

RIDE to CARE

乘客指南

2026年1月1日

503-416-3955或免費電話855-321-4899

週一至週五上午8:00至下午5:00

ridetocare.com

目錄

聯絡資訊與辦公時間	2
語言與格式支援	3
會員保密性	8
不歧視聲明	8
計劃概覽	10
個人護理助理 (PCA).....	13
大眾運輸	13
里程報銷	16
報銷流程	16
車輛接送服務.....	18
藥局停靠服務.....	23
區域外服務	23
緊急狀況	26
司機篩選與車輛安全	26
惡劣天氣應變計劃.....	27
您的權利與責任.....	27
服務更改	28
費用帳單	29
超額支付	29
申訴、意見回饋、拒絕與上訴.....	29
舉報詐欺、浪費與濫用行為	31

聯絡資訊與辦公時間

Ride to Care聯絡資訊

電話：503-416-3955

免費電話：855-321-4899

傳真：503-296-2681

TTY：711

線上服務：ridetocare.com

郵寄地址：Ride to Care, PO Box 301339, Portland, OR 97294

Ride to Care代表您的協調護理組織Health Share of Oregon提供所有非緊急醫療交通 (non-emergent medical transportation, NEMT) 服務。

Ride to Care的電話線路在一般服務時間與非服務時間均提供英語和西班牙語的留言服務。其客戶服務團隊有會說多種語言的工作人員。如有需要，他們也可以為您安排口譯服務。如果您有聽力或言語障礙，客戶服務團隊也能提供協助。

Ride to Care服務時間與假日

我們的一般服務時間為週一至週五上午8:00至下午5:00（假日除外）。在這段時間內，您可以完成受理流程、提出申訴，以及安排您的交通服務需求。上述時間以外均視為非服務時間。我們的次要客戶服務團隊會在非服務時間、週末和假日期間提供有限服務。

主要客戶服務團隊在以下假日不提供服務：元旦、陣亡將士紀念日、美國獨立紀念日、勞動節、感恩節和聖誕節。

服務24小時全年無休提供。您可以為任何需要的日期或時間預約交通服務（行程）。如果行程不屬於醫療緊急狀況，請在一般服務時間內來電安排。只有醫療緊急行程可以在非服務時間安排。

先前安排好的交通服務不會受到我們服務時間或假日的影響。

致電時可一次安排一個或多個行程，最早可提前90天預約，適用於單次及定期（重複）預約就診。您也可以申請當天或隔天的交通服務。

無論時間、日期或假日，我們的非服務時間客服中心均有專人服務。您可以透過非服務時間客服中心留言。如有需要，他們也可以協助您轉介至緊急服務。

Health Share of Oregon聯絡資訊

我們的主要客戶服務團隊在一般服務時間（週一至週五上午8:00至下午5:00）提供服務。

如果您需要更多協助，我們可以提供支援。或者，如果您想向Health Share提供關於NEMT體驗的意見回饋，也可以聯絡主要客戶服務團隊。

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

電話：503-416-8090

免費電話：888-519-3845或TTY 711

傳真：503-416-4981

線上服務：healthshareoregon.org

服務時間：週一至週五上午8:00至下午5:00（假日除外）。

語言與格式支援

English

You can get this document in other languages, large print, braille or a format you prefer. You also have the right to an interpreter. You can get help from a certified or qualified health care interpreter. This help is free. Call 888-519-3845, TTY 711, or tell your provider. We accept relay calls.

Spanish

Puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, en braille o en el formato que prefiera. También tiene derecho a solicitar un intérprete. Puede obtener ayuda de un intérprete de atención médica certificado o calificado. Esta ayuda es gratuita. Llame al 888-519-3845, TTY 711 o infórmese a su proveedor. Aceptamos llamadas de retransmisión.

Vietnamese

Quý vị có thể nhận những 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 giúp đỡ. Trợ giúp này là miễn phí. Gọi 888-519-3845 hoặc TTY 711. Chúng tôi chấp nhận các cuộc gọi chuyển tiếp. Quý vị có thể nhận được sự trợ giúp từ một thông dịch viên chăm sóc sức khỏe được chứng nhận và có trình độ.

