuidado personal (PCA) lo acompaña a sus citas? Cuando solicite la tarifa para Ciudadanos Honorarios o de Bajos Ingresos, asegúrese de informar a TriMet sobre su PCA. (Vea más abajo).

Después de completar su solicitud, TriMet tomará su fotografía. Le proporcionarán una tarjeta Hop de TriMet con su imagen. Luego puede solicitarnos el costo del pasaje para Ciudadanos Honorarios o de Bajos Ingresos para TriMet y C-Tran.

Si necesita que un asistente de cuidado personal lo acompañe en el transporte público:

1. Informe a nuestro equipo de Servicio al Cliente cuando llame para solicitar el costo del pasaje.
2. Informe al personal de TriMet cuando solicite una tarjeta Hop para Ciudadanos Honorarios. (Sí, califica para una tarjeta de Ciudadano Honorario).
 - TriMet agregará una "A" (para asistente) a su tarjeta Hop para Ciudadanos Honorarios.
 - Con una tarjeta Hop para Ciudadanos Honorarios "A", TriMet permite que su asistente de cuidado personal viaje con usted sin cargo.
 - ¿Tiene una tarjeta Hop para Ciudadanos Honorarios sin una A? Solicite una tarjeta Hop actualizada para Ciudadanos Honorarios en la oficina de TriMet lo antes posible. Dígale a TriMet que necesita viajar con un asistente.

Podemos proporcionarle temporalmente el costo del pasaje mientras solicita o actualiza su tarjeta Hop para Ciudadanos Honorarios para incluir a su asistente.



Reembolso de kilometraje

Si usted o alguien que conoce puede llevarlo a sus citas médicas, podemos reembolsarle por las millas que haya conducido.

Cuando alguien más lo lleva y lo trae de las citas, le pagamos los fondos de reembolso. Usted es responsable de entregar el dinero a la persona que le dio el viaje.

Estos son los pasos que debe seguir.

1. Llámenos a Ride to Care para programar su viaje. Siempre que sea posible, llame al menos dos días hábiles completos 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 una cita. Si llama el mismo día que su cita, los fondos aún pueden ser aprobados. (Consulte la sección de Tarjeta Focus en la [página 10](#).)

2. Obtenga el reembolso. Después de verificar su cita, cargaremos su reembolso de millaje en una Tarjeta Focus® de U.S. Bank. La Tarjeta Focus es una tarjeta de débito prepagada Visa®, ofrecida a través de U.S. Bank. Cargaremos los fondos dentro de los 14 días hábiles posteriores a la recepción de su formulario completado.

Tarjetas Focus

La primera vez que solicite un reembolso, crearemos su cuenta para una tarjeta de débito prepago Focus. Le enviaremos su tarjeta por correo. Podría tardar de siete a 10 días hábiles en llegar. La Tarjeta Focus llegará en un sobre sin marcar. Podría parecer correo no deseado, así que esté atento a su llegada. Guarde su Tarjeta Focus en un lugar seguro. Recargaremos esta misma tarjeta para futuros reembolsos.

Antes de utilizar su tarjeta, deberá activarla (ponerla en funcionamiento). Las instrucciones se encuentran junto con la tarjeta. Puede utilizar la tarjeta en cualquier lugar que acepte Visa.

Tasas de reembolso y saldos de tarjetas

Su reembolso por kilometraje se cargará en la

Tarjeta Focus a una tasa de \$0.67 por milla. Añadiremos los reembolsos a su Tarjeta Focus una vez que el monto adeudado alcance los \$10 o más. El saldo en la tarjeta se acumula de mes a mes.

Si su tarjeta pasa seis meses sin ser utilizada, se inactiva. Tendría que pedirnos que reactivemos su Tarjeta Focus antes de poder acceder a los fondos.

Para preguntas sobre el saldo de su tarjeta, retiros o reactivación, llame gratis al Servicio al Cliente de la Tarjeta Focus al 877-474-0010.

Si necesita un método de reembolso que no sea una tarjeta Focus, contáctenos. Solicítenos una acomodación (cambio o excepción).

La Tarjeta Focus es emitida por U.S. Bank National Association conforme a una licencia de Visa U.S.A. Inc. ©2022 U.S. Bank. Miembro FDIC.



Viajes en vehículos

Aspectos básicos de los viajes provistos por vehículos

Cuando llame para solicitar un viaje, le haremos algunas preguntas. Queremos asegurarnos de que esté obteniendo el tipo correcto de transporte.

Si estamos programando un viaje, solicitaremos información como:

- Dirección completa de inicio y dirección de destino. Esto incluye el apartamento, habitación, edificio, piso o número de suite.
- Consejos útiles para el conductor sobre su lugar de recogida. ¿Hay escaleras? ¿Es una comunidad cerrada?
- Si viajará con un asistente personal o un animal de servicio.

- Si está utilizando un dispositivo de movilidad. En caso afirmativo, es posible que le preguntemos:
 - El tipo de dispositivo.
 - Las medidas del dispositivo.
- El nivel de servicio que necesita (consulte la [página 12](#)).
- Si necesita un viaje de regreso y a qué hora espera necesitarlo.

