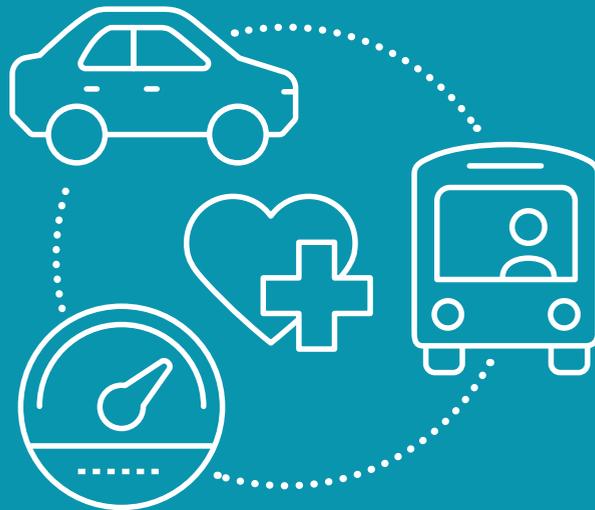


# RIDE to CARE

## 乘客指南

2024年1月1日



503-416-3955或免费电话855-321-4899

周一至周五上午8点至下午5点

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





# 目录

联系方式和办公时间 .....	1
语言和格式支持.....	2
会员保密 .....	2
非歧视声明 .....	3
计划概览 .....	4
个人护理员 (PCA) .....	6
公共交通 .....	7
里程报销 .....	9
车辆接送 .....	10
药房停靠 .....	15
超出区域 .....	16
紧急情况 .....	18
司机筛选 .....	18
恶劣天气计划 .....	18
您的权利和责任.....	19
超额付款 .....	21
申诉、反馈、否认和上诉 .....	21





## 联系方式和办公时间

### Ride to Care联系方式

电话:503-416-3955  
免费电话:855-321-4899  
TTY:711  
网站:[ridetocare.com](http://ridetocare.com)

Ride to Care代表您的协调护理组织Health Share of Oregon提供各种非紧急医疗运输(NEMT)服务。

### Ride to Care营业时间和节假日

正常营业时间:上午8点至下午5点

周一至周五, 节假日除外。

在这些时间里, 您可以办理入院手续, 提出投诉, 并安排您的交通需求。该时间段之外均为非营业时间。

我们的主要客户服务团队在以下节假日不提供服务:元旦、总统日、阵亡将士纪念日、7月4日国庆节、劳动节、感恩节、平安夜和圣诞节。

### Health Share of Oregon 联系方式

我们的主要客户服务团队在正常营业时间提供服务, 即工作日上午8点至下午5点。您可以致电请求出行或其他交通帮助。在非营业时间之外, 您可请求我们的非营业时间服务。



在非营业时间, 呼叫中心提供的服务有限。可以帮助您:

- 安排紧急医疗出行。比如从医院回家或者去医院急诊。
- 查询晚点超过10分钟的预定行程。
- 查询您已经预约的未来行程。

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

电话:503-416-8090

免费电话:888-519-3845 or TTY 711

传真:503-416-4981

网站:[healthshareoregon.org](http://healthshareoregon.org)

时间:8 a.m. to 4:45 p.m. Monday through Friday, except holidays

全年365天, 每天24小时提供服务。您可以在您需要的任何日期或时间安排交通(行程)。请在我们的正常工作时间致电安排行程。在非营业时间只能安排紧急医疗行程。

我们的营业时间或节假日不会影响之前安排的行程。

您可以致电我们, 同时安排一次或多次出行, 最多提前90天, 包括单次和多次(重复)预约。

无论何时、何日或是否是节假日, 我们的非营业时间呼叫中心均可提供服务。



## 语言和格式支持

您可以获得本信函的其他语言版本、大字版、盲文版或您惯用的格式。您也可以申请口译员。该服务为免费。请致电800-224-4840或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。



## 会员保密

您的隐私对我们很重要。我们只会在业务需要时谈论您或提供您的信息。严禁将其用于其他事宜。根据法律要求，我们将对您的信息保密。





# 非歧视声明

## Health Share of Oregon 不存在歧视

Health Share必须遵守州和联邦民权法。我们不会因以下原因而在我们的任何计划或活动中不公平地对待任何人：

- 年龄
- 肤色
- 残疾
- 性别认同
- 健康状况和服务需求
- 婚姻状况
- 国籍
- 种族
- 宗教
- 性别
- 性取向

每个人都有权进出和使用建筑物和服务。您有权以您理解的方式获取信息。Ride to Care拥有会说英语以外语言的合格客服人员。如您需要，我们还可在您致电时为您或您的家人、护理人员或代表提供口译服务。这包括接收适合您的其他格式的书面材料(大字体、音频、盲文等)。

**您或您的代表可以免费索取纸质版指南。Health Share将在五个工作日内寄出。**

如果您不会说英语，这还包括免费翻译服务和您所用语言的书面信息/材料。我们将通过与您讨论您的需求，对政策、做法和程序进行合理的修改。

如需报告问题或获取更多信息，请通过以下任一方式联系我们的投诉协调员：

### Health Share of Oregon

**电话：**免费电话888-519-3845或TTY 711

**以电子方式提交投诉：**

**网站：**使用Oregon Health Authority表格，这里有六种语言版本：[oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx](http://oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx)

**电邮地址：**[civilrights@healthshareoregon.org](mailto:civilrights@healthshareoregon.org)

**传真：**503-416-1459

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

### Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights

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

**电邮地址：**[OHA.PublicCivilRights@state.or.us](mailto:OHA.PublicCivilRights@state.or.us)

**电话：**844-882-7889, 711 TTY

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

下一页继续 ▶

## Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

电话: 971-673-0764

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

电邮地址: [crdemail@boli.state.or.us](mailto:crdemail@boli.state.or.us)

邮件: 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)

网站: [link.careoregon.org/ocr-portal](https://link.careoregon.org/ocr-portal)

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

电邮地址: [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)