Arabic

يمكنك الحصول على هذه الوثيقة بلغات أخرى أو بخط كبير أو بطريقة برايل أو بأي تنسيق تفضله. لديك أيضًا الحق في الحصول على مترجم. يمكنك الحصول على مساعدة مترجم فوري معتمد أو مؤهل في مجال خدمات الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على هذه المساعدات مجانًا. اتصل بالرقم 888-519-3845 أو عبر خدمة

الهاتف النصي على 711، أو أخبر مقدم الخدمة الخاص بك. نقبل المكالمات الواردة عبر خدمة الترحيل.

Dari - Afghan Persian

شما میتوانید این سند را به زبان های دیگر، چاپ بزرگ، خط بریل یا فارمتی که شما ترجیح می دهید بدست بیاورید. شما همچنان حق دارید که یک ترجمان شفاهی داشته باشید. شما میتوانید از یک ترجمان شفاهی تصدیق شده مراقبت صحی یا واجد شرایط کمک بگیرید. این کمک رایگان است. با شماره 888-519-3845، TTY 711 تماس بگیرید، یا به ارائه کننده خود بگوئید. ما تماس های انتقالی (Relay Calls) را می پذیریم.

Russian

Этот документ можно получить на других языках, крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в другом предпочитаемом формате. Кроме того, вы имеете право запросить услуги устного переводчика. Вы можете получить помощь дипломированного или квалифицированного устного переводчика, специализирующегося в области медицины. Эти услуги предоставляются бесплатно. Позвоните по номеру 888-519-3845 (TTY: 711) или обратитесь к своему врачу. Мы принимаем ретранслируемые звонки.

Somali

Waxaad dukumiintigan ku heli kartaa luuqadaha kale, farta waawayn, farta indhoolaha ama nooca aad rabto. Waxaad sidoo kale xaq u leedahay inaad hesho turjubaan. Waxaad caawimaad ka heli kartaa turjubaan daryeelka caafimaadka qaabilsan oo xirfad u leh ama shahaado u haysta. Caawimadani waa bilaash. Wac 888-519-3845, TTY 711, ama u sheeg adeeg bixiyahaaga. Waanu aqbalaynaa wicitaanada dadka maqalka culus.

Traditional Chinese (Cantonese)

您可以獲得以其他語言、大字體、盲文或您喜歡的格式提供的該文件。您還有權獲得由口譯員提供的翻譯協助。您可以從經認證或合格的醫療保健

口譯員那裡獲得幫助。這項幫助是免費的。請致電 888-519-3845，聽障或語言障礙人士請撥打 TTY 711 進行諮詢，或告知您的服務提供方。我們接受中繼呼叫。

Simplified Chinese (Mandarin)

您可以获得以其他语言、大字体、盲文或您喜欢的格式提供的该文件。您还有权获得由口译员提供的翻译协助。您可以从经认证或合格的医疗保健口译员那里获得帮助。这项帮助是免费的。请致电 888-519-3845，听障或语言障碍人士请拨打 TTY 711 进行咨询，或告知您的服务提供方。我们接受中继呼叫。

Korean

본 문서는 다른 언어, 큰 활자, 점자 또는 귀하가 선호하는 형식으로 제공될 수 있습니다. 또한 통역사를 요청할 권리가 있습니다. 자격증을 소지하였거나 자격을 갖춘 의료 전문 통역사의 도움을 받을 수 있습니다. 이 지원은 무료로 제공됩니다. 전화 888-519-3845 (TTY 711)번 또는 담당 제공자에게 문의하십시오. 중계 전화도 받고 있습니다.

Chuukese

Ka tongeni nounou ei taropwe non pwan foosun ekkoch fonu, epwe mesemong makkan, epwe ussun noun mei chuun ika non ew sokkun nikinik ke mochen kopwe nounou. Mei pwan wor omw pwuung omw kopwe nounou chon chiaku ngonuk. Mei pwan tongeni an epwe kawor ngonuk aninis ren peekin chiaku seni ekkewe ir ra kan tufichin chiaku ika ir mei tongeni chiaku ren peekin aninsin health care. Ei sokkun aninis ese pwan kamo. Kokori nampa 888-519-3845, TTY 711, ika pworous ngeni noumw we tokter ren. Kich mei pwan etiwa kokkon an emon epwe wisen atoura.