Si es posible, 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 viaje para el mismo día o para el siguiente. Pero si la demanda de viajes es alta, damos prioridad

a las solicitudes médicamente urgentes. Consulte la [página 12](#) para obtener más detalles sobre las solicitudes para el mismo día y para el siguiente.

Podemos programar un viaje en un vehículo si:

- No tiene acceso a un vehículo.
- No puede tomar el transporte público.

Podemos enviar un sedán, una camioneta para sillas de ruedas, un vehículo con camilla o una ambulancia no urgente. Decidiremos según sus necesidades médicas. Un asistente personal de cuidado (PCA) puede acompañarlo si es necesario.

Los conductores deben notificar su llegada. Deben esperarlo al menos 15 minutos después de la hora programada para la recogida. Si usted no llega dentro de esos 15 minutos, los conductores deben informar al despachador antes de partir de su lugar de recogida.

Siempre que sea posible, llámenos al menos con dos días hábiles de anticipación antes de que necesite un viaje.

Programaremos su viaje para que llegue a tiempo para registrarse en su cita. Programaremos su viaje de regreso para recogerlo sin demora después de su cita.

Por favor, esté listo para irse cuando llegue el conductor. ¿Su conductor llegó temprano y usted no está listo? No tiene que ir antes de la hora programada para la recogida o ventana.

Otras pautas de tiempo:

- Su conductor no debe llegar más de 15 minutos después de la hora programada para la recogida o ventana.
- No debería ser dejado 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.

- Tenemos planes de contingencia y planes alternativos para diferentes circunstancias que pueden afectar la disponibilidad de viajes. Estos incluyen cosas como tráfico pesado, accidentes de vehículos, mal tiempo y otros miembros que llegan tarde a las citas. Los planes alternativos incluyen cosas como encontrar otro proveedor para llevarlo o reembolsarle si alguien más puede llevarlo.
- Haremos nuestro mejor esfuerzo para proporcionar opciones de respaldo para transportar a los miembros hacia y desde sus citas. Trabajaremos con usted y su proveedor de atención médica si es necesario para asegurarnos de que llegue a su cita. Es posible que necesitemos reasignar su viaje a otro proveedor de transporte. **Háganoslo saber de inmediato si su conductor no ha llegado dentro de los 10 minutos posteriores a la hora de recogida o ventana.**
- Los conductores no deben dejarlo en el lugar de su cita más de 15 minutos antes de que la clínica u otro establecimiento abra para el negocio (a menos que usted o su representante soliciten una llegada temprana).
- Los conductores no tienen permitido dejarlo en una cita menos de 15 minutos antes de que la oficina u otro establecimiento cierre para el negocio (a menos que usted o su representante soliciten una llegada temprana).
- Si su cita es la última del día, los conductores lo recogerán no más de 15 minutos después de que la clínica cierre para el negocio. Esto sucederá a menos que se espere que la cita dure más de 15 minutos después del cierre, o a menos que lo solicite usted o (según corresponda) su padre, tutor o representante.

- El conductor no tiene permitido hacer paradas no programadas, incluyendo para comida y bebida, en el camino hacia o desde su cita médica en el área de servicio local.

Si no está seguro(a) de qué hora necesita regresar a casa después de su cita, puede programar una llamada de regreso. Cuando haya terminado en su cita, llame al 503-416-3955 (llamada gratuita al 855-321-4899). Un conductor llegará dentro de los 60 minutos siguientes a la llamada.

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

Si necesita cancelar o cambiar un viaje después de haberlo programado, por favor infórmenos tan pronto como sea posible. Necesitamos al menos dos horas de aviso antes de la hora programada para la recogida. Es posible que no podamos acomodar cambios de último minuto, pero siempre haremos nuestro mejor esfuerzo.

Retrasos y reasignaciones de viajes

En ocasiones, un proveedor de transporte puede llegar tarde o no poder recogerlo debido al tráfico

u otras razones. Si su viaje se retrasa o hay otro problema, por favor llámenos. Reasignaremos su viaje a otro proveedor tan pronto como sea posible. Trabajamos con los proveedores de transporte para asegurarnos de que haya vehículos adicionales disponibles.

Solicitudes para el mismo día y para el siguiente

Le pedimos que nos llame dos o más días hábiles antes de su cita médica. Un aviso de dos días nos ayudará a servirle mejor en momentos de alta demanda.

Usted tiene derecho a solicitar un viaje para el mismo día o para el siguiente.

Es posible que verifiquemos los viajes para el mismo día con su

proveedor de atención médica.

Aquí presentamos cómo se priorizan las solicitudes de viajes para el mismo día:

- En caso de ser dado de alta del hospital.
- Si el proveedor de atención médica solicita su presencia el mismo día debido a una condición grave, como para análisis de laboratorio u otras pruebas.
- Cuando se requiere atención de urgencia debido a enfermedad y el médico de atención primaria no está disponible.
- En situaciones de embarazo, cuando es necesario visitar al proveedor prenatal o acudir a urgencias.
- Cuando el médico deriva al paciente a un especialista.
- Para la obtención inmediata de un medicamento esencial.

