

# RIDE to CARE

## Cẩm nang Hành khách

Ngày 1/1/2022



**503-416-3955** hoặc điện thoại miễn cước **855-321-4899**  
8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Thứ Hai đến thứ Sáu

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



# Mục lục

Thông tin liên lạc & giờ hành chính .....	<b>1</b>
Hỗ trợ ngôn ngữ và định dạng.....	<b>2</b>
Bảo mật cho thành viên.....	<b>3</b>
Tuyên bố không phân biệt đối xử.....	<b>3</b>
Tổng quan về chương trình .....	<b>5</b>
Người chăm sóc cá nhân (PCA).....	<b>7</b>
Phương tiện công cộng .....	<b>8</b>
Hoàn chi phí theo Dặm đường đi.....	<b>10</b>
Chuyến đi có cung cấp phương tiện.....	<b>12</b>
Ghé hiệu thuốc .....	<b>17</b>
Ngoài khu vực .....	<b>18</b>
Các trường hợp cấp cứu.....	<b>20</b>
Sàng lọc tài xế.....	<b>20</b>
Kế hoạch khi thời tiết bất lợi.....	<b>20</b>
Quyền & Trách nhiệm của quý vị .....	<b>21</b>
Thanh toán vượt mức .....	<b>22</b>
Khiếu nại, phản hồi, từ chối & kháng cáo .....	<b>22</b>
Phục vụ nhu cầu của quý vị.....	<b>25</b>



# Thông tin liên lạc và giờ hành chính

## Thông tin liên lạc Ride to Care

**Điện thoại:** 503-416-3955

**Số miễn cước:** 855-321-4899

**TTY:** 711

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

Ride to Care quản lý phúc lợi này thay mặt cho Health Share of Oregon, tổ chức chăm sóc phối hợp của quý vị.

## Giờ làm việc và nghỉ lễ của Ride to Care

**Giờ làm việc thông thường: 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, Thứ Hai đến Thứ Sáu, trừ ngày lễ.**

Trong những giờ đó, quý vị có thể đến đăng ký, nộp đơn khiếu nại và sắp xếp nhu cầu di chuyển của mình. Bất cứ nhu cầu nào bên ngoài thời gian nêu trên sẽ được xem xét sau giờ làm.

**Nhóm Dịch vụ Khách hàng chính của chúng tôi làm việc theo giờ thông thường, từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều, các ngày trong tuần.**

Ngoài giờ làm việc thông thường, quý vị có thể liên lạc với các dịch vụ ngoài giờ của chúng tôi. Tổng đài gọi ngoài giờ cung cấp các dịch vụ hạn chế. Tổng đài có thể giúp quý vị:

- Lên lịch cho các chuyến đi **khẩn cấp về mặt y tế**. Như đi từ bệnh viện về nhà hoặc đi đến nơi chăm sóc khẩn cấp.
- Kiểm tra chuyến đi đã lên lịch nhưng bị trễ quá 10 phút.
- Kiểm tra các chuyến đi sắp tới mà quý vị đã lên lịch.



**Nhóm Dịch vụ khách hàng chính của chúng tôi không làm việc vào những ngày lễ:** Ngày đầu năm mới, Ngày tưởng niệm, ngày 4 tháng 7, Ngày lao động, Lễ tạ ơn và Giáng sinh.

## Thông tin liên lạc Health Share of Oregon

**Địa chỉ:** 2121 SW Broadway, Suite 200, Portland, OR 97201

**Điện thoại:** 503-416-8090

**Số miễn cước:** 888-519-3845 or TTY 711

**Fax:** 503-416-4981

**Trực tuyến:** [healthshareoregon.org](http://healthshareoregon.org)

**Giờ làm việc:** 8 giờ sáng đến 4 giờ 45 chiều. Thứ Hai đến Thứ Sáu, trừ các ngày lễ

**Dịch vụ có sẵn 24 giờ một ngày, 365 ngày một năm.** Quý vị có thể lên lịch di chuyển (chuyến đi) trong bất kỳ ngày hoặc thời gian nào quý vị cần. Vui lòng gọi trong giờ làm việc thông thường để sắp xếp chuyến đi. Chỉ có các chuyến đi khẩn cấp về mặt y tế mới có thể được lên lịch sau giờ làm việc.

**Việc di chuyển được đặt lịch trước đó sẽ không bị ảnh hưởng bởi giờ hành chính hoặc ngày lễ của chúng tôi.**

Quý vị có thể cùng lúc lên lịch một hoặc nhiều chuyến đi khi gọi cho chúng tôi, trước tối đa 90 ngày, đối với các buổi hẹn khám đơn lẻ và buổi tái khám (lặp lại).

**Tổng đài ngoài giờ của chúng tôi luôn sẵn sàng phục vụ bất kể ngày giờ hoặc ngày lễ.**



## Hỗ trợ ngôn ngữ & định dạng

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。



## Bảo mật thành viên

Quyền riêng tư của quý vị rất quan trọng với chúng tôi. Chúng tôi sẽ nói về quý vị hoặc cung cấp thông tin của quý vị, chỉ khi cần cho mục đích công việc. Chúng tôi nghiêm cấm (không cho phép) làm khác đi. Chúng tôi sẽ bảo mật thông tin của quý vị theo yêu cầu của pháp luật



## Tuyên bố không phân biệt đối xử

### Health Share of Oregon không phân biệt đối xử

Health Share of Oregon phải tuân thủ luật dân quyền của tiểu bang và liên bang. Chúng tôi không thể đối xử bất công với mọi người trong bất kỳ chương trình hoặc hoạt động nào của chúng tôi vì những điều sau đây của họ:

- Tuổi tác
- Màu da
- Khuyết tật
- Bản sắc Giới tính
- Tình trạng hôn nhân
- Nguồn gốc Quốc gia
- Chủng tộc
- Tôn giáo
- Giới tính
- Khuynh hướng tình dục

Mọi người đều có quyền ra vào, sử dụng các tòa nhà và dịch vụ. Họ cũng có quyền nhận thông tin theo cách họ có thể hiểu. Ride to Care có nhân viên Dịch vụ Khách hàng đủ khả năng nói các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh. Nếu cần, chúng tôi cũng sẽ cung cấp một thông dịch viên khi quý vị gọi.

Điều này bao gồm nhận tài liệu văn bản ở các định dạng khác phù hợp với quý vị (bản in khổ lớn, âm thanh, chữ nổi Braille, v.v.).

**Quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể yêu cầu nhận miễn phí hướng dẫn này ở dạng giấy. Health Share sẽ gửi nó trong vòng năm ngày làm việc.**

Nếu quý vị không nói được tiếng Anh, chúng tôi sẽ bao gồm các dịch vụ thông dịch miễn phí và thông tin/tài liệu viết bằng ngôn ngữ giao tiếp của quý vị. Chúng tôi sẽ thực hiện những thay đổi hợp lý đối với các chính sách, hoạt động và thủ tục bằng cách trao đổi với quý vị về nhu cầu của quý vị.

**Để báo cáo về những lo ngại hoặc để biết thêm thông tin, vui lòng liên lạc với Điều phối viên Khiếu nại của chúng tôi theo một trong những cách sau:**

### Health Share of Oregon

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

**Điện thoại:** Toll-free 888-519-3845 or TTY 711

**Nộp đơn khiếu nại điện tử:** Sử dụng mẫu đơn của Oregon Health Authority, có sẵn bằng sáu ngôn ngữ: [oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx](https://www.oregon.gov/oha/OEI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx)

**Fax:** 503-416-1459

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

**Đọc tiếp ở trang sau ►**

## Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights

**Web:** [oregon.gov/OHA/OEI](https://oregon.gov/OHA/OEI)

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

**Điện thoại:** 844-882-7889, 711 TTY

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

## Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

**Điện thoại:** 971-673-0764

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

**Hộp thư:** 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)

**Web:** [ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf](https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf)

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

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

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



# Khái quát về chương trình

Ride to Care miễn phí cung cấp dịch vụ di chuyển y tế không khẩn cấp (không phải trường hợp cấp cứu), viết tắt là NEMT. NEMT là phúc lợi dành cho các thành viên đủ điều kiện của Health Share of Oregon. NEMT đưa quý vị đến các buổi khám sức khỏe mà Health Share đài thọ. Các buổi thăm khám có thể là đến bác sĩ, nha sĩ, chuyên gia tư vấn sức khỏe tâm thần hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác.

Khu vực phục vụ của chúng tôi là các quận Clackamas, Multnomah và Washington.

**Ride to Care cung cấp ba cách để quý vị được chăm sóc sức khỏe. Chúng tôi gọi đây là “các chuyến đi.”**

- 1. Phương tiện công cộng:** Chúng tôi cung cấp Hop Fastpasses hàng ngày hoặc hàng tháng. Quý vị có thể đi xe buýt TriMet, MAX và Xe điện Portland. Quý vị cũng có thể dùng phương tiện khác trong khu vực ba quận. Với tùy chọn này, quý vị cần tìm tuyến xe buýt hoặc tàu hỏa đưa quý vị đến nơi mong muốn. Nếu quý vị hỗ trợ tìm hiểu cách sử dụng phương tiện công cộng, hãy hỏi chúng tôi.
- 2. Hoàn tiền theo số dặm:** Chúng tôi trả mức phí theo dặm cho số dặm đã đi để được chăm sóc sức khỏe. Quý vị có thể tự lái xe. Hoặc người khác có thể lái xe cho quý vị. Đôi khi chúng tôi trả một khoản tiền chính thức (tiền cố định) cho các bữa ăn và chỗ ở (phòng ở qua đêm) nếu quý vị phải rời khỏi khu vực dịch vụ của chúng tôi. Với tùy chọn này, quý vị cần tìm một người có thể đưa quý vị đến buổi hẹn.
- 3. Chuyến đi có cung cấp phương tiện:** Chúng tôi có thể lên lịch cho các chuyến đi riêng và chung. Chúng tôi gửi một chiếc xe phù hợp với nhu cầu của quý vị. Điều đó bao gồm thiết bị lưu động của quý vị (thiết bị hỗ trợ di chuyển).

**Quý vị không phải trả bất cứ chi phí nào để sử dụng Ride to Care.**

Dịch vụ Khách hàng hoạt động từ 8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, trừ ngày lễ, để giúp quý vị lên lịch cho các chuyến đi.