Ukrainian

Цей документ можна отримати в перекладі іншою мовою, надрукованим великим шрифтом, шрифтом Брайля або в іншому зручному для вас форматі. Крім того, ви маєте право на послуги усного перекладача. Ви можете скористатися послугами дипломованого або кваліфікованого усного перекладача, який спеціалізується в галузі охорони здоров'я. Такі послуги надаються безкоштовно. Зателефонуйте за номером 888-519-3845 ТТУ 711 або зверніться до свого лікаря. Ми приймаємо виклики в режимі ретрансляції.

Farsi

شما می‌توانید این سند را به زبان‌های دیگر، نسخه چاپی درشت، خط بریل، یا در قالب دلخواه خود دریافت کنید. همچنین، شما حق دارید از یک مترجم کمک بگیرید. می‌توانید از یک مترجم شفاهی مراقبت‌های بهداشتی دارای گواهی‌نامه یا واجد صلاحیت کمک بگیرید. این کمک رایگان است. با شماره 888-519-3845 تماس بگیرید، از طریق دستگاه تله‌تایپ (TTY) با شماره 711 تماس حاصل کنید، یا موضوع را به ارائه‌دهنده خدمات درمانی خود اطلاع دهید. ما از تماس‌های رله پشتیبانی می‌کنیم.

Amharic

ይህንን ሰነድ በሌሎች ቋንቋዎች፣ በትላልቅ ህትመቶች፣ በብሬይል ወይም በሚመርጡት ቅርጸት ማግኘት ይቻላል። በተጨማሪም አስተርጓሚ የማግኘት መብት አለዎት። እውቅና ካለው ወይም ብቃት ካለው የጤና እንክብካቤ አስተርጓሚ እርዳታ ማግኘት ይቻላል። ይህ እርዳታ ነጻ ነው። ወደ 888-519-3845፣ TTY 711 ይደውሉ ወይም ለአቅራቢዎ ይንገሩ። የሪሌ ስልክ ጥሪዎችን እንቀበላለን።

Romanian

Puteți obține acest document în alte limbi, tipărit cu font mare, în braille sau în formatul preferat. De asemenea, aveți dreptul la un interpret. Puteți obține asistență de la un interpret aprobat sau calificat în domeniul medical. Asistența este gratuită. Sunați la 888-519-3845, TTY 711 sau contactați furnizorul. Acceptăm apeluri prin centrală.

會員保密性

您的隱私對我們非常重要。我們僅會在業務需要時討論您的相關資訊或提供您的資料。除此之外，任何使用均嚴格禁止。我們將依法保障您的資訊隱私。

不歧視聲明

Health Share of Oregon不從事歧視行為

歧視行為違反法律。Health Share必須遵守州和聯邦的民權法律。在任何計劃或活動中，我們不得基於以下因素而對個人進行不公平對待：

- 年齡
- 膚色
- 身心障礙
- 健康狀況或服務需求
- 國籍、主要語言及英語能力
- 種族
- 宗教
- 性別、性別特徵、性傾向、性別認同和性別刻板印象
- 懷孕及相關狀況

每個人都有權進入、離開並使用建築物和服務。您有權以自己可理解的方式取得資訊。Ride to Care有合格的客戶服務人員可使用英語以外的語言提供服務。如有需要，在您來電後，我們也可以為您或您的家人、照護者或代表安排口譯服務。這包括以適合您的其他格式（大字版、音訊、點字等）提供書面資料。您也可以申請手語服務、書面翻譯或輔助工具與服務。上述服務均為免費提供。

您或您的代表可以申請免費取得本指南的紙本版本。Health Share將在五個工作日內寄送。紙本版本的內容與電子版本相同。本指南的電子版本可在Ride to Care網站ridetocare.com取得。您也可以CareOregon網站careoregon.org/members/more-careoregon-services/transportation查閱。

如果您不會說英語，我們也會提供免費口譯服務，以及以您使用語言提供的書面資訊/資料。我們也會透過與您討論需求，對政策、實務和程序做出合理變動。

若要提出顧慮事項或取得更多資訊，請透過以下方式之一與我們的申訴協調員聯絡：

Health Share of Oregon

電話：免費電話888-519-3845或TTY 711

以電子方式提出投訴：

- 網頁：使用Oregon衛生局的表單（提供六種語言），網址：
<https://www.oregon.gov/oha/ei/pages/public-civil-rights.aspx>