Para todas las demás razones, solicitamos que se haga la solicitud de viaje al menos dos días hábiles antes de la cita. Tanto el usuario como su representante pueden programar varios viajes durante una llamada telefónica, hasta 90 días antes de las citas. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

Si un amigo o familiar puede llevar al usuario a su cita, podemos aprobar el reembolso del millaje el mismo día. Si es posible utilizar el transporte público, podemos aprobar el costo del pasaje.

Nivel de servicio

Nuestros conductores pueden ofrecer diferentes niveles de servicio para adaptarse mejor a sus necesidades médicas.

- **De acera a acera:** Su conductor lo encontrará en la acera de su lugar de recogida.
- **De puerta a puerta:** Su conductor lo encontrará en la puerta o recepción de su lugar de recogida. El conductor lo acompañará hasta la puerta o

recepción de su lugar de destino.

- **De mano a mano:** Su conductor lo encontrará junto a un miembro de su equipo de cuidado en su lugar de recogida. Su conductor lo acompañará hasta el interior de su lugar de destino. El conductor permanecerá con usted hasta que alguien de su equipo de cuidado lo acompañe el resto del camino. Si está disponible, un asistente personal de cuidado puede ayudar a realizar este servicio en su lugar.

Cuando nos llame para programar un viaje, por favor infórmenos sobre el tipo de asistencia que necesita.

Dispositivos de movilidad

Un dispositivo de movilidad es algo que le ayuda a moverse. Es importante que sepamos si utiliza uno, qué tamaño tiene y si necesita ayuda para cargarlo y descargarlo del vehículo. Ya sea que utilice un bastón, andador, silla de ruedas o scooter, o necesite transporte en camilla, podemos llevarlo a su cita.

Podemos proporcionar un viaje que acomode su dispositivo de movilidad, pero no todos los vehículos pueden acomodar todos los tipos de dispositivos. Queremos enviar el vehículo que mejor se adapte a sus necesidades. Si alguna vez llega un vehículo que no coincida con sus necesidades, por favor llámenos de inmediato.

Cuando llame, asegúrese de poder decirnos el tipo y tamaño de su dispositivo de movilidad, y cualquier detalle especial.

Detalles importantes sobre su dispositivo de movilidad pueden ser:

- Si es plegable.
- Las dimensiones de ancho y largo del dispositivo.
- El peso total del dispositivo cuando está ocupado.
- Si cuenta con respaldo alto o es reclinable.



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

También podemos proporcionar oxígeno para el viaje si así lo solicita. Al programar su viaje, por favor indíquenos la cantidad de litros de oxígeno que necesitará. Si le proporcionamos un dispositivo de movilidad u oxígeno, no podemos dejarlos con usted en su destino. Solo se pueden usar durante el viaje. Asegúrese de planificar sus necesidades en su domicilio y durante su cita.

Si usa un scooter, es posible que el conductor le pregunte si desea transferirse a un asiento del vehículo por su propia seguridad. Pero no está obligado a hacerlo.

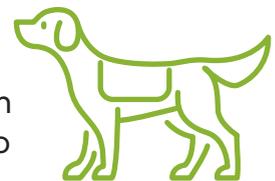
Los dispositivos de movilidad como andadores o bastones deben almacenarse de manera segura en el vehículo después de que usted se haya sentado. El proveedor le ayudará a asegurar su equipo si es necesario.

Los tanques de oxígeno portátiles deben estar asegurados durante el transporte. Por favor, traiga solo la cantidad de oxígeno que necesite médicamente.

Si sus necesidades o dispositivo de movilidad cambian en algún momento, por favor infórmenos.

Animales de servicio

Puede traer un animal de servicio durante sus viajes. Un animal de servicio es un perro o un caballo en miniatura



que requiere debido a una discapacidad. El animal ha sido entrenado para realizar trabajos o tareas en beneficio suyo como persona con discapacidad. Obtenga más información sobre los animales de servicio y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) en

link.careoregon.org/ada-service-animals

Los animales de apoyo emocional, los animales de compañía y las mascotas no están permitidos en nuestros vehículos, excepto en transportadoras cerradas.

Si va a tener un animal de servicio con usted, por favor infórmenos cuando llame para programar su viaje. Nuestro equipo de Servicio al Cliente y los conductores pueden hacerle las siguientes preguntas sobre su animal de servicio:

- ¿Qué tipo de animal es?
- ¿El animal es necesario debido a una discapacidad?
- ¿Para qué tarea ha sido entrenado el animal?

El Servicio al Cliente y los conductores solo pueden hacer esas preguntas. Usted tiene el derecho de mantener en privado los detalles de su información médica. No está obligado a proporcionar ninguna información más allá de esas tres preguntas.