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



## 计划概览

Ride to Care提供免费的非紧急(不适用于紧急情况)医疗运输或NEMT。NEMT是为符合资格的Health Share of Oregon会员提供的一项福利。NEMT可使享受免费医疗看诊,其费用由Health Share支付。就诊范围包括医生、牙医、心理健康顾问或其他提供者。

我们的服务区域是Clackamas、Multnomah和Washington县。

**Ride to Care提供了三种方法,帮助您获得医疗保健。我们称之为“出行”。**

- 1. 公共交通:**我们提供Hop Fastpasses日票或月票。您可以乘坐TriMet巴士、MAX和Portland Streetcar。您也可以在三县地区乘坐其他交通工具。如需使用此服务,您将需要找到可带您前往目的地的巴士或火车路线。如果您在了解如何使用公共交通工具方面需要帮助,请询问我们。
- 2. 里程报销:**我们按照每英里的费用为医疗保健驾驶里程支付费用。您可以自己开车。或者其他人可以开车送您。有时,如果您必须离开我们的服务区,我们会支付膳食和住宿津贴(固定金额)。如需使用此服务,您需要找一位驾车人员。

- 3. 车辆接送服务:**我们可以安排私人和共享乘车服务。我们会派一辆符合您需求的车。其中包括移动设备(移动辅助设备)。

**您无需支付任何费用,即可使用Ride to Care。**

客服服务时间为周一至周五上午8点至下午5点(节假日除外),帮助您安排行程。

### 如果致电Ride to Care会发生什么

您将与我们的客户服务团队交谈。

我们将了解您的需求。然后,我们可以帮助您通过Oregon Health Plan (OHP) 获得Health Share提供(付费)的任何服务。可能是身体、牙齿或精神健康护理,或药物使用治疗。

我们将核实(确保)您是否有资格参加出行活动。我们将与您一起寻找最合适、最省钱的出行方式。我们将确保出行符合您的需求。

## 客户服务人员会询问一些问题,例如:

- 您希望我们如何联系您?一天中的什么时间?(我们会在安排好行程后尽快通知您。在您出行前,我们可以给您打电话、发短信、发电子邮件或发传真。)
- 您通常如何进行医疗保健预约(为医疗服务设定的时间)?
- 您住在公共交通附近吗?
- 您有机会(能够使用)车辆吗?
- 您使用移动设备吗?
- 您需要任何额外帮助吗?
- 我们应该对出行进行哪些特殊修改(更改)?这可能是因为您的需求、历史或现状。

您的授权代表(经您同意可代表您的人)可以给我们打电话。他们可以向我们询问您的行程。这可能是社区卫生工作者、寄养父母、收养父母或医疗提供者。也可能是您委托(选择)的另一个成年人。

您是Health Share和Medicare的双重会员吗?我们将核实您是否需要帮助才能获得Medicaid或Medicare提供的预约。预约可能在我们的服务区内(Clackamas、Multnomah和Washington县),或者在我们的服务区之外。

Health Share负责(处理和支付)非紧急行程,即使他们不在我们的服务区内。

生活充满了变化!您的健康状况改变了吗?您的交通方式改变了吗?如果出现有任何变化,无论是短期还是长期,请联系我们。我们将与您合作,为您的新需求找到最佳选择。

## 安排请求

### 每次您致电时,我们都需要您提供以下信息:

- 您的名字和姓氏。
- 您的出生日期。
- 您的会员ID号。
- 确认您的邮寄地址。
- 预约的日期和时间。
- 完整的起点和终点(下车)地址。
- 机构名称、医生姓名和医生电话号码。
- 就诊预约的医疗原因。
- 无论是往返行程还是单程行程。
- 您是否需要个人护理员或PCA。(有关PCA的更多信息,请参见第6页。)
- 您是否可以在没有帮助的情况下行走,或者您是否有移动设备。我们可能会询问您是否需要司机的帮助。(有关移动设备的更多信息,请参见第13页。)
- 如果您使用移动设备,我们可能会问:
  - 它是什么类型(例如,轮椅、踏板车、拐杖或助行器)。
  - 其测量值。
  - 自我们上次接送您以来,您的移动设备类型是否发生了变化。

我们可能还会向您询问其他信息。我们将验证您是否为Health Share会员并且您的请求是针对提供服务或健康相关服务。请注意:确认您是Health Share会员并不保证您的请求会获得批准。

我们将在您联系我们的24小时内批准或拒绝您的出行请求。如果您的就诊预约在24小时内,我们将在此之前通知您我们的决定。我们希望您能准时到达就诊预约地点。

如果我们在您通过电话提出请求时批准(确认)了您的出行,我们将尽可能告诉您有关安排(计划)。如果没有,我们将询问与您联系的最佳方式(电子邮件、电话、短信、传真等),并在得知后立即告知您行程安排(计划)。这将在您就诊预约之前进行。

**如果可能的话, Health Share或Ride to Care将在您就诊预约前至少两天向您提供您的出行信息。关于行程安排的信息包括但不限于:**

- 司机或交通服务提供商的姓名和电话号码。这只能用于联系司机了解预先安排的行程,而不能用于安排未来的行程。如果您在就诊预约前两天内请求行程,我们可能无法向您提供这些详细信息。
- 预定的接送时间和地址。

- 您就诊的医疗保健提供者的名称和地址。作为Health Share会员,您不负责确定是否已制定出行计划。

请注意,未经Health Share或Ride to Care的书面事先批准,驾驶员无法更改您的指定接送时间。

**您需要更改接送时间或其他行程信息吗?请致电我们。**我们会通知运输提供商。

在**第7-15页**提供的三种交通方式(行程)下找到更多详细信息:公共交通、里程报销和车辆接送服务。

### **退伍军人和自由联合协定 (Compact of Free Association, COFA) 牙科计划会员**

如果您是退伍军人牙科计划或COFA牙科计划(“OHP牙科计划”)的会员,Ride to Care仅提供免费牙科就诊预约出行。如果您是这些计划的会员,Ride to Care将不会为其他医疗服务提供免费出行。如果您对保险范围和福利有任何疑问,请致电888-519-3845或TTY 711联系Health Share客户服务部。



## **个人护理员 (PCA)**

个人护理员(PCA)是陪同会员前往所提供医疗保健就诊的助手。PCA在您访问之前、期间或之后都会提供帮助。他们在以下方面提供帮助:

- 上下楼梯
- 您的移动设备
- 语言解释
- 医疗监控(监控设备)

PCA可以是会员的母亲、父亲、继父母、祖父母或监护人,也可以是任何年满18岁的成年人。会员的父母或监护人必须对其进行授权(确认)。

我们或Health Share可能会要求家长或监护人书面同意。我们将确定会员是否需要帮助,以及您的护理员是否符合我们的要求。

如果您需要PCA与您一起前往医疗保健就诊,请在您致电寻求出行帮助时告诉我们。我们将确认此人是否符合要求,这些要求由俄勒冈州儿童和特殊需求运输服务(Oregon

Attendants for Child and Special Needs Transports)人员在[link.careoregon.org/oard-transportation-attendants](https://link.careoregon.org/oard-transportation-attendants)

有详细说明。12岁及以下儿童必须在成人陪同下乘车。陪同人员可以是会员的母亲、父亲、继母、继父、祖父母或监护人。陪同规则也适用于所有年龄的Health Share会员(如果他们有特殊的身体或发育需求)。

PCA必须陪同会员一起乘车和返还。我们不会向您收取任何运送(携带)陪同人员的费用。



## 公共交通

如果您可以乘坐公共交通工具,我们可以为您提供交通费。我们可能需要与诊所确认(核对)您在该时间有预约。

当您致电我们时,我们会查看您的医疗保健预约。请随时告知我们有关身体、牙齿和精神健康护理或药物使用治疗的未来预约。

在电话中,我们将询问您的行程安排信息。请参见第4页的“致电Ride to Care会发生什么”,了解我们需要的信息。

### 我们还会询问:

- 您是否需要支付个人护理员(PCA)的费用。
- 您的完整Hop Fastpass卡号(如果您的卡号不由其他组织管理),以及这是否是您第一次致电我们。
- 您的邮寄地址。

### 当地交通选项

我们可以为多种公共交通方式提供交通费用。请告诉我们您将在医疗保健预约中使用哪种交通方式。

#### 我们可以将票价充值到Hop Fastpass卡上:

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

#### 我们还可以为您支付以下交通费用:

- Canby地区交通
- Sandy地区地铁
- 南都市区区域交通
- 南Clackamas交通区

### 月票和日票

我们将决定日票或月票是否适合您。

我们会将每日或每月费用充值到您的TriMet Hop Fastpass卡。

如果您在一个日历月内有五次或更多就诊预约,您将有资格获得TriMet月票。

只有一次就诊预约?仍然询问我们您是否有资格获得月票。如果您拥有TriMet的荣誉市民卡,您只需预约一次。

## 谨记时间

- **谨记时间?**  
在您安排的(将会发生的)医疗保健就诊预约前一个月的15日至就诊预约当月的10日之间致电我们。
- **您是否在就诊预约当月的10号之后打电话?**即使您有五次或更多就诊预约,我们也会为您提供交通日票。(除非您有荣誉市民卡。)

### 示例1:

您想要一张四月的TriMet月票。您在3月15日之后和4月10日之前致电我们。您告诉我们您四月的五次约会。(或者,如果您有荣誉市民卡,请告诉我们至少一次4月的就诊预约。)

您有资格获得四月月票。

### 示例2:

您在四月下旬有五次就诊预约。您在4月11日致电我们,询问这些就诊预约的交通费。

您有资格获得五张TriMet日票。是的,您一个月有五次就诊预约。但是您**没有**但是您没有资格获得月票。那是因为没有在**4月10日之前**日之前致电我们。下次,请早点打电话来,以便赶上月票的截止日期。



## Hop卡

**您已经有Hop Fastpass (Hop交通)了吗?**我们可以将每日和每月的TriMet交通费充值到该卡。(但是,如果其他团体为您管理该卡,我们无法将交通费充值到您的Hop卡中。相反,我们会给您邮寄一张新的Hop卡。)

如果您还没有Hop卡,我们会给您邮寄一张新的Hop卡。

Ride to Care仅使用Hop卡为您提供TriMet服务区域的交通费。自2020年1月1日起, TriMet不再接受纸质通票或通过其票务应用程序购买的门票。

您的行程在TriMet服务区外吗?我们将签发当地接受的交通费形式。

## 邮寄和充值时间

我们需要时间为您提供交通费。我们希望您在就诊预约日期前收到您需要的交通费。所以请提前致电我们!

- **如果您需要成人或青少年Hop Fastpass卡:**请在就诊预约日期前五至七个工作日致电我们。交通卡通过邮件寄出。
- **如果您需要非TriMet公交乘车费:**请在就诊预约日期前五至七个工作日致电我们。交通费通过邮件寄出。
- **如果您需要将交通费充值到您的Hop卡:**请在就诊预约日期前至少48个工作小时致电我们。我们将更新您的Hop卡余额。



## 荣誉市民和低收入乘客

如果您使用TriMet或C-Tran前往就诊预约地点, 请申请荣誉市民或低收入乘客Hop Fastpass (Hop卡)。所有使用Ride to Care的会员都有资格获得这种低价乘车卡。请向TriMet办公室申请, 地址位于Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave, Portland。

更多信息请访问TriMet:  
[trimet.org/lowincome](http://trimet.org/lowincome)

**个人护理员 (PCA) 会陪同您前往预约吗?** 当您申请荣誉市民或低收入交通费时, 请务必告知TriMet您的PCA。(详见下文。)

完成申请后, TriMet将为您拍照。TriMet会给您一张有您照片的TriMet Hop卡。然后您可以向我们询问TriMet和C-Tran的低收入或荣誉市民交通费。



## 里程报销

如果您或您认识的人可以开车送您去医疗保健预约, 我们可以报销您的驾驶里程。

当其他人开车送您往返预约时, 我们会向您支付报销费用。您有责任把钱交给让您搭车的人。

**以下是您必须采取的步骤。**

1. 请致电Ride to Care联系我们, 安排您的行程。可能的话, 至少在预约前至少两个完整工作日致电。这可使我们有时间在您预约前确认信息。我

如果您在乘坐公共交通工具时需要个人护理员陪同:

1. 当您致电询问交通费时, 请告知我们的客户服务团队。
2. 当您申请荣誉市民Hop卡时, 请告知TriMet工作人员。(是的, 您有资格获得荣誉市民卡。)
  - TriMet将在荣誉市民Hop卡上添加一个“A”, 代表陪同人员。
  - 通过荣誉市民“A”Hop卡, TriMet允许您的个人护理服人员免费与您同行。
  - 您有没有不带A的荣誉市民Hop卡?请尽快在TriMet办公室申请更新的荣誉市民Hop卡。告诉TriMet您需要与陪同人员一起乘车。

在您申请或更新您的荣誉市民Hop卡, 以包括您的陪同人员时, 我们可以临时提供交通费。

们需要在批准您的请求之前完成此操作。您最多可以在预约前90天致电。如果您在预约当天致电, 资金仍然可以获得批准。(参见第10页的Focus卡部分。)

2. 获得报销。在我们确认您的预约后, 我们会将您的里程报销金额存入U.S. Bank Focus Card®。Focus卡是一种Visa®预付费借记卡, 通过U.S. Bank提供。我们将在收到您填好的表格后14个工作日内存入资金。

## Focus卡

您首次申请报销时,我们将为您创建一个Focus预付费借记卡帐户。我们会把您的卡寄给您。可能需要7到10个工作日才能到达。Focus卡将装在一个没有标记的信封里。它可能看起来像是垃圾邮件,所以请注意查收。

请妥善保管您的Focus卡。我们将重新充值同一张卡,以供将来报销。

在使用您的卡之前,您需要激活它(启动它)。卡上附有说明。您可以在任何接受Visa卡的地点使用该卡。

### 报销价格和卡余额

您的里程报销将以每英里0.67美元的价格存入

Focus卡中。当应付金额达到10美元或以上时,我们将向您的Focus卡中添加报销金额。卡上的余额逐月滚动。

**如果您的卡六个月未使用,它就会失效。**您必须要求我们重新激活您的Focus卡,方可获得资金。

如果您对卡余额、提款或重新激活有疑问,请拨打免费电话877-474-0010联系Focus卡客户服务。

**如果您需要Focus卡以外的报销方式,请联系我们。向我们请求提供便利(变更或例外)。**

Focus卡由 U.S. Bank National Association 根据 Visa U.S.A. Inc. ©2022 U.S. Bank. FDIC会员的许可发行。



## 车辆接送

### 车辆接送前提

当您致电请求出行时,我们会询问一些问题。我们希望确保您乘坐合适的交通工具。

**如果我们安排车辆接送,我们会询问以下信息**

- 完整的起始地址和目的地址。其中包括公寓、房间、建筑、楼层或套房的号码。
- 为司机提供关于您的上车地点的有用提示。有楼梯吗?这是一个封闭的社区吗?
- 个人护理人员或服务动物是否会与您同行。

- 您是否使用移动设备。如果是,我们可能会问:
  - 设备的类型。
  - 设备的测量值。
- 您需要的服务级别(参见[第12页](#))。
- 是否需要返程,以及您预计返程需要的时间。

如果可以,请在预约前至少48个工作小时致电我们。提前通知有助于我们安排时间。您可以在预约前90天致电我们。

您有权要求当天或次日乘车。但是如果对乘车的需

求较多,我们会优先考虑医疗紧急请求。请参阅第12页,了解有关当天和次日请求的更多详细信息。

### 如果您符合以下条件,我们可以安排车辆接送:

- 无法找到车辆。
- 不能乘坐公共交通工具。

我们可能会派出轿车、轮椅车、担架车或非紧急救护车。我们将根据您的医疗需求做出决定。如果需要,个人护理员(PCA)可以和您一起前往。

司机到达时必须告知您。他们必须在您预定的接送时间后至少等您15分钟。如果您没有在15分钟内到达,司机必须在离开您的上车地点之前告诉调度员。

**如果可能,在您需要乘车之前至少提前两个工作日致电我们。**

我们会安排您的行程,以便您准时到达,并办理预约手续。我们将安排您的返程,以便在您就诊后立即接您。

司机到达时,请准备好出发。您的司机来得早,而您还没有准备好吗?您不必在预定的接送时间或窗口时间前离开。

### 其他计时指南:

- 您的司机应在您预定的接送时间或窗口时间后15分钟内到达。
- 您不应在就诊预约时间前超过一小时下车。

- 司机应在就诊预约时间前至少15分钟让您下车。
- 我们针对可能影响车辆接送的不同情况制定了应急计划和备用计划。其中包括交通拥堵、交通事故、恶劣天气和其他会员预约迟到等情况。备用计划包括寻找其他提供者接送您,或者如果有其他人可以接送送您,则报销您的费用。
- 我们将尽最大努力提供备用方案,以接送会员往返于就诊预约地点。如果需要,我们将与您和您的医疗保健提供者合作,以确保您按时参加就诊预约。我们可能需要将您的行程重新安排给其他交通服务提供商。**如果您的司机在您的接送时间或窗口时间后10分钟内没有到达,请立即通知我们。**
- 在诊所或其他机构开始营业前超过15分钟,司机不应让您在预约地点下车(除非您或您的代表要求提前下车)。
- 在办公室或其他设施停止营业前不到15分钟,司机不应在约定地点让您下车(除非您或您的代表要求提前下车)。
- 如果您的就诊预约是一天中的最后一个,司机将在诊所停止营业后不超过15分钟内接您。除非就诊预约预计在停止营业后持续超过15分钟,或者除非您或(如适用)您的父母、监护人或代表提出要求,否则将应如此。
- 在接送您前往当地服务区的医疗就诊预约的往返途中,司机不得进行计划外停车,包括饮食。

如果您不确定就诊预约结束后您需要什么时候回家,您可以安排预定电话或回电。当您完成就诊预约后,请拨打503-416-3955(免费电话855-321-4899)。司机会在您指点后60分钟内到达。