- 電子郵件：civilrights@healthshareoregon.org

檢視申訴程序：<https://www.healthshareoregon.org/complaints-appeals#complaints>

傳真：503-416-1459

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

Oregon衛生局 (OHA) 民權事務網站：

www.oregon.gov/OHA/EI

電子郵件：oha.publiccivilrights@odhsoha.oregon.gov

電話：844-882-7889、711 TTY

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

勞工與產業局民權處

電話：971-673-0764

網站：oregon.gov/boli/civil-rights

電子郵件：BOLI_help@boli.oregon.gov

郵寄：Bureau of Labor and Industries
Civil Rights Division
800 NE Oregon St, Suite 1045
Portland, OR 97232

美國衛生及公共服務部民權辦公室 (OCR)

網站：link.careoregon.org/ocr-portal

電話：免費電話800-368-1019或800-537-7697 (TDD)

電子郵件：OCRComplaint@hhs.gov

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

計劃概覽

Ride to Care提供免費的非緊急（非急診）醫療交通服務，即NEMT。NEMT是符合資格之Health Share of Oregon會員所享有的福利。NEMT可協助您前往Health Share承保的醫療保健服務地點。就診對象可能是醫生、牙醫、心理健康諮詢師或其他服務提供者。

我們的服務範圍涵蓋Clackamas、Multnomah和Washington縣。

Ride to Care提供三種方式協助您前往就醫。我們將這些稱為「行程」。

1. **大眾運輸**：我們提供每日或每月Hop Fastpass。請向我們確認您是否符合申領月票資格。您可以搭乘TriMet公車、MAX輕軌及Portland Streetcar。您也可以使用三縣地區的其他大眾運輸服務。使用此方式時，您需要自行查找可抵達目的地的公車或列車路線。如果您需要學習如何使用大眾運輸，請向我們諮詢。
2. **里程報銷**：對於因醫療保健而行駛的里程，我們會依每英里費率計算。您可以自行開車。也可以由其他人載您前往。在某些情況下，我們也可報銷餐費與住宿費（過夜的房間）。使用此方式時，您需要自行開車或找到可載您前往預約就診的人。
3. **車輛接送服務**：我們可以安排專車或共乘接送服務。我們會派出符合您需求的車輛。如果您有行動輔具（協助移動的裝置），也會一併納入考量。

使用**Ride to Care**服務無需支付任何費用。

客戶服務團隊於週一至週五上午8:00至下午5:00（假日除外）提供服務，以協助您安排行程。

致電Ride to Care時的預期流程

您將與我們的客戶服務團隊通話。我們將了解您的需求。接著，我們會協助您前往Health Share透過Oregon Health Plan (OHP) 所承保的任何服務地點。這可能包括身體、牙科或心理健康保健或物質使用治療。

我們將確保您符合行程資格。我們將與您合作找出合適且成本最低的行程類型，以符合您目前的交通需求。我們將此稱為篩選流程。**Ride to Care**的資源有限。如果您可以使用大眾運輸，我們將提供公車車資。如果您可以自行開車或有人可以載您前往，我們將提供里程報銷。

客戶服務團隊會向您詢問一些篩選問題，例如：

- 您希望我們如何與您聯絡？什麼時間比較方便？（在行程安排完成後，我們將盡快通知您。在行程當天之前，我們可以透過電話、簡訊、電子郵件或傳真與您聯絡。）
- 您通常如何前往醫療保健就診？
- 您是否住在大眾運輸附近？
- 您是否可以（能夠）使用車輛？
- 您是否使用行動輔具？
- 您是否需要任何額外協助？

- 我們需要對行程進行哪些特殊調整（變動）？這可能與您的需求、過去經驗或目前情況有關。
 - 例如需要頻繁停車、無法長時間坐車、無法走遠路、大眾運輸不可靠，或因醫療需求導致您的日常需求可能不同。

客戶服務團隊將不時與您確認這些資訊。如果您的需求有變化，也可以與其分享。篩選流程可協助 **Ride to Care** 滿足您的需求。同時也有助於為您的行程安排合適的司機與車輛。