Cinturones de seguridad

Todos los pasajeros deben seguir las leyes de los cinturones de seguridad. Cuando llame para programar su viaje, por favor avísenos si necesitará una extensión del cinturón de seguridad. Si tiene una tarjeta de exención de cinturón de seguridad, llámenos para discutir cómo podemos ayudarlo mejor. Los pasajeros que usen sillas de ruedas deben usar el cinturón de seguridad de regazo y hombro.

Viajes compartidos

Los viajes no están garantizados para ser privados y pueden ser compartidos. Otros pasajeros de NEMT pueden ser recogidos o dejados en el camino hacia su destino. Pedimos que siempre trate a otros pasajeros con respeto. No actúe de manera que ponga en riesgo la seguridad de nadie en el vehículo.

Transporte seguro

Cuando un miembro está en crisis de salud mental, el tipo de transporte más adecuado puede ser el transporte médico seguro en un vehículo especial. Esto significa que un médico u oficial de paz determinó que el miembro está en peligro de hacerse daño a sí mismo o a otros, o necesita atención, custodia o tratamiento inmediato.

Cuando sea médicamente apropiado, otra persona puede acompañar al miembro, para administrar medicamentos en el camino o cumplir con requisitos legales. Ejemplos incluyen, pero no se limitan a, un padre, tutor legal o escolta.

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

Ausencias

Una ausencia significa que no tomó un viaje programado. Y no nos lo dijo lo suficientemente pronto como para cancelar el viaje.

Esto podría significar que:

- Canceló un viaje menos de dos horas antes del tiempo que establecimos para recogerlo.
- No estaba listo dentro de los 15 minutos de su tiempo de recogida programado.
- Rechazó a un conductor en la puerta porque ya no necesitaba el viaje. O no quería un viaje de ese conductor o proveedor.

Después de cierto número de ausencias, es posible que coloquemos una modificación de servicio en su perfil.

Una modificación de servicio establece condiciones especiales y restricciones razonables en los viajes futuros. Esto podría significar que deba utilizar un proveedor de transporte específico, o utilizar el transporte público cuando esté disponible. O llamar con anticipación para confirmar cada viaje. O es posible que necesite viajar con un asistente de cuidado personal (PCA). (Consulte la [página 6](#) para obtener más información sobre los PCA).

¿Siente que su viaje fue marcado como una ausencia por error? Puede comunicarse con nuestro equipo de Servicio al Cliente para impugnar la ausencia. Investigaremos el asunto. Si corresponde, eliminaremos la ausencia.

Niños menores de 12 años

Un adulto debe acompañar a los niños menores de 12 años. El adulto debe ser su padre, padrastro, abuelo, tutor legal, personal o voluntario del Department of Human Services (DHS), o personal de la Oregon Health Authority (OHA). O podría ser un adulto (mayor de 18 años) que el padre o tutor legal identificó por escrito como un asistente de cuidado personal, o PCA.

El adulto acompañante debe proporcionar e instalar los asientos de seguridad o elevadores para cualquier niño menor de 8 años. (Consulte la [página 6](#) para obtener más información sobre los PCA.)

No podemos proporcionarle asientos de seguridad. Los conductores no pueden ayudar a instalar ni quitar un asiento de seguridad. Debe llevarse el asiento de seguridad consigo al salir del vehículo. El conductor no puede mantener un asiento de seguridad en el vehículo para usted.

Según la ley de Oregón:

- Un niño menor de 2 años debe sentarse en un asiento de seguridad orientado hacia atrás.
- Un niño de 2 años o más que pese menos de 40 libras debe sentarse en un asiento de seguridad.
- Un niño que pese más de 40 libras debe sentarse en un elevador hasta que tenga 4 pies y 9 pulgadas, o si está asegurado con un sistema de seguridad aprobado por el estado.
- Un conductor solo puede transportar a un niño con el asiento de seguridad adecuado y un acompañante.



Paradas en farmacias

Podemos asistirle para llegar a la farmacia y recoger sus medicamentos recetados como una extensión de su viaje existente. La parada puede ser añadida antes o después de su cita. Podemos cubrir el costo del boleto de autobús, reembolsar las millas o proporcionar un viaje en vehículo.

En cuanto a los viajes en vehículo, tiene dos opciones: el conductor puede esperar 15 minutos o puede llamar cuando esté listo para ser recogido.

No programamos viajes rutinarios exclusivamente a la farmacia, aunque lo haremos si existe 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 obtener más información sobre las opciones de entrega, consulte a su plan de salud o clínica. O llame al Servicio al Cliente de Health Share Customer Service al 503-416-8090, gratis al 888-519-3845 o al TTY 711.





Fuera del área

¿Necesita transporte para una cita médica cubierta por Health Share que no esté disponible dentro de los condados de Clackamas, Multnomah o Washington? Trabajaremos con usted para ver si podemos proporcionarle transporte para esa cita. A veces, el transporte fuera del área implica combinar reembolsos y viajes en vehículos, según su situación particular.