为了避免延误,我们鼓励您尽早安排接送时间。

如果您在预订后需要取消或更改行程,请尽快告诉我们。这需要在您预定的接送时间前至少提前两个小时通知我们。我们可能无法接受临危受命,但我们将始终尽力而为。

### 车辆接送延误和重新分配

有时,由于交通或其他原因,交通提供商可能会迟到或无法接您。如果您的车迟到或者有其他问题,请打电话给我们。我们会尽快将您的行程重新安排给其他提供商。我们与交通提供商合作,确保有额外的车辆可用。

### 当天和次日请求

我们要求您在医疗保健预约前至少两个工作日致电我们。提前两天通知将有助于我们在需求旺盛时更好地为您服务。

您有权要求当天或次日乘车。

我们可能会向您的医疗保健提供者核实当天车辆接送情况。

### 如有以下情况,我们会优先考虑当日行程请求:

- 您即将出院。
- 如果您病情严重,您的医疗保健提供者会要求您当天就诊。其中包括乘车进行实验室或其他测试。
- 由于您在病中并且您的初级保健提供者无法提供服务,您需要接受紧急护理。
- 您已怀孕,需要去看产前(孕期)医生,或去看急诊。
- 您的医疗保健提供者将您送往专科医生处。
- 您必须立即领取所需的药物。

出于其他原因,请至少在预约前两个工作日提出出行申请。您或您的代表可以在预约前90天内通过一次电话安排多次出行。我们在全年365天,每天24小时提供服务。

如果朋友或家人可以带您前往就诊,您可以在当天批准里程报销。如果您可以使用公共交通工具,我们可以批准交通费。

### 服务水平

**我们的司机能够提供不同水平的服务,以最大限度地满足您的医疗需求。**

- **路边到路边:**您的司机会在您的上车地点路边接您。
- **上门:**您的司机会在您上车地点的门口或前台接您。并将送您到下车地点的门口或前台。

- **面对面:**司机将在接送地点与您和您的护理团队成员会面。司机会把您一路带到您的下车地点。您的司机会一直陪着您,直到您的护理团队有人带您走完剩下的路程。如果可能的话,个人护理人员可以帮助提供这项服务。

当您致电我们安排行程时,请告知我们您需要的帮助类型。

## 移动设备

移动设备是帮助您四处走动之物。重要的是,我们要知道您是否使用它,它的尺寸是多少,以及您是否需要帮助将其装载到车辆中。无论您使用拐杖、助行器、轮椅或踏板车,还是需要担架运送,我们都可以带您赴诊。

我们可以提供适合您移动设备的车辆,但并非每辆车都能容纳所有类型的设备。我们希望排除最适合您需求的车辆。如果到达的车辆不符合您的需求,请立即致电我们。

当您指点时,请告诉我们您移动设备的类型、尺寸以及任何特殊细节。

### 关于移动设备的重要信息包括:

- 是否折叠。
- 设备的宽度和长度。
- 设备被占用时的总重量。
- 它是否有高靠背或倾斜。



如需担架或者如果轮椅,我们需要知道您的身高和体重,以便我们派出合适的尺寸。

如果需要,也可以在行程中提供氧气。当您安排行程时,请告诉我们您需要的氧气升数。如果我们为您提供移动设备或氧气,我们不能将它们留在您的目的地。它们只能在行程中使用。确保在您的家庭住址和预约期间为您的需求做好安排。

如果您使用踏板车,为了您的安全,司机可能会问您是否想转移到车辆座椅上。但是您不需要这样做。

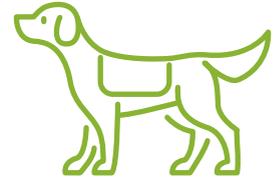
坐好后,助行器或拐杖等助行器必须安全存放在车内。如有必要,提供商将帮助您保护设备。

便携式氧气瓶在运输时必须固定好。请只带够您医疗所需的氧气。

如果您的需求或移动设备发生变化,请通知我们。

## 服务动物

您可以在乘车时携带一只服务动物。服务动物是因为残疾而需要的狗或小马。该动物经过训练,可以为残疾人工作或执行任务。请访问[link.careoregon.org/ada-service-animals](https://link.careoregon.org/ada-service-animals),了解有关服务动物和《美国残疾人法案》(ADA)的更多信息。



我们的车辆内不允许携带情感支持动物、伴侣动物和宠物,除非将其放置于封闭式的载体中。

**如果您要携带服务动物,请在打电话安排行程时告诉我们。我们的客户服务团队和司机可能会向您询问以下关于服务动物的问题:**

- 它是什么动物?
- 是否因为残疾而需要动物?
- 动物经过训练可以执行什么任务?

客服和司机可能只会问这些问题。您有权对您的医疗信息保密。除了这三个问题之外,您不需要透露(提供)任何信息。

## 安全带

所有乘客均须遵守安全带法。当您致电安排行程时,请告知我们您是否需要加长安全带。如果您有安全带豁免卡,请致电我们,讨论如何为您提供最佳帮助。使用轮椅的乘客必须使用腰部和肩部安全带。

## 共享乘车

车辆接送不保证是私人的,可能是共享的。可能会在前往目的地的途中接送其他NEMT乘客。我们要求您始终尊重其他乘客。请勿做出对车内任何人造成安全风险的行为。

## 安全运输

当会员处于精神健康危机时,最合适的交通方式可能是用特殊车辆进行安全医疗交通。这意味着医生或治安官确定该会员有伤害自己或他人的危险,或需要立即护理、监护或治疗。

如果医疗条件允许,另一人可与该会员同行,在途中给药或满足法律要求。包括但不限于父母、法定监护人或陪同人员。

我们将授权法院下令为OHP所提供的医疗服务提供医疗安全运输。例外情况是,如果该会员要去法院或承诺听证会(除非没有其他资助的交通选择),或者如果该会员被拘留。

## 失约

失约意味着您没有按计划乘车。您也没有及时通知我们取消行程。

**这可能意味着:**

- 在我们设定接您的时间前不到两个小时,您取消了行程。
- 在预定接送时间或窗口的15分钟内,您尚未准备好。
- 您在门口拒绝了司机,因为您不再需要这趟行程。或者您不想搭乘该司机或供应商的车。