如果您需要不只一種出行方式，**Ride to Care** 會將這些資訊加入您的個人檔案。這有助於確保您來電時可申請所需的行程類型。例如，您平日可能主要使用大眾運輸，但在健康狀況突然惡化時，可能需要改用車輛接送服務。

您的授權代表（經您同意可代表您行事的人）也可以替您來電。這可能是社區健康工作者、寄養父母、養父母或服務提供者，也可以是您指定的其他成年人。他們可以向我們詢問您的行程資訊，也可以為您變更或預約行程。

部分會員同時參加 **Medicaid** 和 **Medicare**。這稱為完全福利雙重資格 (**Full Benefits Dual Eligible, FBDE**)。您是否同時是 **Health Share** 和 **Medicare** 的會員？我們會向您的計劃或服務提供者確認您的服務資格。我們也會確認您是否需要協助前往 **Medicaid** 或 **Medicare** 所承保的預約就診。該預約就診可能位於我們的服務範圍內 (**Clackamas**、**Multnomah** 和 **Washington** 縣)，也可能在服務範圍之外。

Health Share 會負責處理並支付非緊急行程的費用，即使行程不在我們的服務範圍內。

生活充滿各種變化！您的健康狀況是否有變化？您的交通方式是否有改變？您是否忘了分享重要資訊？如果有任何短期或長期的變化，請來電告知我們。我們將與您一起找出最符合您新需求的最佳選項。

行程安排申請

每次您來電時，我們都需要以下與您相關的資訊：

- 您的名字和姓氏
- 您的出生日期
- 您的 **Medicaid** 識別 (**Identification, ID**) 碼
 - 如果您參加的是 **Medicare** 計劃，我們也可能需要您的 **Medicare** 識別碼。
- 確認您的郵寄地址和電話號碼
- 預約就診的日期與時間
- 完整的出發地與目的地（下車地點）地址，包括建築物名稱或編號，以及套房或公寓號碼
- 醫療機構名稱、醫生姓名和醫生電話號碼
- 預約就診的醫療原因
- 行程是否為來回或單程
- 是否需要個人護理助理 (**Personal Care Attendant, PCA**)（更多 **PCA** 相關資訊請參閱第 13 頁）
- 您是否可以自行行走，或是否使用行動輔具。我們也可能詢問您是否需要司機協助（更多行動輔具相關資訊請參閱第 20 至 22 頁）。

- 如果您使用行動輔具，我們可能會詢問：
 - 輔具類型（例如輪椅、電動代步車、拐杖或助行器）
 - 輔具尺寸
 - 您使用的行動輔具類型是否自上次搭乘以來有所改變
- 如果您需要報銷，請告知申請的款項類型，例如里程、餐費或住宿費。
- 任何其他特殊需求（例如服務性動物）

我們也可能向您詢問其他資訊。我們將確認您是**Health Share**會員，以及您的申請屬於承保服務或與健康相關的服務。請注意：確認您是**Health Share**會員不保證您的申請一定會獲准。

在您聯絡我們後的**24**小時內，我們將核准或拒絕您的行程申請。如果您的預約就診在**24**小時內，我們將在該時間之前向您告知決定。我們希望您能準時抵達預約就診。

附註：您有權申請當天或隔天的行程。如果您在預約就診當天來電，我們將盡力在短時間內提供服務。

如果我們在電話中核准（同意）您的行程申請，我們將在可行的情況下立即告知計劃內容。如果無法立即提供，我們將詢問最適合聯絡您的方式（電子郵件、電話、簡訊、傳真等），並在確認行程計劃安排後盡快通知您。通知時間會在您的預約就診之前。

在可行的情況下，**Health Share**或**Ride to Care**將在您的預約就診前至少兩天提供行程資訊。行程安排資訊包括但不限於：

- 司機或交通服務提供者的姓名和電話號碼。這些資訊僅可用於聯絡已安排行程的司機，不能用於安排未來行程。如果您在預約就診前兩天內申請行程，我們可能無法向您提供這些資訊。
- 接送的排定時間與地址
- 您就診的醫療保健服務提供者名稱與地址
- 作為**Health Share**會員，您無需自行確定行程計劃是否已完成