Los detalles se encuentran en OAR 410-141-3515(7)(a) y (b), 410-141-3930. Puede encontrar más información sobre estipendios de comidas, alojamiento y reembolsos de viaje en la Guía de Reembolso de Ride to Care aquí: careoregon.org/docs/default-source/nemt/hso-nemt-reimburse-guide-web.pdf

En algunos casos, también podemos ofrecer estipendios para comidas y alojamiento para usted y su acompañante. Podemos proporcionar estipendios para comidas si su cita médica fuera del área:

- Si el viaje implica más de 30 minutos o 30 millas (en áreas urbanas).
- Si el viaje implica más de 60 minutos o 60 millas (en áreas rurales).
- Si el tiempo total de viaje de ida y vuelta supera las cuatro horas.

Para ser elegible para el reembolso de alojamiento:

- Debe comenzar a viajar antes de las 5 a.m. para llegar a su cita, o de lo contrario regresaría a casa después de las 9 p.m.

OR

- Su proveedor debe informarnos, por escrito, que tiene una necesidad médica.
- En ambos casos, debe proporcionar el nombre y la dirección del lugar donde se hospedaría.

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

- Usted puede transportarse a una cita médica fuera del área.
- Un miembro de la familia o amigo puede llevarlo a una cita médica fuera del área.
- Recibe un viaje proporcionado por un vehículo a una cita médica fuera del área.

Por favor, consúltenos si su situación fuera del área calificará para comidas.

Las comidas y el alojamiento se reembolsan a estas tarifas para los miembros (y asistentes, si corresponde):

- Desayuno (\$11): El viaje comienza antes de las 6 a.m.
- Almuerzo (\$11): El viaje abarca todo el período de 11:30 a.m. a 1:30 p.m.
- Cena (\$11): El viaje termina después de las 6:30 p.m.
- Alojamiento: \$98 por noche. Reembolsamos el alojamiento para los asistentes solo si tienen una habitación separada de usted.

Las asignaciones de comidas son una cantidad fija. No necesita entregarnos recibos por una comida.

Los miembros deben pagar cualquier costo mayor que las asignaciones aprobadas para comidas y alojamiento. Por favor, planifique en consecuencia si se le aprueba para asignaciones de comidas y alojamiento. Si usted, o el miembro en cuyo nombre está llamando, no pueden pagar el resto de los costos, llame a Health Share y pregunte sobre sus opciones.

Tenemos un proceso para revisar las solicitudes de gastos de viaje para atención

fuera de nuestra área de servicio. Cuando se apruebe con anticipación, podemos reembolsar ciertos gastos de viaje o proporcionar una asignación de viaje.

Tan pronto como programe una cita médica que esté fuera del área, por favor llámenos.

Necesitamos tiempo para revisar su solicitud. Primero verificaremos si es médicamente apropiado ir fuera del área de servicio para su atención. Si aprobamos su cita fuera del área, entonces necesitamos tiempo para programar las piezas necesarias de su viaje.

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

Cuando llame para solicitar un viaje a una cita fuera de nuestra área de servicio, nuestros representantes de Servicio al Cliente necesitarán

cierta información. **Esta información nos ayudará a decidir si el viaje cumple con las pautas de cobertura fuera del área establecidas por la Oregon Health Authority. Le preguntaremos:**

- Direcciones completas de inicio y destino, incluyendo números de apartamento y suite (si corresponde).
- Nombre de la instalación, nombre del proveedor y número de teléfono del proveedor.
- Razón de las citas.
- Fecha y hora de las citas.
- Cuándo necesita llegar. Esto puede ser el día anterior a su cita programada.
- Cuánto tiempo necesita quedarse.
- Si tendrá un dispositivo de movilidad o un asistente de cuidado personal.
- El tipo de transporte que está solicitando. (Como transporte en vehículo, viaje en avión o reembolso de kilometraje).

- Un número de contacto para devolverle la llamada.

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

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

Viaje fuera del área con un asistente

Reembolsaremos comidas o alojamiento para un asistente (alguien que lo acompañe). Esto puede incluir a padres u otras personas que ayuden a los miembros. Reembolsamos a los miembros por los asistentes que los acompañan cuando:

- El miembro es menor de edad y no puede viajar sin alguien más.
- El miembro tiene una nota firmada de su proveedor explicando por qué un asistente debe viajar con ellos.
- Por razones mentales o físicas, el miembro no puede llegar a su cita sin ayuda.
- El miembro no podría regresar a casa después de su cita, tratamiento o servicio sin ayuda.

En ciertas situaciones, podemos decidir reembolsar comidas o alojamiento para más de un asistente, o por razones distintas a las mencionadas anteriormente.

Si usted y/o su asistente no pueden pagar por sus comidas y alojamiento por adelantado, por favor avísenos. Encontraremos la mejor opción para usted.



Emergencias

Si experimenta una emergencia médica, por favor llame al 911 o pida a alguien que lo lleve al servicio de urgencias más cercano.

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.



Revisión de conductores

Realizamos un escrutinio de nuestros conductores. Se someten a actividades previas a la contratación, que incluyen verificaciones de antecedentes penales y evaluaciones para asegurarse de que no estén excluidos de participar en programas federales. Están sujetos a requisitos específicos de contratación, que incluyen tener una licencia de conducir con las endosos correctos, si es necesario. Los servicios de transporte se proporcionan solo en vehículos que cumplen con ciertos estándares de seguridad y comodidad. Ofrecen características como cinturones de seguridad, extintores de incendios y botiquines de primeros auxilios. Los vehículos son libres de humo, desinfectados, limpios, libres de desechos y cumplen con todos los requisitos locales de licencia y permiso.