在一定次数的失约后,我们可能会对您的个人资料进行服务修改(更改)。

服务修改对未来的乘车设置了特殊条件和合理限制(公平限制)。这可能意味着您必须使用特定的运输提供商。或者尽可能使用公共交通工具。或者提前致电我们确认每次行程。或者您可能需要与个人护理员(PCA)同性。(有关PCA的更多信息,请参见第6页。)

您觉得您的行程被错误地标记为失约吗?您可以联系我们的客户服务团队对失约提出异议。我们将调查此事。如果合适的话,我们将取消失约的情况。

### 12岁及以下的儿童

12岁及以下儿童必须由成人陪同。该成年人必须是其父母、继父母、祖父母、法定监护人、公众服务部(DHS)员工或志愿者或俄勒冈州卫生局(OHA)工作人员。也可以是父母或法定监护人书面认定为个人护理员(PCA)的成年人(18岁或以上)。

成人陪同人员必须为8岁以下的儿童提供并安装汽车座椅或加高座椅。(有关PCA的更多信息,请参见第6页。)

我们不能为您提供汽车座椅。司机可能不会帮忙安装或拆卸汽车座椅。当您离开汽车时,您必须随身携带汽车座椅。机无法为您在车内保留汽车座椅。

#### 根据Oregon法律:

- 2岁以下的儿童必须坐在朝后的汽车座椅上。
- 2岁或以上体重不到40磅的儿童必须坐在汽车座椅上。
- 体重超过40磅的儿童必须坐在加高座椅上,直到他们身高达到4英尺9英寸,或者使用国家批准的安全系统进行固定。
- 司机只能在配备合适的汽车座椅并有陪同人员的情况下接送儿童。



## 药房停靠

作为现有行程的附加服务,我们可以帮助您前往药房购买处方药。可以在就诊预约之前或之后添加停靠点。我们可以提供巴士交通费、里程报销或车辆接送服务。

如需车辆接送服务,您可以选择:司机可以等待15分钟。或者,您可以在准备好乘车时致电。

我们不安排常规的药房行程。不过,如果有医疗需要,我们会安排一次。

Health Share和您的健康计划与药房提供商合作,为您提供将处方药直接送货上门的选择。要了解有关送药服务的更多信息,请询问您的健康计划或诊所。或者致电Health Share客户服务部:503-416-8090、免费电话888-519-3845或TTY 711。





## 超出区域

如果由于在Clackamas、Multnomah或Washington县区范围内无法提供您需要的Health Share预约,您需要前往该区域之外就诊,我们将与您合作,看看是否可以提供前往该预约的交通。有时,区外交通包括报销和车辆接送服务,具体取决于您的情况。

详细信息参见OAR 410-141-3515(7)(a)和(b)、410-141-3930。您可以在下面的《Ride to Care报销指南》中找到有关膳食和住宿津贴以及旅行报销的更多信息:

[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)

在某些情况下,我们还可以为您和陪同人员(与您同行的人员)提供膳食和住宿津贴(固定金额)(请参阅下文)。如果您的区外医疗保健符合以下条件,我们可能会提供膳食津贴:

- 包括超过30分钟或30英里的行程(如果您居住在市区)。
- 包括超过60分钟或60英里的行程(如果您居住在农村地区)。
- 所有出行往返时间需要四个小时以上。

如需获得住宿费报销资格:

- 您必须在早上5点之前开始出行才能就诊,或者您将在晚上9点之后结束就诊回家。

### 或者

- 您的提供者必须以书面形式通知我们您有医疗需求。

- 无论哪种情况,您都必须提供您将居住的地点的名称和地址。

**在其他情况下也可能提供用餐,例如:**

- 您可以自行前往区域外的医疗预约处。
- 家人或朋友可以带您去外地就诊。
- 您将享受车辆接送服务前往区域外的医疗预约。

请询问我们您所在地区外的情况是否符合提供用餐条件。

会员(以及服务员,如果适用)的餐费和住宿费报销如下:

- 早餐(11美元):早上6点前开始出行。
- 午餐(11美元):整个时段为上午11:30至下午1:30。
- 晚餐(11美元):旅行在下午6:30后结束。
- 住宿:每晚98美元。仅当陪同人员与您住在不同的房间时,我们才会报销他们的住宿费。

餐费是固定金额的。您无需向我们提供用餐收据。

会员必须支付超出批准的膳食和住宿津贴的任何费用。如果您获得膳食和住宿津贴的批准,请妥善计划。如果您或您代表的会员无法承担其余费用,请致电Health Share并询问您的选择方法。

对于服务区域之外的护理差旅费请求,我们有专门的审查流程。如果提前获得批准,我们可以报销某些差旅费用或提供差旅津贴。

一旦您安排了区域外的医疗保健预约,请立即致电我们。我们需要一些时间来审核您的请求。我们将首先检查您是否适合离开服务区接受护理。如果我们批准您的外地预约,我们就需要时间来安排您出行的必要环节。

您最多可以提前90天致电申请区域外出行。预约后您最多有45天的时间让我们收到您填妥的报销表。

当您致电请求前往我们服务区域之外的预约时,我们的客户服务代表将需要一些信息。**这些信息将帮助我们确定此次旅行是否属于Oregon Health Authority制定的区域外覆盖指南范围内。我们会询问:**

- 出发和下车的完整地址,包括公寓和套房号码(如果适用)。
- 机构名称、提供商名称和提供商电话号码。
- 预约原因。
- 预约的日期和时间。
- 您需要在何时到达。这可能是您就诊预约的前一天。
- 您需要停留多长时间。
- 您是否有移动设备或个人护理员。
- 您请求的交通类型。(例如车辆运输、航空出行或里程报销。)

我们审核并核实行程信息后,将与您联系。我们会通知您我们批准还是拒绝了您的行程。

如果您的行程获得批准,我们将为您提供交通的详细信息。我们将为您办理一张Focus卡以供报销。

### 与陪同人员一起出境

我们将报销一名陪同人员(与您同行的人)的餐费或住宿费。这可以包括父母或帮助会员的其他人士。在以下情况下,我们会向会员报销陪同人员的费用:

- 该会员是未成年人,不能在没有任何其他人陪同的情况下旅行。
- 会员拥有由其提供商签署的说明,解释为何陪同人员必须与其同行。
- 由于精神或身体原因,会员在没有帮助的情况下无法赴约。
- 在预约、治疗或服务结束后,会员在没有帮助的情况下无法回家。

在某些情况下,我们可能决定报销一名以上服务人员的餐费或住宿费,或者出于上述原因以外的原因。

如果您和/或您的陪同人员无力支付您的餐费和住宿费,请告知我们。我们将为您找到最佳方法。



## 紧急情况

如果您遇到紧急医疗情况, 请致电911或让人带您前往最近的急诊室。

如果您在乘车过程中遇到紧急情况, 请告知您的司机。您的司机可以拨打911。

Ride to Care不提供紧急交通服务。



## 司机筛选

我们对司机进行筛选, 在聘用前进行各项流程, 包括犯罪背景调查和筛选, 以确保他们有资格参与联邦项目。他们必须遵守特定的招聘要求, 包括拥有适当认可的驾驶执照(如果需要)。仅使用符合特定安全和舒适标准的车辆提供运输服务。提供安全带、灭火器和急救箱等设施。车辆无烟、经过消毒、清洁、无杂物, 并符合所有当地执照和许可证要求。



## 恶劣天气计划

如果您在极端天气期间需要紧急医疗护理, 我们有为您提供服务的计划。关键医疗护理包括肾透析、化疗输液等。恶劣(非常不利)的天气包括极热、极冷、洪水、龙卷风警报、大雪、道路结冰等。





## 您的权利和责任

### Ride to Care 乘客有权：

- 获得满足您需求的安全可靠的交通。
- 获得口译服务。
- 获取符合您需要的语言或格式的材料。
- 不受到Ride to Care司机、工作人员或其他乘客的歧视。
- 根据需要携带服务动物或个人护理员。如计划携带陪同人员或服务动物，请告知呼叫中心。
- 如果需要，可携带一些物品，但不要太多。例如，您可以携带：
  - 三个杂货袋，或
  - 一盒食物，或
  - 两件随身携带物品
- 使用您选择的移动设备（如踏板车）进行运输。
- 请求有关安全带或安全带延长器的帮助。
- 及时获得服务。
- 对您的服务表示赞扬或提出不满。
- 如果您认为服务被不公平地拒绝，请提交上诉或要求举行听证会（或两者兼而有之）。
- 当行程被拒绝时收到书面通知。

### 我们希望Ride to Care乘客能够：

- 尊重所有Ride to Care工作人员、司机和其他乘客。不允许辱骂或恐吓性语言或行为。
- 离开车辆时请带上您的所有物品，即使您认为同一位司机会来接您。检查您周围的座位和地板上是否有个人物品。
- 同意始终控制服务动物。服务动物不得出现在乘客座位上。
- 将任何情感支持动物或宠物放在封闭的载体中。
- 如果您必须更改或取消行程，请提前致电。请尽可能提前致电Ride to Care 503-416-3955或855-321-4899。
- 如果您需要额外的站点（例如药房），请告知呼叫中心。您必须提前要求停车。司机只能在预先批准下方可停车。
- 在Ride to Care为您提供的时间准备好接您。准时可以帮助每个人如期进行：您、驾驶员和其他乘客。
- 同意在Ride to Care车辆中不受到药物或酒精的影响或服用药物或酒精。
- 同意不在Ride to Care车辆内、车辆附近或司机附近吸烟或吸电子烟。请与车辆保持至少25英尺的距离。
- 同意不在Ride to Care车辆内、车辆附近、司机或其他成员附近从事非法活动。

- 根据Oregon法律,系好安全带。
- 同意在突发公共卫生事件中遵守其他规则,例如戴口罩。
- 不得做出歧视Ride to Care司机、工作人员或其他乘客的行为。
- 为与您同行的儿童携带正确尺寸的安全座椅。您安装座椅,并将孩子固定在座椅上。每次行程结束时,请从车上取下儿童安全座椅。请勿将个人物品留在车内。
- 将食物或饮料存放在密闭容器中,不要在车内食用。如果您需要控制健康状况,可能会允许您吃点小零食。
- 提前计划并携带食物(在停靠时吃)和药物,以防长途旅行或意外延误。
- 向Ride to Care和我们的交通提供商提供准确的信息,以改善您获得的服务。

如果您需要在药房或其他地点停留,必须获得我们的批准。司机只能在我们批准的情况下停靠。

## 服务修改

一些会员有特殊条件或需要。这些可能包括身体或行为健康障碍。我们将修改(调整)NEMT服务,以符合OAR 410-141-3955的规则。对于有健康状况或表现出对司机或行程中其他人构成直接威胁或安全风险的乘客,我们也将修改服务。

### 安全风险包括以下行为:

- 威胁司机。
- 威胁车内的其他人。
- 营造一种使车内任何人都面临受伤风险的情况。

对于滥用服务的乘客,我们也可能会进行服务修改。当乘客的行为导致医疗保健提供者基于交通问题拒绝服务时,服务也可能会修改。

如果您进行服务修改,您将收到书面通知,我们将与您合作。我们将寻找其他方式来帮助您获得医疗保健。

## 账单

我们和Health Share都不会向您收取往返所提供医疗服务的交通费,即使Oregon Health Authority (OHA)没有为我们提供这些服务的报销费用。如果您收到账单,请立即致电我们或Health Share。



## 超额付款

有时,我们支付给您的费用可能超出我们应付的金额。这称为超付款,可能发生在以下情况:

- 我们为您报销,但其他机构或资源已经为您报销。
- 为您提供乘车、餐饮或住宿的人会直接获得报酬,但您也会得到付款。
- 我们支付您赴约就诊的出行费用,但您:
  - 没有使用这笔钱。
  - 没有去赴约。
  - 与另一位同样获得报销的会员拼车。
- 我们向您提供公共交通卡,您将其出售或转让给其他人。