請注意，如果未取得**Ride to Care**事先書面核准，則司機不得變更您的接送時間。

如果您需要變更接送時間或其他行程資訊，請來電聯絡我們。如果您的行程為車輛接送服務，我們將通知交通服務提供者。

更多詳細資料請參閱第**13**至**20**頁，內容涵蓋三種交通方式（行程）：大眾運輸、里程報銷和車輛接送服務。

退伍軍人及自由聯合協定 (COFA) 牙科計劃會員

如果您是退伍軍人牙科計劃或退伍軍人及自由聯合協定(**Compact of Free Association, COFA**)牙科計劃（「**OHP**牙科計劃」）的會員，**Ride to Care**僅提供前往牙科預約就診的免費交通服務。如果您是這些計劃的會員，**Ride to Care**不會提供前往其他醫療服務的免費行程。如果您對承保範圍或可使用的福利有任何疑問，請致電**Health Share**客戶服務團隊電話**888-519-3845**或TTY **711**。

個人護理助理 (PCA)

個人護理助理 (PCA) 是陪同會員前往承保醫療保健就診的協助人員。PCA 會在就診前、就診期間或就診後提供協助。他們可協助以下事項：

- 上下樓梯
- 您的行動輔具
- 語言口譯
- 醫療監護（留意設備狀況）

PCA 可以是會員的母親、父親、繼父母、祖父母或監護人，也可以是任何年滿18歲的成年人。會員的父母或監護人必須授權（同意）該人員。

我們或 Health Share 可能會要求父母或監護人以書面形式提供同意。我們將判定會員是否需要協助，以及該助理是否符合我們的要求。

如果您需要 PCA 陪同前往醫療保健就診，請在致電申請行程協助時告知我們。我們將依據 Oregon 兒童和特殊需求接送助理的規定確認該人員是否符合要求，詳情請見 link.careoregon.org/oard-transportation-attendants。

12歲（含）以下兒童必須由一名成年助理陪同。助理可以是會員的母親、父親、繼母、繼父、祖父母或監護人。如果 Health Share 會員有特殊身體或發展需求，則無論年齡大小也適用助理規定。

PCA 必須在接送和返程時全程陪同會員。攜帶助理不會向您收取任何費用。

大眾運輸

如果您可以搭乘大眾運輸，我們可以為您提供交通費用。使用此方式時，您需要自行查找可抵達目的地的公車或列車路線。如果您需要學習如何使用大眾運輸，請向我們諮詢。

在您致電時，我們將確認您的醫療保健預約就診。我們可能需要向診所確認您是否在該時間安排了預約就診。請準備告知我們未來的身體、牙科和心理醫療保健預約就診資訊。也可能包括物質使用治療。

在通話時，我們將詢問安排行程所需的資訊。我們所需的資訊請參閱第10至11頁，「致電 Ride to Care 時的預期流程」。

我們也會詢問：

- 您是否需要為個人護理助理 (PCA) 申請交通費用
- 如果您持有 Hop Fastpass 卡且未由其他機構管理，且這是您第一次致電我們，請提供完整卡號
- 您的郵寄地址

當地運輸選項

我們可以提供多種大眾運輸系統的交通費用。請告知您前往醫療保健預約就診時會使用的方式。

我們可以將該費用儲值至**Hop Fastpass**卡，用於：

- TriMet公車
- Portland Streetcar電車
- TriMet MAX輕軌
- Vancouver C-Tran系統

如有需要，我們也可以提供其他交通系統的費用，例如：

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

月票和日票

我們將判定日票或月票哪一種比較適合您。

我們會將日票或月票費用儲值至您的**TriMet Hop Fastpass**卡。

如果您在同一個日曆月內有五次或以上的預約就診，即符合申領**TriMet**月票的資格。

只有一次預約就診？仍然可以詢問是否符合月票資格。如果您持有**TriMet**的**Honored Citizen**卡，只需一次預約就診即可。

需注意的時間點

- 您要申請交通月票嗎？請在醫療保健預約就診前一個月的**15日**之後，並於預約就診安排當月的**10日**之前致電我們。
- 您是在預約就診當月的**10日**之後才來電？即使您有五次或以上預約就診，我們也只會提供日票。

範例1：

您想申請**4月**的**TriMet**月票。您在**3月15日**之後、**4月10日**之前致電我們。您告知我們**4月**有五次預約就診（或者，如果您持有**Honored Citizen**卡，只需告知我們至少一次**4月**的預約就診）。