## Những dịch vụ quý vị sẽ nhận khi gọi Ride to Care

Quý vị có thể nói chuyện với nhóm Dịch vụ khách hàng của chúng tôi. Chúng tôi sẽ tìm hiểu nhu cầu của quý vị. Sau đó, chúng tôi có thể giúp quý vị sử dụng bất kỳ dịch vụ nào mà Health Share đài thọ (thanh toán) thông qua Oregon Health Plan (OHP). Đó có thể là chăm sóc sức khỏe thể chất, nha khoa hoặc tâm thần, hoặc điều trị lạm dụng chất.

Chúng tôi sẽ xác minh (đảm bảo) rằng quý vị thích hợp (đủ điều kiện) để nhận một chuyến đi. Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để tìm ra kiểu di chuyển phù hợp và ít tốn kém nhất. Chúng tôi sẽ đảm bảo chuyến đi phù hợp với nhu cầu của quý vị.

## Bộ phận Dịch vụ Khách hàng sẽ hỏi những câu như:

- Quý vị muốn chúng tôi liên lạc với quý vị theo cách nào? Vào thời gian nào trong ngày? (Chúng tôi muốn cho quý vị biết về chuyến đi của quý vị ngay sau khi chúng tôi đã xếp lịch xong. Một ngày trước chuyến đi của quý vị, chúng tôi có thể gọi điện, nhắn tin, gửi email hoặc fax cho quý vị.)
- Quý vị thường đến các buổi hẹn chăm sóc sức khỏe (thời gian đã hẹn cho một dịch vụ y tế) bằng cách nào?
- Quý vị có sống gần nơi có phương tiện công cộng?
- Quý vị có quyền tiếp cận (có thể sử dụng) một chiếc xe không?
- Quý vị có sử dụng thiết bị lưu động không?
- Quý vị có cần thêm trợ giúp?
- Chúng tôi nên thực hiện những sửa đổi (thay đổi) đặc biệt nào đối với chuyến đi? Điều này có thể là do nhu cầu, quá khứ hoặc tình huống của quý vị.

Đại diện được ủy quyền của quý vị (người mà quý vị đồng ý hành động thay mặt quý vị) có thể gọi cho chúng tôi. Họ có thể hỏi chúng tôi về chuyến đi của quý vị. Đây có thể là Nhân viên Y tế Cộng đồng, cha mẹ nuôi tạm thời (foster parent) hoặc cha mẹ nuôi lâu dài (adoptive parent). Hoặc đó có thể là một người trưởng thành khác mà quý vị ủy quyền (chọn).

Quý vị có phải là thành viên kép của Health Share và Medicare không? Chúng tôi sẽ xác minh xem quý vị có yêu cầu (cần) trợ giúp để đến một buổi hẹn do Medicaid hoặc Medicare đài thọ. Buổi hẹn có thể nằm trong khu vực dịch vụ của chúng tôi (các quận Clackamas, Multnomah và Washington), hoặc có thể nằm ngoài khu vực dịch vụ của chúng tôi.

Health Share chịu trách nhiệm (xử lý và thanh toán) cho các chuyến đi không khẩn cấp, ngay cả khi chúng không thuộc khu vực kinh doanh của chúng tôi.

Cuộc sống luôn tràn đầy sự thay đổi! Sức khỏe của quý vị có đổi khác không? Quyền tiếp cận phương tiện giao thông của quý vị có thay đổi không?

Nếu xảy ra một trong hai thay đổi đó, trong thời gian ngắn hạn hay dài hạn, hãy gọi cho chúng tôi. Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để tìm ra tùy chọn tốt nhất cho nhu cầu mới của quý vị.

## Yêu cầu xếp lịch

**Mỗi lần quý vị gọi, chúng tôi sẽ cần quý vị cung cấp các thông tin sau:**

- Họ và tên.
- Ngày sinh.
- Số ID thành viên của quý vị.
- Xác nhận địa chỉ gửi thư của quý vị.
- Ngày giờ của buổi hẹn.
- Địa chỉ xuất phát và điểm đến (trả khách) đầy đủ.
- Tên cơ sở, tên bác sĩ và số điện thoại của bác sĩ.
- Lý do y tế cho buổi hẹn.

- Đó là chuyến đi khứ hồi hay một chiều.
- Nếu quý vị cần người chăm sóc cá nhân, viết tắt là PCA. (Xem [Trang 7](#) để biết thêm thông tin về PCA.)
- Quý vị có thể đi bộ mà không cần trợ giúp, hoặc quý vị có thiết bị lưu động hay không. Chúng tôi có thể hỏi quý vị có cần hỗ trợ từ tài xế hay không. (Xem [Trang 14](#) để biết thêm thông tin về thiết bị lưu động.)
- Nếu quý vị sử dụng thiết bị lưu động, chúng tôi có thể hỏi:
  - Đó là loại thiết bị gì (ví dụ: xe lăn, xe điện, nạng hoặc khung tập đi).
  - Các thông số của thiết bị.
  - Loại thiết bị lưu động của quý vị có thay đổi kể từ lần cuối chúng tôi đưa đón quý vị hay không.

Chúng tôi cũng có thể yêu cầu quý vị cung cấp thông tin khác. Chúng tôi sẽ xác minh xem quý vị có phải là thành viên Health Share hay không và yêu cầu của quý vị có phải là dịch vụ được đài thọ hoặc dịch vụ liên quan đến sức khỏe hay không. Xin lưu ý: Việc xác minh quý vị là thành viên của Health Share không đảm bảo rằng yêu cầu của quý vị sẽ được chấp thuận.

Chúng tôi sẽ chấp thuận hoặc từ chối yêu cầu chuyến đi của quý vị trong vòng 24 giờ sau khi quý vị liên lạc với chúng tôi. Nếu quý vị sắp có buổi hẹn trong vòng 24 giờ tới, chúng tôi sẽ cho quý vị biết quyết định của chúng tôi trước đó. Chúng tôi muốn quý vị đến đúng giờ hẹn.

Nếu chúng tôi cho phép (đồng ý) chuyến đi của quý vị vào thời điểm quý vị yêu cầu qua điện thoại, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị, bất cứ khi nào có thể, về các sắp xếp (kế hoạch) cho chuyến đi. Nếu không, chúng tôi sẽ hỏi cách tốt nhất để liên lạc với quý vị (email, điện thoại, tin nhắn, fax, v.v.) và cho quý vị biết về các sắp xếp (kế hoạch) cho chuyến đi ngay khi chúng tôi biết thông tin. Điều này sẽ được thực hiện trước buổi hẹn của quý vị.



**Health Share hoặc Ride to Care sẽ cung cấp thông tin về chuyến đi của quý vị ít nhất hai ngày trước buổi hẹn, nếu có thể. Thông tin về việc sắp xếp chuyến đi bao gồm, nhưng không giới hạn ở:**

- Tên và số điện thoại của tài xế. Thông tin này chỉ có thể được sử dụng để liên lạc với tài xế về chuyến đi đã lên lịch trước, nó không dùng để lên lịch cho chuyến đi trong tương lai.
- Thời gian dự kiến và địa chỉ đón.
- Tên và địa chỉ của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà quý vị sẽ gặp.

Là thành viên của Health Share, quý vị không chịu trách nhiệm xác định xem kế hoạch chuyến đi đã được thực hiện hay chưa.

Lưu ý rằng tài xế không thể thay đổi thời gian đón đã chỉ định của quý vị mà không có văn bản chấp thuận từ Health Share hoặc Ride to Care.

**Quý vị có cần thay đổi thời gian đón hoặc thông tin khác về chuyến đi không? Hãy gọi cho chúng tôi.** Chúng tôi sẽ thông báo cho nhà cung cấp dịch vụ di chuyển.

Tìm thêm thông tin chi tiết trên **Trang 8-17**, bên dưới là ba loại hình di chuyển (chuyến đi) được cung cấp: phương tiện công cộng, hoàn tiền theo số dặm đã đi và chuyến đi có cung cấp phương tiện.



## Người chăm sóc cá nhân (PCA)

Người chăm sóc cá nhân (PCA) là người trợ giúp sẽ đi cùng thành viên đến buổi khám sức khỏe được đài thọ. PCA giúp trước, trong hoặc sau chuyến thăm khám của quý vị. Họ hỗ trợ những việc như:

- Lên xuống cầu thang
- Thiết bị lưu động của quý vị
- Phiên dịch ngôn ngữ
- Giám sát y tế (theo dõi các thiết bị).

PCA có thể là cha mẹ ruột, cha mẹ kế, ông bà hoặc người giám hộ của thành viên. Hoặc có thể là bất kỳ người trưởng thành nào trên 18 tuổi. Cha mẹ hoặc người giám hộ của thành viên phải ủy quyền (đồng ý) cho họ.

Chúng tôi hoặc Health Share có thể yêu cầu cha mẹ hoặc người giám hộ cung cấp văn bản Đồng ý đó.

Nếu quý vị cần PCA đi cùng quý vị đến các buổi khám sức khỏe, hãy thông báo cho chúng tôi khi quý vị gọi điện yêu cầu trợ giúp trong chuyến đi. Chúng tôi sẽ kiểm tra xem người đó có đáp ứng yêu cầu hay không, như đã nêu cụ thể trong Những người tham gia Oregon cho Dịch vụ Chuyên chở Cho Trẻ em và Nhu cầu Đặc biệt tại [secure.sos.state.or.us/oard/viewSingleRule.action?ruleVrsnRsn=265572](https://secure.sos.state.or.us/oard/viewSingleRule.action?ruleVrsnRsn=265572)

Trẻ em từ 12 tuổi trở xuống phải đi cùng người lớn. Người đi kèm có thể là cha mẹ ruột, cha mẹ kế, ông bà hoặc người giám hộ của thành viên. Quy định về người đi kèm cũng áp dụng cho các thành viên Health Share ở mọi lứa tuổi nếu họ có nhu cầu đặc biệt về thể chất hoặc phát triển.

PCA phải đi cùng thành viên trong cả lượt đi và lượt về. Chúng tôi sẽ không gửi hóa đơn cho quý vị đối với bất cứ việc vận chuyển nào (đi cùng) dành cho người đi kèm.



# Phương tiện công cộng

Nếu quý vị có thể sử dụng phương tiện công cộng, chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị tiền vé đi phương tiện công cộng. Chúng tôi có thể cần xác nhận (kiểm tra) với phòng khám rằng quý vị đã đặt lịch hẹn vào thời điểm đó.

Khi quý vị gọi, chúng tôi sẽ xem xét các buổi hẹn chăm sóc sức khỏe của quý vị. Vui lòng sẵn sàng cho chúng tôi biết về các buổi hẹn trong tương lai dùng để chăm sóc sức khỏe thể chất, nha khoa và tâm thần, hoặc điều trị lạm dụng chất.