Plan para condiciones meteorológicas adversas

Tenemos un plan para atenderlo si necesita atención médica crítica durante condiciones climáticas extremas. La atención médica crítica incluye diálisis renal, infusiones de quimioterapia y más. El clima adverso (muy malo) incluye calor extremo, frío extremo, inundaciones, alertas de tornado, nevadas intensas, caminos con hielo y más.





Sus derechos y responsabilidades

Los pasajeros de Ride to Care tienen derecho a:

- Recibir transporte seguro y confiable que satisfaga sus necesidades.
- Recibir servicios de interpretación.
- Obtener materiales en el idioma o formato que satisfaga sus necesidades.
- No ser discriminados por los conductores, personal o otros pasajeros de Ride to Care.
- Traer un animal de servicio o asistente de cuidado personal según sea necesario. Por favor, informe al centro de llamadas si planea traer un asistente o un animal de servicio con usted.
- Traer algunos artículos si es necesario, pero no demasiados. Por ejemplo, podría traer:
 - Tres bolsas de compras, o
 - Una caja de alimentos, o
 - Dos artículos de mano.
- Ser transportados en el dispositivo de movilidad de su elección (como un scooter).
- Pedir ayuda con los cinturones de seguridad o un extensor de cinturón de seguridad.
- Recibir servicio de manera oportuna.
- Compartir elogios o presentar quejas sobre su servicio.
- Presentar una apelación o solicitar una audiencia (o ambas) si siente que el servicio le fue negado injustamente.
- Recibir un aviso por escrito cuando se le niegue un viaje.

Esperamos que los pasajeros de Ride to Care:

- Muestren respeto a todo el personal de Ride to Care, conductores y otros pasajeros. No se permite un lenguaje o comportamiento abusivo o intimidante.
- Lleven consigo todas sus pertenencias al abandonar el vehículo, incluso si creen que el mismo vehículo los recogerá. Revise el asiento y el piso a su alrededor en busca de objetos personales.
- Acepten siempre mantener bajo control a los animales de servicio. Los animales de servicio no están permitidos en los asientos de pasajeros.
- Mantengan a cualquier animal de apoyo emocional o mascota en un transportín cerrado.
- Llamen con anticipación si necesitan cambiar o cancelar un viaje. Por favor, llamen a Ride to Care al 503-416-3955 o al 855-321-4899 tan pronto como sea posible.
- Informen al centro de llamadas si necesitan una parada adicional, como en la farmacia. Deben solicitar la parada con anticipación. Los conductores solo pueden realizar paradas previamente aprobadas.
- Estén listos para su recogida en el momento que Ride to Care les indique. Llegar a tiempo ayuda a que todos se mantengan en el horario: usted, el conductor y los otros pasajeros.
- Acepten no estar bajo la influencia de drogas o alcohol en los vehículos de Ride to Care.
- Acepten no fumar ni vapear en o cerca de los vehículos o conductores de Ride to Care. Por favor, manténganse al menos a 25 pies del vehículo.

- Acepten no participar en actividades ilegales en o cerca de los vehículos o conductores de Ride to Care, o de otros miembros.
- Usar el cinturón de seguridad, de acuerdo con la ley de Oregón.
- Aceptar cumplir con reglas adicionales en una emergencia de salud pública, como usar una mascarilla.
- No participar en comportamientos que discriminen contra los conductores o personal de Ride to Care, o contra otros pasajeros.
- Traer el asiento de seguridad del tamaño correcto para cualquier niño que viaje con usted. Deberá instalar el asiento y asegurar al niño en el mismo. Por favor, retire el asiento de seguridad para niños del vehículo al final de cada viaje. No deje objetos personales en el vehículo.
- Mantener la comida o bebida en recipientes cerrados y no consumirla en el vehículo. Se le puede permitir un pequeño refrigerio si lo necesita para controlar una condición de salud.
- Planificar con anticipación y traer comida (para comer durante las paradas) y medicamentos en caso de viajes largos o retrasos inesperados.
- Proporcionar información precisa a Ride to Care y a nuestros proveedores de tránsito. Esto mejorará el servicio que recibe.

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

Modificaciones del servicio

Algunos miembros tienen condiciones o necesidades especiales. Estas pueden incluir discapacidades físicas o de salud mental.

Modificaremos los servicios NEMT para cumplir con las reglas en OAR 410-141-3955. También modificaremos los servicios para los pasajeros que tengan una condición de salud o que exhiban comportamientos que representen una amenaza directa o un riesgo de seguridad para el conductor u otros en el viaje.

Los riesgos de seguridad incluyen comportamientos como:

- Amenazar al conductor.
- Amenazar a otros en el vehículo.
- Crear una situación que ponga a cualquier persona en el vehículo en riesgo de sufrir daños.