您符合申領**4月月票**的資格。

範例2：

您在**4月下旬**有五次預約就診。您在**4月11日**致電並申請這些預約就診的交通費用。

您符合申領五張**TriMet**日票的資格。是，您在同一個月內有五次預約就診。但您不符合月票資格。這是因為您沒有在**4月10日**之前致電我們。下次請提早來電，以滿足申請月票的截止日期。

Hop卡

您是否已經持有**Hop Fastpass (Hop交通儲值卡)**？我們可為該卡充值每日或每月TriMet交通費用。但如果您的Hop卡是由另一個單位為您管理，我們就無法為其儲值費用。在這種情況下，我們將郵寄新的Hop卡給您。

如果您目前沒有Hop卡，我們將郵寄新的Hop卡給您。

Ride to Care僅使用Hop卡為您提供TriMet服務區域內的交通費用。自2020年1月1日起，TriMet不再接受紙本票或透過其購票應用程式購買的票券。

您要前往TriMet服務區域以外的地區？我們將提供您前往該地所需的票券類型。

何時致電我們

我們需要時間將交通費用提供給您。我們希望您在預約就診日之前收到所需的費用，因此請務必提前致電我們！建議您在確定預約就診時間後立即聯絡我們。

- **如果您需要成人或青少年Hop Fastpass卡**：請於預約就診日前五至七個工作日致電我們。卡片將透過郵寄方式寄送。
- **如果您需要非TriMet大眾運輸的費用**：請於預約就診日前五至七個工作日致電我們。費用將透過郵寄方式寄送。
- **如果您需要將費用儲值至Hop卡**：請至少在預約就診日前兩個工作日致電我們。我們將更新您的Hop卡餘額。
- **當日申請**：如果您在預約就診當天致電，則我們仍可寄送費用或將費用儲值至Hop卡。但是，無法保證費用能夠在您申請的當天提供使用。

您最早可以在預約就診日前90天向我們申請交通費用。

Honored Citizen與Low-Income車資優惠

如果您搭乘TriMet或C-Tran前往預約就診地點，請申請Honored Citizen或Low-Income優惠票價Hop Fastpass (Hop卡)。所有使用Ride to Care服務的會員均符合申請此優惠票的資格。請至TriMet位於Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave, Portland的辦公室申請。

更多資訊請造訪TriMet網站：trimet.org/income。

是否有個人護理助理 (PCA) 與您一同前往預約就診？在申請Honored Citizen或Low-Income車資優惠時，請務必告知TriMet您有PCA。更多說明請見下文。

完成申請後，TriMet將為您拍攝照片，並提供附有您照片的TriMet Hop卡。接著，您即可向我們申請TriMet與C-Tran的Low-Income或Honored Citizen車資優惠。

如果您搭乘大眾運輸時需要個人護理助理：

1. 在致電申請交通費用時，請告知我們的客戶服務團隊
2. 在申請Honored Citizen Hop卡時，請告知TriMet工作人員。（是，您符合申請Honored Citizen

卡的資格。)

- TriMet將在您的Honored Citizen Hop卡上加註「A」（代表助理）
- 持有Honored Citizen「A」Hop卡時，TriMet允許您的個人護理助理免費與您一同搭乘。
- 您的Honored Citizen Hop卡並未標記A？請儘快前往TriMet辦公室申請更新的Honored Citizen Hop卡，並告知TriMet您需要與助理一同搭乘。請告知TriMet您需要與助理一同搭乘。

在您申請或更新包含助理的Honored Citizen Hop卡期間，我們可以暫時提供費用。

里程報銷

我們與合作夥伴Ride Connection合作，為會員處理出行核准與報銷事宜。

如果您或您認識的人可開車載您前往醫療保健預約就診，我們就能依您行駛的里程提供報銷。

在由他人開車接送您往返預約就診地點時，我們會向您支付報銷款項。您需要自行將款項交給載您的人。報銷款項會儲值至您的Focus Card®。如需更多關於U.S. Bank Focus Card®的資訊，請參閱第18頁。