Qua điện thoại, chúng tôi sẽ hỏi thông tin để lên lịch cho chuyến đi của quý vị. Xem “Những dịch vụ quý vị sẽ nhận khi gọi Ride to Care” trên **Trang 5** để biết thông tin chúng tôi cần thu thập.

## Chúng tôi cũng sẽ hỏi:

- Quý vị có cần tiền vé cho người chăm sóc cá nhân (PCA) hay không.
- Số thẻ Hop Fastpass đầy đủ của quý vị, liệu quý vị có số thẻ mà không được tổ chức khác quản lý và đây có phải là lần đầu tiên quý vị gọi chúng tôi hay không.
- Địa chỉ gửi thư của quý vị.

## Các tùy chọn chuyển tuyến địa phương

Có một số lựa chọn giao thông công cộng mà chúng tôi có thể trả tiền vé. Hãy cho chúng tôi biết địa chỉ quý vị sẽ sử dụng cho buổi hẹn khám sức khỏe.

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

- Xe buýt TriMet
- Portland Streetcar
- TriMet MAX
- Vancouver C-Tran

## Chúng tôi cũng có thể gửi cho quý vị tiền vé cho:

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

## Thẻ tháng và thẻ ngày

Chúng tôi sẽ xác định (quyết định) xem thẻ ngày hay thẻ tháng sẽ phù hợp với quý vị.

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

Nếu quý vị có năm buổi hẹn trở lên trong một tháng dương lịch, quý vị sẽ đủ tiêu chuẩn nhận (đủ điều kiện nhận) thẻ TriMet hàng tháng.

Quý vị chỉ có một buổi hẹn? Hãy cứ hỏi chúng tôi xem quý vị có đủ điều kiện nhận thẻ tháng hay không. Nếu quý vị có thẻ Công dân Danh dự với TriMet, quý vị chỉ cần một buổi hẹn.

## Thời gian cần ghi nhớ

- **Quý vị đang yêu cầu thẻ vận chuyển hàng tháng?** Hãy gọi cho chúng tôi trong khoảng thời gian từ ngày 15 của tháng trước (trước) các buổi hẹn chăm sóc sức khỏe của quý vị đến ngày 10 của tháng mà các buổi hẹn của quý vị đã được lên lịch (sẽ diễn ra).
- **Quý vị có gọi điện sau ngày 10 cùng tháng với các buổi hẹn không?** Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thẻ chuyển tuyến hàng ngày, kể cả khi quý vị có năm buổi hẹn trở lên. (Trừ khi quý vị có thẻ Công dân Danh dự.)

## Ví dụ 1:

Quý vị muốn có thẻ TriMet hàng tháng cho tháng Tư. Quý vị gọi cho chúng tôi sau ngày 15 tháng 3 và trước ngày 10 tháng 4. Quý vị cho chúng tôi biết về năm buổi hẹn trong tháng 4 của quý vị. (Hoặc, nếu quý vị có thẻ Công dân Danh dự, quý vị thông báo cho chúng tôi về ít nhất một buổi hẹn trong tháng Tư.)

Quý vị đủ điều kiện nhận thẻ tháng Tư hàng tháng.

## Ví dụ 2:

Quý vị có năm buổi hẹn vào cuối tháng Tư. Quý vị gọi cho chúng tôi vào ngày 11 tháng 4 và hỏi tiền vé chuyển tuyến cho những buổi hẹn này.



Quý vị đủ điều kiện nhận được năm thẻ TriMet theo ngày. Đúng là quý vị có năm buổi hẹn trong một tháng nhưng quý vị **không** đủ điều kiện nhận thẻ hàng tháng. Đó là vì quý vị đã không gọi cho chúng tôi **trước ngày 10 tháng 4**. Lần sau, hãy gọi sớm hơn để đáp ứng thời hạn nhận thẻ hàng tháng.

## Hop cards

**Quý vị đã có thẻ Hop Fastpass (thẻ trả tiền vé chuyển tuyến Hop) chưa?** Chúng tôi có thể nạp tiền vào thẻ TriMet trả tiền vé theo ngày và theo tháng. (Nhưng chúng tôi không thể nạp tiền vào thẻ Hop của quý vị nếu một nhóm khác quản lý thẻ đó cho quý vị. Thay vào đó, chúng tôi sẽ gửi thẻ Hop mới cho quý vị qua bưu điện).

Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thẻ Hop mới qua bưu điện nếu quý vị chưa có thẻ.

Ride to Care chỉ sử dụng thẻ Hop để cung cấp cho quý vị tiền vé chuyển tuyến cho khu vực dịch vụ TriMet. Kể từ ngày 1/1/2020, TriMet không còn chấp nhận vé giấy hoặc vé mua qua ứng dụng đặt vé của chúng tôi.

Quý vị có đang đi lại bên ngoài khu vực dịch vụ của TriMet? Chúng tôi sẽ phát hành mẫu thanh toán tiền vé được địa phương đó chấp nhận.



## Gửi thư và thời gian chuyển tiền

Chúng tôi cần thời gian để gửi tiền vé chuyển tuyến cho quý vị. Chúng tôi muốn gửi tiền vé mà quý vị cần trước ngày hẹn. Vì vậy, xin vui lòng gọi cho chúng tôi trước thời hạn!

- **Nếu quý vị cần thẻ Hop Fastpass dành cho Người lớn hoặc Thanh niên:** Hãy gọi cho chúng tôi từ năm đến bảy ngày làm việc trước ngày hẹn của quý vị. Thẻ sẽ được gửi qua bưu điện.
- **Nếu quý vị cần tiền vé cho chuyến đi không phải là phương tiện công cộng TriMet:** Hãy gọi cho chúng tôi từ năm đến bảy ngày làm việc trước ngày hẹn của quý vị. Tiền vé được gửi qua bưu điện.
- **Nếu quý vị cần nạp tiền vé vào thẻ Hop:** Hãy gọi cho chúng tôi ít nhất 48 giờ làm việc trước ngày hẹn của quý vị. Chúng tôi sẽ cập nhật số dư trong thẻ Hop của quý vị.

## Tiền vé cho Công dân danh dự và Người có Thu nhập thấp

Nếu quý vị sử dụng TriMet hoặc C-Tran để đi đến các buổi hẹn của mình, vui lòng đăng ký vé Hop Fastpass dành cho Công dân Danh dự hoặc Người có Thu

nhập thấp (thẻ Hop). Mọi thành viên sử dụng Ride to Care đều đủ điều kiện nhận thẻ giá rẻ hơn này. Hãy nộp đơn tại văn phòng TriMet ở Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave, Portland.

Truy cập trang web của TriMet's để biết thêm thông tin: [trimet.org/lowincome](https://trimet.org/lowincome)

**Người chăm sóc cá nhân (PCA) có đi cùng quý vị đến buổi hẹn không?** Khi quý vị đăng ký tiền vé cho Công dân Danh dự hoặc Người có Thu nhập thấp, hãy nhớ thông báo cho TriMet về PCA của quý vị. [\(Xem thêm thông tin ở trang sau.\)](#)

Sau khi quý vị hoàn thành đơn đăng ký, TriMet sẽ chụp ảnh của quý vị. TriMet sẽ cung cấp cho quý vị một thẻ TriMet Hop có hình của quý vị. Sau đó, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi cung cấp tiền vé cho công dân có thu nhập thấp hoặc công dân danh dự để sử dụng TriMet và C-Tran.

### **Nếu quý vị cần một người chăm sóc cá nhân đi cùng quý vị trên phương tiện công cộng:**

1. Hãy thông báo cho nhóm Dịch vụ khách hàng khi quý vị gọi điện để hỏi tiền vé chuyển tuyến.
2. Hãy thông báo cho nhân viên của TriMet khi quý vị đăng ký thẻ Hop dành cho Công dân Danh dự. (Đúng, quý vị đủ điều kiện nhận thẻ dành cho Công dân Danh dự.)

- TriMet sẽ thêm chữ “A” — cho người chăm sóc — vào thẻ Hop Công dân Danh dự của quý vị.
- Với thẻ Hop Công dân Danh dự “A”, TriMet cho phép người chăm sóc cá nhân đi cùng quý vị miễn phí.
- **Quý vị có thẻ Hop Công dân Danh dự mà không có chữ A?** Vui lòng đăng ký cập nhật thẻ Hop Công dân Danh dự tại văn phòng TriMet càng sớm càng tốt. Cho TriMet biết rằng quý vị cần đi cùng với một người chăm sóc.

Chúng tôi có thể tạm thời cung cấp tiền vé trong thời gian quý vị đăng ký hoặc cập nhật thẻ Hop Công dân Danh dự để bao gồm người chăm sóc của quý vị.



## Hoàn chi phí theo dặm đường đi

Nếu quý vị hoặc một người quen có thể chở quý vị đến các buổi hẹn chăm sóc sức khỏe của quý vị, chúng tôi có thể hoàn trả (trả lại tiền cho quý vị) tính theo số dặm quý vị đã di chuyển.

Khi người khác đưa và đón quý vị từ các buổi hẹn, chúng tôi sẽ trả cho quý vị khoản tiền bồi hoàn. Quý vị có trách nhiệm trao tiền cho người đã đưa đón quý vị.

### **Đây là các bước quý vị phải thực hiện.**

**Lưu ý rằng Bước 3 có thời hạn 45 ngày.**

1. **Gọi Ride to Care để lên lịch cho chuyến đi của quý vị.** Bất cứ khi nào có thể, hãy gọi trước buổi hẹn ít nhất hai ngày làm việc. Điều này giúp chúng tôi có thời gian xác nhận thông tin trước buổi hẹn của quý vị. Chúng tôi cần làm điều này trước khi có thể chấp thuận yêu cầu của quý vị.

Quý vị có thể gọi sớm tối đa 90 ngày trước buổi hẹn.

Nếu quý vị gọi điện vào cùng ngày với buổi hẹn, tiền hỗ trợ vẫn có thể được chấp thuận. Tuy nhiên, chúng tôi phải nhận được đơn xác nhận buổi hẹn của quý vị trước khi quý vị được bồi hoàn (trả lại tiền). (Xem phần thẻ Focus trên [Trang 11](#).)

2. **Mang theo đơn xác nhận buổi hẹn đến buổi hẹn của quý vị.** Yêu cầu nhân viên văn phòng của bác sĩ ký tên.