如果发生其中一项多付款项,我们可以向您收回多付款项。



## 申诉、反馈、拒绝和上诉

### 申诉和反馈

Health Share的医疗保健和交通提供商希望为您提供最佳护理。您对交通(旅行)服务的任何部分有投诉吗?您可以致电或写信告诉我们或Health Share。

您有权对我们的服务、流程或出行的任何方面提出申诉。申诉即表示不满。我们的团队将努力解决您的问题。

#### 申诉可能涉及但不限于以下方面:

- 被拒绝提供服务。
- 驾驶员或车辆安全。
- 您收到的服务质量。
- 司机或工作人员粗鲁。
- 您是否获得了适当类型的服务。
- 您对服务的使用。
- 您作为消费者的权利。

如果您提出申诉,您的NEMT服务不会受到负面影响。我们听取申诉非常重要,这样方可提供优质服务。

您可以在正常工作时间内致电Ride to Care 提出申诉。我们也欢迎其他反馈。

在Ride to Care收到您申诉后的五个工作日内,我们将向您发送以下两件材料之一:书面解决方案(决定),或者一封信,解释我们需要更多时间来调查您的问题。

我们将在30个日历日内向您提供最终答复。

**您需要帮助填写表格或了解如何继续吗?**Health Share可以提供帮助。请致电503-416-8090、免费电话888-519-3845或TTY 711联系其客户服务团队。

#### **您还可以：**

- 直接联系您的提供商，以讨论您的问题。
- 向OHP客户服务部提出投诉。请拨打OHP 免费电话800-273-0557。
- 向Oregon Health Authority Ombudsman提出投诉。请拨打OHA免费电话877-642-0450 或TTY 711。

您的授权代表(您同意代表您的人)可以代表您提出申诉。您可能需要(以书面或语音方式)告知Ride to Care, 您正在让授权代表提出申诉。

我们和Health Share都不会阻止(阻挠)您提出您之前提出的投诉或申诉。我们也不会阻止您向我们和Health Share提出或提交相同的投诉或申诉。

### **拒绝和上诉**

如果您认为您被不公平地拒绝提供服务, 您有权提出上诉、举行听证会或两者兼而有之。如果您的服务被拒绝, 我们会口头告诉您请求被拒绝的原因。在向您邮寄Notice of Adverse Benefit Determination (NOABD)之前, 如果初次筛查人员拒绝提供接送服务, Health Share必须由另一名员工进行二次审查。

在拒绝后72小时内, Health Share应向您邮寄一份Notice of Adverse Benefit Determination (会员

拒绝接送)。如果您已预约就诊的医疗服务提供者为您安排了行程, 我们还会向他们发送一份副本。您可以在会员手册中找到有关您权利的更多信息。

您应该始终尝试直接通过我们解决问题。但是, 如果我们无法解决您的问题, 您可以致电503-416-8090联系Health Share客户服务部, 或致电800-273-0557联系Oregon Health Authority会员服务部。

如果我们拒绝、停止或减少您请求的或您的医疗保健提供者代表您请求的 NEMT 服务, 我们将在72小时内或在更改发生之前尽快向您邮寄一封NOABD信函。该通知将告诉您我们做出该决定的原因。

如果您愿意, 这封信将解释如何对决定提出上诉。按照NOABD信函上的说明通过Health Share启动上诉程序。您必须在NOABD信函上注明的日期起60天内提交上诉。

如果您选择提出上诉, 具有相关情况的临床或项目专业知识的医疗保健专业人员将对其进行审查。Health Share将根据您的健康状况需要尽快向您邮寄上诉解决通知(NOAR)。他们将在您提出请求之日起16天内邮寄。如果Health Share需要更多时间, 他们会向您发送一封信。他们最多还有14天的时间。

如果Health Share在16天内或延长的上诉期限内未处理您的上诉, 则表示上诉程序已结束。然后您可以申请行政听证会。您不必自己提出申诉或上诉。如果您愿意, 授权(批准)代表可以为您上诉。

您可以继续享受在我们决定拒绝、停止或减少服务之前已经开始的服务。

**有关申诉和上诉系统、政策和程序的更多信息, 请致电Health Share:**

**电话: 503-416-8090**

**免费电话: 888-519-3845 或 TTY 711**

您还可以通过俄勒冈法律援助服务中心 (Legal Aid Services Oregon Law Center) 获得免费法律帮助。请拨打公共福利热线 800-520-5292 或 TTY 711, 了解更多信息。

# 满足您的需求

## Ride to Care、您的提供商和Oregon Health Authority如何联系



Oregon  
**Health**  
Authority

**Oregon Health Authority (OHA)** 负责整个Oregon的医疗补助计划，称为Oregon Health Plan (OHP)。非紧急医疗运输 (NEMT) 是OHP提供的福利。



health  
share  
Health Share of Oregon

**Health Share of Oregon (HSO)** 是所谓的协调护理组织 (CCO)。Health Share of Oregon在OHA的领导下为三县地区 (Clackamas、Multnomah和Washington县) 的OHP会员提供服务。



**CareOregon、Kaiser Permanente、Legacy Health/PacificSource、OHSU 和 Providence Health & Services** 是三县地区的保险公司，帮助Health Share CCO提供护理服务。通过他们的客户服务和护理协调团队，他们帮助确保您获得身体、牙科和心理保健以及药物滥用治疗。这些健康计划涵盖交通服务。



RIDE  
to CARE

**Ride to Care** 可帮助您获得Health Share涵盖的医疗保健预约和服务。Ride to Care将与您一起寻找适合您需求的NEMT服务。这可能是公共交通费用、里程报销资金或车辆接送服务。Ride to Care还可能会联系您的医疗保健提供者，以确认您正在参加Medicaid涵盖的服务。



**您的初级保健提供者 (PCP)** 可能是医生、执业护士、医生助理或自然疗法师。他们与CareOregon和其他医疗团队成员 (如牙医、心理健康服务提供者、药剂师等) 协调您的护理。您的PCP或其他医疗保健提供者也可以帮助您安排交通。









**503-416-3955或免费电话855-321-4899**  
**星期一至星期五上午8点至下午5点**

OHP-HSO-24-3527 CHI

HSO-23643345-EN-0109

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