Los pasajeros que hagan un uso indebido del servicio también pueden recibir una modificación del servicio. Los servicios también pueden ser modificados cuando el comportamiento de un pasajero resulte en que los proveedores de atención médica se nieguen a brindar servicios debido a problemas de transporte.

Si recibe una modificación del servicio, se le notificará por escrito y trabajaremos con usted. Encontraremos otras opciones para ayudarlo a llegar a su atención médica.

Facturación

Ni nosotros ni Health Share podemos cobrarle por el transporte hacia o desde los servicios médicos cubiertos, incluso si no somos reembolsados por la Oregon Health Authority (OHA) por esos servicios. Si recibe una factura, llámenos o llame a Health Share de inmediato.



Sobrepagos

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

- Le reembolsamos, pero otra agencia o recurso ya le ha reembolsado.
- Quien proporcionó su transporte, comidas o alojamiento fue pagado directamente, pero usted también fue reembolsado por ello.

- Le pagamos por su viaje a una cita, pero usted:
 - No utiliza el dinero.
 - No asiste a la cita.
 - Comparte un viaje con otro miembro que también fue reembolsado.
- Le proporcionamos pases de transporte público y los vende o los transfiere a otra persona.

Si se produce alguno de estos sobrepagos, tenemos derecho a recuperar el dinero pagado en exceso de usted.



Quejas, comentarios, rechazos y apelaciones

Quejas y comentarios

Los proveedores de atención médica y transporte de Health Share desean brindarle la mejor atención posible.

¿Tiene alguna queja sobre alguna parte de sus servicios de transporte? Puede llamar o escribir para informarnos a nosotros o a Health Share al respecto.

Usted tiene el derecho de presentar una queja sobre cualquier aspecto de nuestros servicios, procesos o viajes. Una queja expresa insatisfacción. Nuestro equipo trabajará para abordar sus inquietudes.

Las quejas pueden ser sobre cosas como, pero no limitadas a:

- Ser negado un servicio.
- La seguridad del conductor o del vehículo.
- La calidad del servicio que recibió.
- Un conductor o miembro del personal grosero.

- Si recibió el tipo apropiado de servicio.
- Su acceso a los servicios.
- Sus derechos como consumidor.

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

Puede presentar una queja llamando a Ride to Care durante el horario laboral habitual. También damos la bienvenida a otros comentarios.

En un plazo de cinco días hábiles después de que Ride to Care reciba su queja, le enviaremos una de dos cosas: una resolución escrita (decisión) o una carta explicando que necesitamos más tiempo para investigar su problema.

Le proporcionaremos una respuesta final dentro de los 30 días calendario.

¿Necesita ayuda para completar formularios o saber cómo proceder? Health Share puede ayudarlo. Llame a su equipo de Servicio al Cliente al 503-416-8090, gratis al 888-519-3845 o al TTY 711.

También puede:

- Contactar directamente a su proveedor para hablar sobre sus preocupaciones.
- Presentar una queja con los OHP Client Services. Llame a OHP sin cargo al 800-273-0557.
- Presentar una queja con el Oregon Health Authority Ombudsman. Llame a la OHA sin cargo al 877-642-0450 o al TTY 711.

Su representante autorizado (alguien a quien usted haya autorizado para actuar en su nombre) puede presentar una queja en su nombre. Es posible que necesite informar a Ride to Care (por escrito o por voz) que está permitiendo que un representante autorizado presente una queja.

Ni nosotros ni Health Share lo excluiríamos de presentar quejas o quejas que haya presentado anteriormente. Tampoco lo detendremos de presentar o enviar la misma queja o reclamo a nosotros y a Health Share.

Rechazos y apelaciones

Si cree que se le ha negado un servicio injustamente, tiene derecho a una apelación, una audiencia o ambas. Si se le niega un servicio, le informaremos verbalmente por qué se negó la solicitud. Antes de enviar por correo un Notice of Adverse Benefit Determination (NOABD) a usted, Health Share debe proporcionar una revisión secundaria por otro empleado cuando el examinador inicial niega un viaje.

En un plazo de 72 horas después de la negación, Health Share le enviará por correo un Notice of Adverse Benefit Determination a usted (el miembro al que se le negó el viaje). También enviaremos una copia al proveedor con el que tenía programada una cita, si ellos programaron el viaje para usted.

Puede encontrar más información sobre sus derechos en su Manual para Miembros.

Siempre debe intentar resolver las preocupaciones directamente con nosotros. Sin embargo, si no podemos resolver su preocupación, puede comunicarse con el Servicio al Cliente de Health Share al 503-416-8090, o con los Servicios para Miembros de la Oregon Health Authority al 800-273-0557.

Si negamos, detenemos o reducimos los servicios de NEMT que ha solicitado, o que su proveedor de atención médica solicitó en su nombre, le enviaremos por correo una carta de NOABD dentro de las 72 horas, o lo antes posible antes de que ocurra el cambio. El aviso le explicará por qué tomamos esa decisión.