Quý vị có thể nhận đơn xác nhận (bằng chứng) bằng bất kỳ cách nào sau đây:

- In đơn từ trang web Ride to Care tại [ridetocare.com](http://ridetocare.com)
- Gọi chúng tôi theo số 855-321-4899 hoặc TTY 711 và yêu cầu chúng tôi gửi đơn cho quý vị qua bưu điện.
- Yêu cầu chúng tôi fax đơn đến văn phòng bác sĩ của quý vị.

**3. Hãy gửi cho chúng tôi đơn gốc đã điền đầy đủ trước thời hạn.** Chúng tôi phải nhận được đơn và bất kỳ biên lai bắt buộc (cần thiết) nào trong vòng 45 ngày kể từ ngày hẹn của quý vị. Chúng tôi sẽ không hoàn tiền cho quý vị nếu chúng tôi nhận đơn xác nhận của quý vị và bất kỳ biên lai bắt buộc nào sau hơn 45 ngày kể từ ngày quý vị đi khám.

Quý vị có thể gửi biểu mẫu qua bưu điện hoặc yêu cầu văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ fax đơn đó. Nếu nhà cung cấp của quý vị gửi đơn qua fax, họ cần gửi kèm tờ bì có tiêu đề thư ghi tên cơ sở của họ và thông tin buổi hẹn của quý vị.

**Địa chỉ gửi thư:**

Ride to Care, PO Box 301339  
Portland OR 97294

**Số fax Ride to Care:** 503-296-2681

Chúng tôi sẽ xác minh rằng quý vị đã đến gặp nhà cung cấp và nhận điều trị.

**4. Hoặc yêu cầu nhà cung cấp của quý vị viết một lá thư.** Thay vì gửi fax đơn xác nhận buổi hẹn, nhà cung cấp của quý vị có thể gửi fax cho chúng tôi một lá thư có tiêu đề chuyên ngành của họ.

Thư phải bao gồm:

- Họ và tên của quý vị.
- Địa chỉ gửi thư hiện tại của quý vị.
- Số ID Health Share (Medicaid) của Quý vị.
- Ngày và giờ chuyển thăm khám của quý vị.
- Mục đích chuyển thăm khám của quý vị.
- Chữ ký và số điện thoại của nhà cung cấp hoặc nhân viên nơi quý vị đến thăm khám.

**5. Nhận tiền bồi hoàn.** Sau khi chúng tôi xác minh buổi hẹn của quý vị, chúng tôi sẽ nạp tiền bồi hoàn theo số dặm đã di chuyển vào thẻ Focus. Thẻ Focus là thẻ ghi nợ trả trước của Visa, được cung cấp thông qua

Ngân hàng Hoa Kỳ. Chúng tôi sẽ nạp tiền trong vòng 14 ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn đã hoàn thành của quý vị.

### Thẻ Focus

Nếu đây là lần đầu quý vị yêu cầu hoàn tiền, chúng tôi sẽ tạo cho quý vị một tài khoản có thẻ Focus ghi nợ trả trước. Chúng tôi sẽ gửi thẻ của quý vị qua bưu điện. Có thể mất từ 7 đến 10 ngày làm việc để thẻ đến nơi. Thẻ Focus sẽ nằm trong một phong bì không đánh dấu. Nó có thể trông giống như thư rác, vì vậy hãy để ý hộp thư của quý vị.

Giữ gìn thẻ Focus của quý vị. Chúng tôi sẽ nạp tiền vào cùng một thẻ này để thực hiện bồi hoàn trong tương lai.

Trước khi sử dụng thẻ, quý vị phải kích hoạt (khởi động thẻ). Thẻ có kèm theo hướng dẫn. Quý vị có thể sử dụng thẻ tại bất kỳ địa điểm nào chấp nhận Visa.

### Tỷ lệ bồi hoàn và số dư thẻ

Tiền bồi hoàn theo số dặm di chuyển của quý vị sẽ được nạp vào thẻ Focus với mức phí là 0,25 đô la cho mỗi dặm di chuyển. Chúng tôi sẽ thêm các khoản bồi hoàn vào thẻ Focus của quý vị sau khi số tiền đến hạn đạt 10 đô la trở lên. Số dư trên thẻ luân chuyển từ tháng này sang tháng khác.

**Nếu thẻ của quý vị không được sử dụng trong sáu tháng, thẻ sẽ mất hiệu lực.** Quý vị sẽ phải yêu cầu chúng tôi kích hoạt lại thẻ Focus trước khi quý vị có thể truy cập tiền hỗ trợ.

Nếu có thắc mắc về số dư trong thẻ, rút tiền hoặc kích hoạt lại thẻ, vui lòng gọi Dịch vụ Khách hàng Thẻ Focus qua điện thoại miễn cước 877-474-0010.

**Nếu quý vị cần một phương thức bồi hoàn khác với thẻ Focus, hãy liên lạc với chúng tôi. Yêu cầu chúng tôi điều chỉnh (thay đổi hoặc cấp ngoại lệ).**



# Chuyến đi có cung cấp phương tiện

## Khái niệm cơ bản về các chuyến đi có cung cấp phương tiện

Khi quý vị gọi điện để yêu cầu chuyến đi, chúng tôi sẽ đặt một số câu hỏi. Chúng tôi muốn đảm bảo rằng quý vị đang sử dụng loại phương tiện đi lại phù hợp.

### Nếu chúng tôi đang lên lịch cho chuyến đi, chúng tôi sẽ yêu cầu thông tin như:

- Toàn bộ địa chỉ xuất phát và địa chỉ đến. Địa chỉ bao gồm số căn hộ, phòng, tòa nhà, tầng hoặc dãy phòng.
- Những điều cần lưu ý cho tài xế về vị trí đón quý vị. Có cầu thang không? Đó có phải là một cộng đồng được kiểm soát không?
- Có người chăm sóc cá nhân hoặc động vật hỗ trợ nào đi cùng quý vị hay không.
- Quý vị có đang sử dụng thiết bị lưu động nào không. Nếu có, chúng tôi có thể hỏi về:
  - Loại thiết bị.
  - Các thông số của thiết bị.
  - Mức độ dịch vụ quý vị cần (Xem [trang 14](#)).
- Quý vị có cần một chuyến xe đưa về nhà hay không, và thời gian dự kiến cần chuyến xe.

Nếu có thể, vui lòng gọi chúng tôi ít nhất 48 giờ làm việc trước buổi hẹn của quý vị. Thông báo trước sẽ giúp chúng tôi sắp xếp lịch trình. Quý vị có thể gọi cho chúng tôi sớm đến 90 ngày trước khi ngày hẹn khám.

Quý vị có quyền yêu cầu chuyến xe cho cùng ngày hoặc cho hôm sau. Nhưng nếu chúng tôi nhận được nhiều nhu cầu di chuyển, chúng tôi sẽ ưu tiên cho các yêu cầu khẩn cấp về mặt y tế. Xem [Trang 13](#) để biết thêm thông tin về các yêu cầu cho chuyến đi trong ngày và ngày hôm sau.

### Chúng tôi có thể lên lịch đi xe nếu quý vị:

- Không có quyền tiếp cận một chiếc xe.
- Không thể đi phương tiện công cộng.

Chúng tôi có thể gửi xe sedan, xe tải chở xe lăn, xe tải chở băng ca hoặc xe cứu thương không khẩn cấp. Chúng tôi sẽ quyết định dựa trên nhu cầu y tế của quý vị. Người chăm sóc cá nhân (PCA) có thể đi cùng quý vị nếu cần.

Khi đến điểm đón, tài xế phải cho quý vị biết họ đã có mặt. Họ phải đợi quý vị ít nhất 15 phút sau thời gian đón mà quý vị đã định trước. Nếu quý vị không đến trong vòng 15 phút đó, tài xế phải báo cho người điều phối trước khi họ rời khỏi điểm đón của quý vị.

**Bất cứ khi nào có thể, hãy gọi cho chúng tôi ít nhất hai ngày làm việc trước khi quý vị cần một chuyến xe.**

Chúng tôi sẽ xếp lịch chuyến đi để quý vị đến đúng giờ trong buổi hẹn khám. Chúng tôi sẽ lên lịch cho chuyến đi về của quý vị để nhanh chóng đón quý vị sau buổi hẹn khám.

Vui lòng chuẩn bị sẵn sàng khi tài xế đến. Tài xế đến sớm nhưng quý vị chưa chuẩn bị sẵn sàng? Quý vị không cần phải đi trước thời điểm hoặc khung thời gian đưa đón đã lên lịch.

## Các hướng dẫn khác về thời gian

- Tài xế sẽ không đến trễ hơn 15 phút sau thời điểm hoặc khung thời gian đưa đón theo lịch của quý vị.
- Quý vị sẽ đến nơi trước giờ hẹn không quá một tiếng.
- Tài xế sẽ đưa quý vị đến trước giờ hẹn ít nhất 15 phút.
- Chúng tôi có kế hoạch cho tình huống bất ngờ và kế hoạch dự phòng cho các trường hợp khác nhau có thể ảnh hưởng đến tình trạng sẵn có của chuyến xe. Các kế hoạch bao gồm những điều như giao thông đông đúc, tai nạn xe cộ, thời tiết khắc nghiệt (xấu) và các thành viên khác đến muộn hơn buổi hẹn. Các kế hoạch dự phòng bao gồm những việc như tìm một nhà cung cấp khác để quý vị đi nhờ hoặc hoàn tiền cho quý vị nếu người khác có thể đưa quý vị đi.

Chúng tôi sẽ cố hết sức để cung cấp các tùy chọn dự phòng để đưa các thành viên đến và đi từ các buổi hẹn của họ.

Nếu cần, chúng tôi sẽ làm việc với quý vị và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để đảm bảo rằng quý vị đến được buổi hẹn. Chúng tôi có thể cần chỉ định lại chuyến đi của quý vị cho một nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển khác. **Hãy cho chúng tôi biết ngay nếu tài xế của quý vị không đến trong vòng 10 phút tính từ thời điểm hoặc khung thời gian cần đón.**

- Tài xế sẽ đưa quý vị đến điểm hẹn không sớm hơn 15 phút trước khi phòng khám hoặc cơ sở khác mở cửa.
- Tài xế không được phép đưa quý vị đến một buổi hẹn ít hơn 15 phút trước khi văn phòng hoặc cơ sở khác đóng cửa.
- Nếu buổi hẹn của quý vị là vào cuối ngày, tài xế sẽ đón quý vị không trễ hơn 15 phút sau khi

phòng khám đóng cửa. Điều này sẽ xảy ra trừ khi buổi hẹn khám dự kiến sẽ kéo dài hơn 15 phút sau khi đóng cửa, hoặc trừ khi có yêu cầu từ quý vị hoặc cha mẹ, người giám hộ hoặc đại diện của quý vị (nếu áp dụng).

- Tài xế không được phép dừng đột xuất, bao gồm dừng vì thức ăn và nước uống, trên đường quý vị đi hoặc đón về từ buổi hẹn khám tại khu vực dịch vụ địa phương.

Nếu quý vị không chắc mình cần về nhà lúc nào sau buổi hẹn, quý vị có thể lên lịch cho cuộc gọi đặt lịch trước hoặc gọi hẹn quay lại sau. Khi quý vị hoàn tất buổi hẹn, hãy gọi 503-416-3955 (số điện thoại miễn cước 855-321-4899). Tài xế sẽ đến trong vòng 60 phút sau khi quý vị gọi.

Để tránh bị chậm trễ, chúng tôi khuyến khích quý vị hẹn thời gian đón bất cứ khi nào có thể.

Nếu quý vị cần hủy hoặc thay đổi chuyến đi sau khi đã lên lịch, hãy cho chúng tôi biết càng sớm càng tốt. Chúng tôi cần được thông báo sớm ít nhất hai giờ trước thời gian đón đã hẹn. Chúng tôi có thể không đáp ứng được những thay đổi vào phút chót, nhưng chúng tôi sẽ luôn cố gắng hết sức.

## Chuyến đi bị trì hoãn và chỉ định lại

Đôi khi, nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển có thể đến muộn hoặc không thể đón quý vị vì kẹt xe hoặc vì các lý do khác. Nếu xe của quý vị đến trễ, hoặc gặp vấn đề khác, hãy gọi chúng tôi. Chúng tôi sẽ chỉ định lại một nhà cung cấp khác cho chuyến đi của quý vị trong thời gian sớm nhất có thể. Chúng tôi làm việc với các bên cung cấp dịch vụ vận chuyển để đảm bảo có thêm xe.

## Yêu cầu trong ngày và ngày hôm sau

Xin quý vị gọi chúng tôi ít nhất hai ngày làm việc trước buổi hẹn chăm sóc sức khỏe của quý vị. Thông báo trước hai ngày sẽ giúp chúng tôi phục vụ quý vị tốt hơn trong thời gian có nhu cầu di chuyển tăng cao.

Quý vị có quyền yêu cầu một chuyến đi trong ngày hoặc ngày hôm sau.

Chúng tôi có thể xác minh các chuyến đi trong ngày với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị.

### **Đây là cách chúng tôi ưu tiên các yêu cầu đi lại trong ngày:**

- Quý vị đang được xuất viện.
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị yêu cầu quý vị đến trong ngày vì tình trạng sức khỏe nghiêm trọng. Điều này có thể bao gồm các chuyến đi để làm việc trong phòng thí nghiệm hoặc xét nghiệm khác.
- Quý vị cần đến nơi chăm sóc khẩn cấp vì quý vị bị ốm và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính của quý vị không có sẵn.
- Quý vị đang mang thai và cần đến gặp nhà cung cấp dịch vụ trước khi sinh (mang thai), hoặc đến cơ sở chăm sóc khẩn cấp.
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe đang gửi quý vị đến một chuyên gia.
- Quý vị phải lấy một loại thuốc cần thiết ngay lập tức.

Đối với mọi lý do khác, vui lòng gửi yêu cầu cho chuyến đi của quý vị ít nhất hai ngày làm việc trước buổi hẹn. Quý vị hoặc người đại diện của quý vị có thể lên lịch cho nhiều chuyến đi trong một cuộc điện thoại, sớm tối đa 90 ngày trước buổi hẹn của quý vị. Dịch vụ có sẵn 24 giờ một ngày, 365 ngày một năm.

Nếu một người bạn hoặc thành viên gia đình có thể đưa quý vị đến buổi hẹn, chúng tôi có thể chấp thuận hoàn tiền cho số dặm đã đi trong cùng ngày. Nếu quý vị có thể sử dụng phương tiện công cộng, chúng tôi có thể chấp thuận trả tiền vé cho phương tiện công cộng.

## **Mức độ dịch vụ**

**Các tài xế của chúng tôi có thể cung cấp các mức dịch vụ khác nhau sao cho phù hợp nhất với nhu cầu y tế của quý vị.**

- **Đón ở lề đường:** Tài xế sẽ gặp quý vị ở lề đường tại điểm đón quý vị.
- **Đón tận nơi:** Tài xế sẽ gặp quý vị tại cửa hoặc quầy lễ tân tại điểm đón quý vị. Tài xế sẽ hộ tống quý vị đến tận cửa hoặc quầy lễ tân nơi quý vị được đưa về.
- **Trao tận tay:** Tài xế sẽ gặp quý vị và một thành viên trong nhóm chăm sóc của quý vị tại điểm đón. Tài xế sẽ đưa quý vị vào tận bên trong địa điểm đưa quý vị về. Tài xế sẽ ở lại với quý vị cho đến khi có người trong nhóm chăm sóc đưa quý vị về hết quãng đường còn lại. Một người chăm sóc cá nhân, nếu có, có thể giúp thực hiện dịch vụ này.

**Khi quý vị gọi chúng tôi để đặt lịch di chuyển, vui lòng cho chúng tôi biết loại hỗ trợ mà quý vị yêu cầu.**

## **Thiết bị lưu động**

Thiết bị lưu động giúp quý vị di chuyển. Điều quan trọng là chúng tôi phải biết quý vị có sử dụng thiết bị lưu động hay không, kích thước thiết bị và quý vị có cần hỗ trợ khi xếp và dỡ thiết bị trong xe hay không. Cho dù quý vị sử dụng gậy, khung tập đi, xe lăn hay xe điện hay quý vị cần được vận chuyển bằng băng ca, chúng tôi đều có thể đưa quý vị đến buổi hẹn.

Chúng tôi có thể cung cấp một chuyến đi phù hợp với thiết bị lưu động của quý vị, nhưng không phải phương tiện nào cũng có thể đáp ứng mọi loại thiết bị. Chúng tôi muốn gửi chiếc xe phù hợp nhất cho nhu cầu của quý vị. Nếu chiếc xe đến điểm đón không phù hợp với nhu cầu của quý vị, hãy gọi chúng tôi ngay.

Khi gọi, quý vị hãy cho chúng tôi biết loại và kích thước thiết bị lưu động của quý vị và các chi tiết đặc biệt, nếu có.





### Các chi tiết quan trọng về thiết bị lưu động của quý vị có thể bao gồm:

- Nó có gấp gọn được không.
- Chiều rộng và chiều dài của thiết bị.
- Tổng trọng lượng của thiết bị khi đang sử dụng.
- Thiết bị có lưng cao hoặc ngả lưng về sau hay không.

Đối với việc vận chuyển bằng băng ca, hoặc nếu quý vị cần được cung cấp xe lăn cho chuyển đi, chúng tôi cần biết chiều cao và cân nặng của quý vị để có thể gửi xe lăn có kích thước phù hợp.

Bình oxy cũng có thể được cung cấp cho chuyển đi nếu quý vị yêu cầu. Khi quý vị lên lịch đi xe, vui lòng cho chúng tôi biết số lít oxy quý vị sẽ cần.

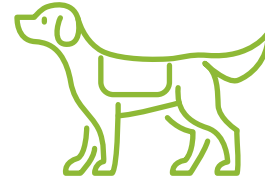
Nếu chúng tôi cung cấp cho quý vị thiết bị lưu động hoặc bình oxy, chúng tôi không thể để bình oxy cùng quý vị tại điểm đến. Chúng chỉ có thể được sử dụng trong quá trình đi xe. Hãy đảm bảo rằng quý vị lập kế hoạch cho các nhu cầu của mình tại địa chỉ nhà riêng và trong buổi hẹn.

Nếu quý vị sử dụng xe điện, tài xế có thể hỏi quý vị có muốn chuyển sang ghế ngồi trên xe vì sự an toàn của quý vị hay không. Nhưng quý vị không bắt buộc phải làm vậy.

Các thiết bị hỗ trợ di chuyển như khung tập đi hoặc gậy phải được cất vào xe một cách an toàn sau khi quý vị đã ngồi vào chỗ. Nhà cung cấp sẽ giúp quý vị bảo mật thiết bị của mình nếu cần thiết.

Bình oxy lưu động phải được cố định trong lúc vận chuyển. Vui lòng chỉ mang theo đủ oxy mà quý vị cần về mặt y tế.

Nếu quý vị thay đổi nhu cầu hoặc thiết bị lưu động, hãy cho chúng tôi biết.



### Động vật hỗ trợ

Quý vị có thể mang theo một động vật hỗ trợ trong chuyến đi. Động vật hỗ trợ là một con chó hoặc một con ngựa lùn mà quý vị cần vì bị khuyết tật. Động vật đã được huấn luyện để làm công việc hoặc thực hiện các nhiệm vụ vì lợi ích của quý vị - người bị khuyết tật. Xem thêm về động vật hỗ trợ và Đạo luật Người Mỹ Khuyết tật (ADA) tại

[ada.gov/service\\_animals\\_2010.htm](https://www.ada.gov/service_animals_2010.htm)

Động vật hỗ trợ cảm xúc, động vật đồng hành và vật nuôi không được phép lên xe của chúng tôi, trừ khi chúng ở trong các phương tiện vận chuyển kèm theo.

Nếu quý vị đi cùng động vật hỗ trợ, hãy cho chúng tôi biết khi quý vị gọi điện để sắp xếp chuyến đi.

### Đội Dịch vụ khách hàng và tài xế của chúng tôi có thể đặt những câu hỏi sau về động vật hỗ trợ của quý vị:

- Đó là loại động vật gì?
- Có phải động vật đó cần thiết vì lý do khuyết tật?
- Động vật đã được huấn luyện để thực hiện nhiệm vụ gì?

Dịch vụ khách hàng và tài xế chỉ có thể hỏi những câu đó. Quý vị có quyền giữ bí mật các chi tiết về thông tin y tế của mình. Quý vị không bắt buộc phải tiết lộ (cung cấp) bất kỳ thông tin nào ngoài ba câu hỏi trên.

## Đai an toàn

Mọi tài xế phải tuân theo luật thắt đai an toàn. Khi quý vị gọi điện để xếp lịch đi xe, hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần dây nối đai an toàn. Nếu quý vị có thể miễn đeo đai an toàn, vui lòng gọi chúng tôi để thảo luận về cách chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị tốt nhất. Người đi xe lãn phải sử dụng đai an toàn ở đùi và vai.