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

Si elige presentar una apelación, profesionales de la salud con experiencia clínica o en el programa sobre la situación la revisarán. Health Share le enviará por correo un Notice of Appeal Resolution (NOAR) tan rápidamente como lo requiera su condición de salud. Lo enviarán por correo no más tarde de 16 días después de la fecha de su solicitud. Si Health Share necesita más tiempo, le enviarán una carta. Pueden tener hasta 14 días adicionales.

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

Usted puede seguir recibiendo un servicio que ya haya comenzado antes de nuestra

decisión de negarlo, detenerlo o reducirlo.

Para obtener más información sobre los sistemas, políticas y procedimientos de Quejas y Apelaciones, por favor llame a Health Share:

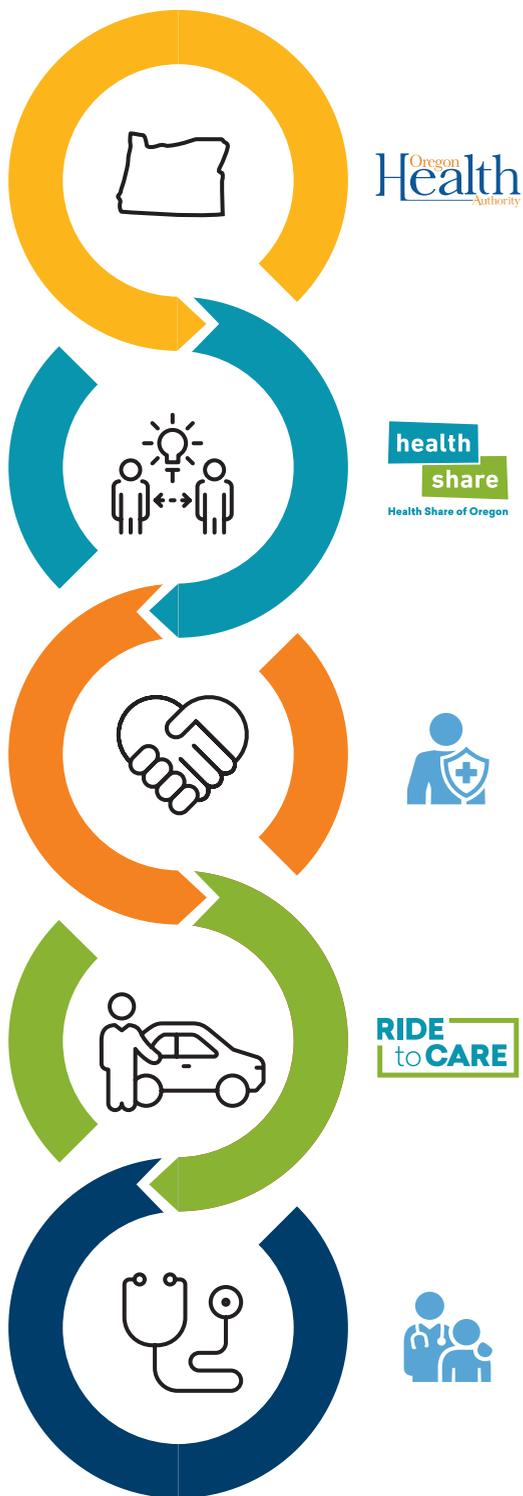
Teléfono: 503-416-8090

Línea gratuita: 888-519-3845 o TTY 711

También puede obtener ayuda legal gratuita a través de Legal Aid Services Oregon Law Center. Comuníquese con la Línea Directa de Beneficios Públicos al 800-520-5292 o al TTY 711 para obtener más información.

Atendiendo sus necesidades

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



La **Oregon Health Authority (OHA)** administra el programa Medicaid para todo el estado de Oregón, que se llama el Oregon Health Plan (OHP). El transporte médico no emergente (NEMT) es un beneficio cubierto por OHP.

Health Share of Oregon (HSO) es lo que se conoce como una organización de atención coordinada (CCO). Health Share of Oregon trabaja bajo la OHA para servir a los miembros de OHP en el área de 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 tres condados que ayudan a Health Share CCO a brindar atención. A través de sus equipos de servicio al cliente y coordinación de atención, ayudan a garantizar que tenga acceso a atención médica física, dental, mental y tratamiento para el uso de sustancias. Los servicios de transporte están cubiertos bajo estos planes de salud.

Ride to Care lo ayuda a llegar a las citas médicas y servicios de atención médica que cubre Health Share. Ride to Care trabajará con usted para encontrar el servicio de NEMT que se adapte a sus necesidades. Esto podría ser un boleto para el transporte público, fondos para el reembolso de millas o viajes proporcionados por vehículos. Ride to Care también puede comunicarse con su proveedor de atención médica para verificar que esté asistiendo a servicios cubiertos por Medicaid.

Su proveedor de atención primaria (PCP) podría ser un médico, una enfermera practicante, un asistente médico o un naturópata. Coordinan su atención con CareOregon 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 ayudarlo a organizar el transporte.





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

OHA-HSO-24-3527-SPA

HSO-23643345-EN-0109

ridetocare.com