## Các chuyến đi chung

Các chuyến đi không được đảm bảo là riêng tư và có thể được chia sẻ. Những người đi NEMT khác có thể được đưa hoặc đón trên đường tới điểm đến của quý vị. Chúng tôi yêu cầu quý vị luôn cư xử tôn trọng những hành khách khác. Không hành động theo cách gây rủi ro an toàn cho bất kỳ ai trên xe.

## Vận chuyển an toàn

Khi một thành viên gặp khủng hoảng sức khỏe tâm thần, kiểu vận chuyển thích hợp nhất có thể là vận chuyển y tế an toàn bằng xe đặc biệt. Nghĩa là một bác sĩ hoặc nhân viên giữ trật tự xác định xem thành viên đó có nguy cơ gây hại cho bản thân hoặc người khác, hoặc có cần chăm sóc, giám hộ hoặc điều trị tức thời hay không.

Khi thích hợp về mặt y tế, một người khác có thể đi cùng thành viên để cung cấp thuốc trên đường đi hoặc đáp ứng các yêu cầu pháp lý. Ví dụ, bao gồm nhưng không giới hạn, cha mẹ, người giám hộ hợp pháp hoặc người đi cùng.

Chúng tôi sẽ cho phép vận chuyển y tế an toàn đối với các dịch vụ y tế được OHP đài thọ theo lệnh của tòa. Các trường hợp ngoại

lệ là nếu thành viên sắp hầu tòa hoặc có các phiên điều trần cam kết (trừ khi không có lựa chọn vận chuyển nào khác được tài trợ) hoặc nếu thành viên đang được giám hộ.

## Vắng mặt

Vắng mặt nghĩa là quý vị đã không sử dụng chuyến đi theo lịch trình và quý vị đã không cho chúng tôi biết đủ sớm để hủy chuyến đi.

### Lý do có thể là::

- Quý vị đã hủy chuyến đi chưa đầy hai giờ trước thời gian đã hẹn đưa đón quý vị.
- Quý vị chưa sẵn sàng trong vòng 15 phút kể từ thời điểm hoặc khung thời gian đưa đón đã hẹn.
- Quý vị đã từ chối một tài xế ngay tại cửa vì quý vị không cần đi xe nữa. Hoặc quý vị không muốn nhận chuyến đi từ tài xế hoặc nhà cung cấp đó.

Sau một số lần vắng mặt nhất định, chúng tôi có thể thực hiện sửa đổi (thay đổi) dịch vụ trên hồ sơ của quý vị.

Việc sửa đổi dịch vụ đặt ra các điều kiện đặc biệt và các hạn chế hợp lý (giới hạn công bằng) đối với các chuyến đi trong tương lai. Nghĩa là quý vị có thể phải sử dụng một nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển nhất định. Hoặc sử dụng phương tiện công cộng khi có sẵn. Hoặc gọi sớm cho chúng tôi để xác nhận mỗi chuyến đi. Hoặc quý vị có thể phải đi cùng người chăm sóc cá nhân (PCA). (Xem [Trang 7](#) để biết thêm thông tin về PCA.)

Quý vị có cảm thấy chuyến đi của mình bị đánh dấu vắng mặt do nhầm lẫn không? Quý vị có thể liên lạc với nhóm Dịch vụ khách hàng của chúng tôi để tranh luận (thắc mắc) về vấn đề vắng mặt. Chúng tôi sẽ xem xét vấn đề. Nếu thích hợp, chúng tôi sẽ xóa phần đánh dấu vắng mặt.



## Trẻ em từ 12 tuổi trở xuống

Người lớn phải đi cùng (đồng hành) trẻ em từ 12 tuổi trở xuống. Người lớn phải là cha mẹ, cha mẹ ruột, ông bà, người giám hộ hợp pháp, nhân viên hoặc tình nguyện viên của Department of Human Services (DHS) hoặc nhân viên Oregon Health Authority (OHA). Hoặc có thể là người lớn (18 tuổi trở lên) được cha mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp xác định bằng văn bản là người chăm sóc cá nhân hoặc PCA.

Người lớn phải cung cấp và lắp đặt ghế ngồi trên ô tô hoặc ghế nâng cho trẻ em dưới 8 tuổi. (Xem [Trang 7](#) để biết thêm thông tin về PCA)

Chúng tôi không thể cung cấp ghế ô tô cho quý vị. Tài xế có thể không giúp lắp hoặc tháo ghế ô tô. Quý vị phải mang theo ghế ô tô khi rời khỏi xe. Tài xế không thể giúp quý vị giữ ghế trên xe.

### Theo luật Oregon:

- Trẻ em dưới 2 tuổi phải ngồi trên ghế ô tô hướng mặt về phía sau.
- Trẻ em từ 2 tuổi trở lên có cân nặng dưới 40 pound phải ngồi trên ghế ô tô.
- Trẻ em nặng hơn 40 pound phải ngồi trên ghế nâng cho đến khi các em đạt chiều cao 4 feet, 9 inch hoặc đạt 8 tuổi và đeo vừa đai an toàn của người lớn.
- Tài xế chỉ có thể chở trẻ em khi có người đi cùng và có ghế ngồi phù hợp trên ô tô



## Ghế hiệu thuốc

Chúng tôi có thể cung cấp tiện ích bổ sung là giúp quý vị đến hiệu thuốc để lấy thuốc theo toa trong chuyến đi đang có. Điểm dừng có thể được thêm vào trước hoặc sau buổi hẹn của quý vị. Chúng tôi có thể cung cấp tiền vé xe buýt, hoàn tiền theo số dặm hoặc chuyến đi có cung cấp phương tiện.

Đối với các chuyến đi có cung cấp phương tiện, quý vị có tùy chọn: Tài xế đợi 15 phút. Hoặc quý vị có thể gọi khi sẵn sàng xuất phát.

Chúng tôi không lên lịch cho các chuyến đi chỉ mua thuốc thông thường. Tuy nhiên, chúng tôi sẽ xếp lịch trình nếu quý vị có nhu cầu về y tế.

Health Share và chương trình sức khỏe của quý vị làm việc với các nhà cung cấp dược phẩm để cung cấp tùy chọn giao thuốc theo toa đến tận nhà. Để tìm hiểu thêm về các lựa chọn giao thuốc, hãy hỏi chương trình sức khỏe hoặc phòng khám của quý vị. Hoặc gọi Health Share Customer Service theo số 503-416-8090, điện thoại miễn cước 888-519-3845 hoặc TTY 711.





## Ngoài khu vực

Quý vị cần một chuyến đi đến một buổi hẹn do Health Share đài thọ không có sẵn trong các quận Clackamas, Multnomah hoặc Washington? Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để xem có thể cung cấp dịch vụ đưa đón cho buổi hẹn đó hay không. Đôi khi, việc di chuyển ra khỏi khu vực bao gồm sự kết hợp giữa việc hoàn tiền và chuyến đi có cung cấp phương tiện, tùy vào tình huống của quý vị.

Thông tin chi tiết có trong OAR 410-141-3515(7)(a) và (b), 410-141-3930. Quý vị có thể tìm thêm thông tin về chi phí ăn ở cũng như các khoản hoàn tiền khi di chuyển, hãy tham khảo Hướng dẫn Hoàn tiền của Ride to Care tại đây

[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)

Trong một số trường hợp, chúng tôi cũng có thể cung cấp tiền hỗ trợ ăn ở (một khoản tiền cố định) cho quý vị và một người đi kèm - người đi cùng quý vị (xem thêm bên dưới). Chúng tôi có thể cung cấp tiền hỗ trợ cho các bữa ăn nếu dịch vụ chăm sóc sức khỏe nằm ngoài khu vực của quý vị:

- Bao gồm chuyến đi dài hơn 30 phút hoặc 30 dặm (nếu quý vị sống trong khu vực thành thị).
- Bao gồm chuyến đi dài hơn 60 phút hoặc 60 dặm (nếu quý vị sống ở khu vực nông thôn).
- Chuyến đi hai chiều mất tổng cộng bốn giờ trở lên.

Để đủ điều kiện được hoàn tiền chỗ ở:

- Quý vị phải bắt đầu đi trước 5 giờ sáng để đến buổi hẹn khám, hoặc quý vị sẽ trở về nhà sau 9 giờ tối.

### HOẶC

- Nhà cung cấp của quý vị phải có văn bản thông báo cho chúng tôi rằng quý vị có nhu cầu y tế.

- Trong cả hai trường hợp, quý vị phải cung cấp tên và địa chỉ của nơi quý vị sẽ ở.

### Các bữa ăn cũng có thể có sẵn trong các trường hợp khác, chẳng hạn:

- Quý vị có thể tự đi đến một buổi hẹn khám ngoài khu vực.
- Một thành viên trong gia đình hoặc bạn bè có thể đưa quý vị đến buổi hẹn khám ngoài khu vực.
- Quý vị đang nhận một chuyến đi có cung cấp phương tiện đến buổi hẹn khám ngoài khu vực.

Vui lòng hỏi chúng tôi xem trường hợp ở ngoài khu vực của quý vị có đủ tiêu chuẩn nhận tiền hỗ trợ bữa ăn hay không.

Thành viên (và người đi kèm, nếu có) được hoàn tiền cho các bữa ăn và chỗ ở theo mức giá này:

- Bữa sáng (11,00 đô): Chuyến đi bắt đầu trước 5 giờ sáng
- Bữa trưa (11,00 đô): Chuyến đi kéo dài trong suốt thời gian từ 11:30 sáng đến 1:30 chiều.
- Bữa tối (11,00 đô): Chuyến đi kết thúc sau 9 giờ tối
- Chỗ ở: 80 đô mỗi đêm. Chúng tôi chỉ hoàn tiền chỗ ở của người đi kèm nếu họ không ở chung phòng với quý vị.

Tiền ăn là khoản tiền cố định. Quý vị không cần cung cấp cho chúng tôi biên lai của bữa ăn.

Các thành viên phải thanh toán bất kỳ chi phí ăn ở nào đắt hơn số tiền đã được phê duyệt. Vui lòng lập kế hoạch phù hợp nếu quý vị được chấp thuận tiền hỗ trợ ăn ở. Nếu quý vị hoặc thành viên mà quý vị đang thay mặt để gọi không thể chi trả phần chi phí còn lại, hãy gọi Health Share để hỏi về các lựa chọn của quý vị.

## Ride to Care sẽ đưa quý vị đến nơi



Chúng tôi có một quy trình xem xét các yêu cầu về chi phí đi lại để nhận dịch vụ chăm sóc bên ngoài khu vực chúng tôi phục vụ. Khi được chấp thuận trước, chúng tôi có thể hoàn trả một số chi phí đi lại hoặc hỗ trợ một khoản chi phí đi lại cố định.

Ngay khi quý vị đặt lịch hẹn khám sức khỏe ngoài khu vực, hãy gọi chúng tôi. Chúng tôi cần thời gian xem xét yêu cầu của quý vị. Trước tiên, chúng tôi sẽ kiểm tra xem quý vị đi ra ngoài khu vực dịch vụ để được chăm sóc có phù hợp về mặt y tế hay không. Nếu chúng tôi chấp thuận buổi hẹn khám ngoài khu vực của quý vị, chúng tôi cần thời gian để lên lịch các phần cần thiết cho chuyến đi của quý vị.

Quý vị có thể gọi trước 90 ngày để yêu cầu một chuyến đi ra ngoài khu vực phục vụ. Quý vị có tối đa 45 ngày sau buổi hẹn để gửi cho chúng tôi đơn yêu cầu hoàn tiền đã điền đầy đủ.

Khi quý vị gọi điện để yêu cầu một chuyến đi đến một buổi hẹn khám ngoài khu vực dịch vụ của chúng tôi, các đại diện Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi sẽ cần một số thông tin.

**Thông tin này sẽ giúp chúng tôi quyết định xem chuyến đi có nằm trong các nguyên tắc bảo hiểm ngoài khu vực do Oregon Health Authority đặt ra hay không. Chúng tôi sẽ hỏi:**

- Toàn bộ địa chỉ đưa và đón, bao gồm cả số căn hộ và số phòng (nếu có).
- Tên cơ sở, tên và số điện thoại của nhà cung cấp.
- Lý do có các buổi hẹn khám.
- Ngày giờ của các buổi hẹn khám.
- Khi nào quý vị cần đến đó. Đây có thể là một ngày trước buổi hẹn khám đã lên lịch của quý vị.
- Quý vị cần ở lại bao lâu.
- Quý vị có thiết bị lưu động hoặc người chăm sóc cá nhân hay không.

- Loại phương tiện vận chuyển quý vị đang yêu cầu. (Chẳng hạn như vận chuyển bằng xe, bằng đường hàng không hoặc hoàn tiền theo số dặm.)

- Một số điện thoại hoạt động tốt để gọi lại cho quý vị.

Sau khi xem xét và xác minh thông tin chuyến đi, chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị. Chúng tôi sẽ cho quý vị biết chuyến đi của quý vị được chấp thuận hay bị từ chối.

Nếu quý vị được chấp thuận chuyến đi, chúng tôi sẽ cung cấp thông tin chi tiết về phương tiện di chuyển của quý vị. Và chúng tôi sẽ thiết lập cho quý vị thẻ Focus để được hoàn tiền.

## Đi lại bên ngoài khu vực dịch vụ với một người đi kèm

Chúng tôi sẽ hoàn trả tiền ăn hoặc tiền ở cho một người đi kèm (người đi cùng quý vị). Đây có thể bao gồm cha mẹ hoặc những người khác giúp đỡ các thành viên. Chúng tôi hoàn tiền cho người đi cùng với thành viên khi:

- Thành viên là trẻ vị thành niên không thể đi lại mà không có người khác.
- Thành viên có một ghi chú có chữ ký từ nhà cung cấp của họ giải thích lý do phải có người đi cùng họ.
- Vì lý do tinh thần hoặc thể chất, thành viên không thể đến buổi hẹn khi không có hỗ trợ.
- Thành viên không thể về nhà sau buổi hẹn khám, điều trị hoặc dịch vụ nếu không có hỗ trợ.

Trong một số tình huống nhất định, chúng tôi có thể quyết định hoàn trả tiền ăn hoặc tiền ở cho nhiều hơn một người đi kèm, hoặc vì những lý do khác với lý do nêu trên.

Nếu quý vị và/hoặc người đi cùng quý vị không thể trả trước cho các bữa ăn và chỗ ở của quý vị, vui lòng cho chúng tôi biết. Chúng tôi sẽ tìm ra lựa chọn tốt nhất cho quý vị.



## Các trường hợp cấp cứu

**Nếu quý vị gặp trường hợp y tế khẩn cấp, hãy gọi 911 hoặc nhờ người khác đưa quý vị đến phòng cấp cứu gần nhất.**

Nếu quý vị gặp trường hợp khẩn cấp khi đi xe, hãy thông báo cho tài xế của quý vị. Tài xế có thể gọi 911.

Ride to Care không cung cấp dịch vụ di chuyển khẩn cấp.



## Sàng lọc tài xế

Chúng tôi sàng lọc các tài xế của mình. Họ trải qua các hoạt động trước khi tuyển dụng bao gồm kiểm tra lý lịch và sàng lọc để đảm bảo rằng họ không bị loại khỏi việc tham gia vào các chương trình liên bang. Họ phải tuân theo các yêu cầu tuyển dụng cụ thể, bao gồm bằng lái xe có chứng thực chính xác, nếu cần. Dịch vụ vận chuyển chỉ được cung cấp trên các phương tiện đáp ứng tiêu chuẩn an toàn và tiện nghi nhất định. Họ cung cấp các tính năng như đai an toàn, bình chữa cháy và bộ sơ cứu. Các phương tiện di chuyển này cấm hút thuốc, được khử trùng, làm sạch, không có rác và đáp ứng mọi yêu cầu chứng chỉ và giấy phép của địa phương.



## Kế hoạch cho thời tiết bất lợi

Chúng tôi có kế hoạch phục vụ nếu quý vị cần được chăm sóc y tế cấp bách trong thời tiết khắc nghiệt. Chăm sóc y tế cấp bách bao gồm lọc thận, truyền hóa chất và các chăm sóc khác. Thời tiết bất lợi (rất xấu) bao gồm nhiệt độ cực nóng, cực lạnh, lũ lụt, cảnh báo lốc xoáy, tuyết rơi dày, đường đóng băng, v.v.





# Quyền và trách nhiệm của quý vị

## Là người dùng Ride to Care, quý vị có quyền:

- Nhận các dịch vụ vận chuyển an toàn và đáng tin cậy phù hợp với nhu cầu của quý vị.
- Yêu cầu dịch vụ thông dịch khi nói chuyện với Dịch vụ Khách hàng. Yêu cầu tài liệu Ride to Care bằng ngôn ngữ hoặc định dạng đáp ứng nhu cầu của quý vị.
- Nộp đơn khiếu nại về trải nghiệm Ride to Care của quý vị.
- Gửi kháng cáo, yêu cầu điều trần hoặc yêu cầu cả hai điều này nếu quý vị cảm thấy mình bị từ chối dịch vụ một cách không công bằng.
- Nhận văn bản thông báo khi chuyến xe bị từ chối.

Quý vị có quyền được vận chuyển theo cách đáng tin cậy như một phần trong quyền lợi chăm sóc sức khỏe của quý vị.

## Là hành khách của Ride to Care, trách nhiệm của quý vị bao gồm:

- Cư xử tôn trọng tài xế và những hành khách khác.
- Gọi chúng tôi càng sớm càng tốt để sắp xếp, thay đổi hoặc hủy bỏ chuyến đi của quý vị.
- Sử dụng đai an toàn và các thiết bị an toàn khác theo yêu cầu của luật Oregon.
- Yêu cầu trước về các điểm dừng bổ sung.

Nếu quý vị cần ghé vào hiệu thuốc hoặc địa điểm khác, chúng tôi phải chấp thuận điều đó. Tài xế chỉ được phép dừng ở những nơi được chúng tôi chấp thuận.

## Sửa đổi dịch vụ

Một số thành viên có những điều kiện hoặc nhu cầu đặc biệt, có thể bao gồm các khuyết tật thể chất hoặc các sức khỏe hành vi. Chúng tôi sẽ sửa đổi (điều chỉnh) các dịch vụ NEMT để đáp ứng các quy tắc trong OAR 410-141-3955. Chúng tôi cũng sẽ sửa đổi các dịch vụ dành cho những hành khách có tình trạng sức khỏe hoặc có những hành vi gây đe dọa trực tiếp hoặc gây rủi ro an toàn cho tài xế hoặc những người khác trong chuyến đi.

## Rủi ro an toàn bao gồm các hành vi như:

- Đe dọa tài xế.
- Đe dọa người khác trên xe.
- Tạo ra một tình huống khiến bất kỳ ai trên xe cũng có nguy cơ bị tổn thương.

Những người lạm dụng dịch vụ cũng có thể bị sửa đổi dịch vụ. Dịch vụ cũng có thể được sửa đổi khi hành vi của tài xế dẫn đến việc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe từ chối dịch vụ do các vấn đề về vận tải.

Nếu quý vị được sửa đổi dịch vụ, chúng tôi sẽ làm việc với quý vị. Chúng tôi sẽ tìm các lựa chọn khác để giúp quý vị chăm sóc sức khỏe của mình.

## Thanh toán

Chúng tôi và Health Share đều không được lập hóa đơn cho quý vị để đưa hoặc đón quý vị từ các dịch vụ y tế được đài thọ, ngay cả khi chúng tôi không được Oregon Health Authority (OHA) hoàn tiền cho các dịch vụ đó.



## Thanh toán vượt mức

Đôi khi, chúng tôi có thể thanh toán cho quý vị nhiều hơn số tiền cần thiết. Đây gọi là thanh toán vượt mức. Điều này có thể xảy ra khi:

- Chúng tôi hoàn tiền cho quý vị, nhưng một cơ quan hoặc nguồn lực khác đã hoàn tiền cho quý vị.
- Bất cứ ai cung cấp chuyến đi, bữa ăn hoặc chỗ ở của quý vị đã được thanh toán trực tiếp, nhưng quý vị cũng được hoàn trả cho chi phí đó.

- Chúng tôi thanh toán cho chuyến đi đến buổi hẹn khám của quý vị, nhưng quý vị:
  - Không sử dụng tiền.
  - Không đến buổi hẹn.
  - Đi chung chuyến với một thành viên khác cũng đã được hoàn tiền.
- Chúng tôi cung cấp cho quý vị thẻ chuyển tuyến công cộng và quý vị bán hoặc chuyển nhượng chúng cho người khác.

Nếu một trong những khoản thanh toán vượt mức này xảy ra, chúng tôi được phép thu lại số tiền vượt mức từ quý vị.



## Khiếu nại, phản hồi, từ chối & kháng cáo

### Khiếu nại và phản hồi

Các nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển và chăm sóc sức khỏe của Health Share muốn cung cấp cho quý vị sự chăm sóc tốt nhất có thể. Quý vị có phản nản về bất kỳ phần nào trong dịch vụ vận chuyển (chuyến đi) của quý vị không? Quý vị có thể gọi hoặc viết thư cho chúng tôi hoặc Health Share về điều đó.

Quý vị có quyền khiếu nại về bất kỳ khía cạnh nào của các dịch vụ, quy trình hoặc chuyến đi của chúng tôi. Một lời than phiền thể hiện sự không hài lòng. Đội ngũ của chúng tôi sẽ làm việc để giải quyết các mối quan tâm của quý vị.

### Khiếu nại có thể là về những điều như, nhưng không giới hạn ở việc:

- Bị từ chối một dịch vụ.
- Độ an toàn của tài xế hoặc phương tiện.
- Chất lượng dịch vụ quý vị nhận được.
- Tài xế hoặc nhân viên thô lỗ.
- Quý vị có nhận được kiểu dịch vụ thích hợp hay không.

- Quyền tiếp cận các dịch vụ của quý vị.
- Quyền lợi của quý vị với tư cách là người tiêu dùng.

Các dịch vụ NEMT của quý vị sẽ không bị ảnh hưởng tiêu cực nếu quý vị nộp đơn khiếu nại. Điều quan trọng là chúng tôi phải lắng nghe những khiếu nại để có thể cung cấp dịch vụ chất lượng.

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bằng cách gọi Ride to Care trong giờ làm việc thông thường. Chúng tôi cũng hoan nghênh những phản hồi khác.

Trong vòng năm ngày làm việc kể từ khi Ride to Care nhận đơn khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một trong hai thứ: văn bản giải quyết (quyết định). Hoặc thư giải thích rằng chúng tôi cần thêm thời gian xem xét vấn đề của quý vị.

Chúng tôi sẽ đưa ra câu trả lời cuối cùng cho quý vị trong vòng 30 ngày theo lịch.

**Quý vị cần trợ giúp để hoàn thành mẫu đơn hoặc cần hướng dẫn cách thực hiện?** Health Share có thể hỗ trợ. Hãy gọi nhóm Dịch vụ Khách hàng theo số 503-416-8090, điện thoại miễn cước 888-519-3845 hoặc TTY 711.



## Quý vị cũng có thể:

- Liên lạc trực tiếp với nhà cung cấp của quý vị để nói về mối quan tâm của quý vị.
- Nộp đơn khiếu nại cho OHP Client Services. Gọi OHP theo số miễn cước 800-273-0557.
- Nộp đơn khiếu nại cho Oregon Health Authority Ombudsman. Gọi OHA theo số miễn cước 877-642-0450 or TTY 711.

Đại diện được ủy quyền của quý vị (người mà quý vị đồng ý đại diện cho mình) có thể thay mặt quý vị nộp đơn khiếu nại. Quý vị có thể phải thông báo cho Ride to Care (bằng văn bản hoặc lời nói) rằng quý vị đang nhờ một đại diện được ủy quyền nộp đơn khiếu nại.

Chúng tôi và Health Share đều không được ngăn cản (chặn) các khiếu nại hoặc than phiền mà quý vị đã đưa ra trước đây. Chúng tôi cũng không ngăn quý vị nộp đơn hoặc gửi cùng một khiếu nại hoặc than phiền cho chúng tôi và Health Share.

## Từ chối và kháng cáo

Nếu quý vị cảm thấy mình bị từ chối dịch vụ một cách không công bằng, quý vị có quyền kháng cáo, điều trần hoặc làm cả hai điều. Nếu quý vị bị từ chối một dịch vụ, chúng tôi sẽ nói cho quý vị biết lý do từ chối yêu cầu. Trước khi gửi cho quý vị Thông Báo Quyết Định Phúc Lợi Bảo Hiểm Bất Lợi (NOABD), Health Share phải cung cấp một đánh giá thứ hai từ một nhân viên khác khi người khám sàng lọc ban đầu từ chối một chuyến đi.

Trong vòng 72 giờ kể từ khi bị từ chối, Health Share sẽ gửi Thông Báo Quyết Định Phúc Lợi Bảo Hiểm Bất Lợi cho quý vị qua bưu điện (thành viên đã từ chối chuyển xe). Chúng tôi cũng sẽ gửi một bản sao cho nhà cung cấp mà quý vị đã lên lịch hẹn, nếu họ đã xếp lịch cho chuyến đi cho quý vị. Quý vị có thể đọc thêm thông tin về các quyền của mình trong Cẩm nang Thành viên của quý vị.

Quý vị nên luôn cố gắng giải quyết trực tiếp các

mối bận tâm thông qua chúng tôi. Tuy nhiên, nếu chúng tôi không thể giải quyết mối bận tâm của quý vị, quý vị có thể liên lạc với Health Share Customer Service theo số 503-416-8090 hoặc Oregon Health Authority Member Services theo số 800-273-0557.

Nếu chúng tôi từ chối, dừng hoặc cắt giảm các dịch vụ NEMT mà quý vị đã yêu cầu hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị đã yêu cầu thay mặt quý vị, chúng tôi sẽ gửi thư NOABD cho quý vị trong vòng 72 giờ hoặc càng sớm càng tốt trước khi thực hiện thay đổi. Thông báo sẽ cho quý vị biết lý do chúng tôi quyết định như vậy.

Bức thư sẽ giải thích cách kháng cáo quyết định, nếu quý vị muốn làm vậy. Hãy làm theo hướng dẫn trong thư NOABD để bắt đầu quy trình kháng cáo thông qua Health Share. Quý vị phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên thư NOABD.

Nếu quý vị chọn nộp đơn kháng cáo, các chuyên gia chăm sóc sức khỏe có chuyên môn về chương trình hoặc lâm sàng về tình huống này sẽ xem xét lại. Health Share sẽ gửi cho quý vị một Thông báo Giải quyết Kháng cáo (NOAR) qua đường bưu điện trong thời gian nhanh nhất nếu tình trạng sức khỏe của quý vị yêu cầu. Họ sẽ gửi thông báo qua bưu điện không quá 16 ngày sau ngày quý vị yêu cầu. Nếu Health Share cần thêm thời gian, họ sẽ gửi thư cho quý vị. Họ có thể có thêm tối đa 14 ngày.

Nếu Health Share không xử lý đơn kháng cáo của quý vị trong vòng 16 ngày hoặc trước khung thời gian kháng cáo được gia hạn, thì nghĩa là quá trình kháng cáo đã hết. Sau đó, quý vị có thể nộp đơn yêu cầu một phiên điều trần hành chính. Quý vị không cần phải nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo của mình. Nếu muốn, quý vị có thể nhờ đại diện được ủy quyền (được chấp thuận) nộp hồ sơ cho quý vị.

Quý vị có thể tiếp tục nhận một dịch vụ đã bắt đầu trước khi chúng tôi quyết định từ chối, ngừng hoặc cắt giảm dịch vụ đó.

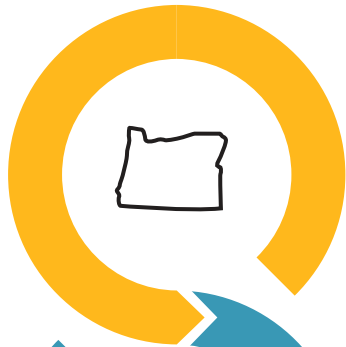
**Để biết thêm thông tin về các hệ thống, chính sách, thủ tục Khiếu nại và Kháng cáo, hãy gọi Health Share:**

**Điện thoại:** 503-416-8090

**Số miễn cước:** 888-519-3845 or TTY 711

# Phục vụ nhu cầu của quý vị

Cách kết nối giữa Ride to Care, nhà cung cấp của quý vị và Oregon Health Authority



Oregon  
**Health**  
Authority

**Oregon Health Authority (OHA)** điều hành chương trình Medicaid cho toàn bộ tiểu bang Oregon, gọi là Oregon Health Plan (OHP). Việc vận chuyển y tế không khẩn cấp (NEMT) là một phúc lợi do OHP đài thọ.



health  
share  
Health Share of Oregon

**Health Share of Oregon (HSO)** được gọi là tổ chức chăm sóc phối hợp (CCO). Health Share of Oregon hoạt động dưới sự quản lý của OHA để phục vụ các thành viên OHP trong khu vực ba quận (quận Clackamas, Multnomah và Washington).



**CareOregon, Kaiser Permanente, Legacy Health/PacificSource, OHSU and Providence Health & Services** là những đơn vị cung cấp bảo hiểm trong khu vực ba quận giúp Health Share CCO cung cấp dịch vụ chăm sóc. Thông qua các nhóm chăm sóc phối hợp và dịch vụ khách hàng, họ giúp đảm bảo rằng quý vị được tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe thể chất, nha khoa và tâm thần và điều trị lạm dụng chất. Các dịch vụ chuyên chở được đài thọ theo các chương trình sức khỏe này.



RIDE  
to CARE

**Ride to Care** giúp quý vị đến các buổi hẹn khám và dịch vụ chăm sóc sức khỏe do Health Share đài thọ. Ride to Care sẽ làm việc với quý vị để cung cấp dịch vụ NEMT phù hợp với nhu cầu của quý vị. Đây có thể là tiền vé cho phương tiện giao thông công cộng, tiền hoàn trả cho số dặm đã di chuyển hoặc chuyến đi có cung cấp phương tiện. Ride to Care cũng có thể liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị để xác minh rằng quý vị đang tham gia các dịch vụ được Medicaid đài thọ.



**Your primary care provider (PCP)** có thể là bác sĩ, điều dưỡng cao cấp, trợ lý bác sĩ hoặc chuyên gia áp dụng liệu pháp thiên nhiên. Họ điều phối việc chăm sóc của quý vị với CareOregon và các thành viên khác trong nhóm y tế như nha sĩ, bác sĩ sức khỏe tâm thần, dược sĩ và những người khác. PCP của quý vị hoặc các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe khác cũng có thể giúp quý vị sắp xếp phương tiện đi lại.



**503-416-3955** hoặc số miễn cước **855-321-4899**  
8 giờ sáng đến 5 giờ chiều. Thứ Hai đến thứ Sáu

OHP-HSO-22-2836

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

HSO-21276350-VI-0113