我們會依照從您的出發地址到預約就診地點，再返回出發地點的距離計算里程。出發地點可能是登記在系統中的住家地址，也可能是其他地址。

完成預約就診後，您可能需要前往不同於原出發地址的地點。請告知電話服務代表，我們或許能夠協助安排您的申請。

我們會依往返預約就診地點最短且最合適的路線計算報銷。該路線可能與您實際出行的路線不同。報銷金額將以最接近的整數英里計算。

報銷流程

在您完成預約就診並收到所有需要提交的文件後，我們將在14天內提供報銷。如果我們拒絕您的報銷，我們將在14天內發出不利利益確定文件通知 (Notice of Adverse Benefit Determination, NOABD)。如果申請資料不完整，我們可能需要額外14天協助處理您的申請。

如需更多關於拒絕申請的資訊，請參閱第32頁。

以下是您必須採取的步驟。

1. **致電Ride to Care安排您的行程。**請參閱「行程安排申請」章節，以了解安排行程所需的資訊。可能的話，請至少就在診前兩個完整工作日致電。這可讓我們有時間在您的預約就診前確認資訊。我們需要先完成這些確認，才能核准您的申請。您最早可在就診日前90天致電申請。如果您在預約就診當天致電，我們仍可能核准款項。
2. **將任何要求的文件寄送給Ride to Care。**並非每次都需要提交文件，但如果需要文件，在您提交之前我們不會進行費用報銷。如果我們要求提供文件，請在預約就診後45天內寄送。如果我們在您就診後超過45天才收到文件，我們將無法進行費用報銷。

郵寄地址：

P.O. Box 301339

Portland, OR 97294

Ride to Care傳真號碼：請附上包含診所聯絡詳情的封面頁，並將表單傳真至503-296-2681

3. **領取報銷**。在我們確認您的預約就診與任何所需文件後，我們會將里程報銷儲值至**Focus Card**。我們會在您就診後**14**天內完成儲值。

重要資訊：

- 如果我們需要更多關於您預約就診的資訊，可能會延後發放補助。我們有時可能需要更多文件。如需要其他資料，我們會通知您。在確認所有資訊後，我們會將款項儲值至**Focus Card**。
- **Ride to Care**了解預約就診可能臨時安排。如果您無法提前安排行程，我們仍可能在事後提供報銷。**Ride to Care**會依個案審核這類申請，但可能無法核准。事後安排行程也會延遲您的報銷發放。

U.S. Bank Focus Card®

在您第一次申請報銷時，我們將為您建立**Focus Card**帳戶。**Focus Card**是由U.S. Bank提供的**Visa®**預付簽帳金融卡。我們會將卡片郵寄給您，通常需要**7**至**10**個工作日送達。**Focus Card**會裝在白色透明窗信封中，看起來可能像垃圾郵件，請特別留意。

請妥善保管您的**Focus Card**。未來的報銷將儲值至同一張卡片中。

在使用卡片之前，您需要先啟用它（開始使用）。卡片內附有說明。您可在任何接受**Visa**的地點使用此卡。請在啟用卡片後通知我們，我們將在卡片啟用後將款項儲值至您的**Focus Card**。

銀行無法為未成年人發卡。**Ride to Care**可為家長或監護人提供**Focus Card**。**Ride to Care**也可能將報銷支付給提供接送服務的其他個人或實體。

Focus Card由U.S. Bank National Association依據**Visa U.S.A. Inc.**授權發行。©2025 U.S. Bank。Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)會員銀行。

報銷費率與卡片餘額

您的報銷款項將儲值至**Focus Card**，其中也包含餐飲與住宿補助。如需更多關於餐飲與住宿費率的資訊，請參閱第**26**至**27**頁。

Ride to Care可能會依據**IRS**里程費率提供報銷。**Ride to Care**目前每英里補助**70**美分。

在完成預約就診並收到所有所需文件後，我們將在**14**天內將報銷儲值至您的**Focus Card**。如果補助金額未達**\$10**或以上，我們可能會等到該金額以上時再儲值。卡片餘額每月會累積保留。

如果您的卡片在**365**天內沒有任何變動餘額的交易，卡片將會停用。再次使用資金前，您需要聯絡**Focus Card**客戶服務團隊重新啟用卡片。

如果對卡片餘額查詢、提款或重新啟用事宜有任何疑問，請致電**Focus Card**客服服務團隊免費電話**877-474-0010**，或造訪**Focus Card**網站：usbankfocus.com。

如果您需要使用**Focus Card**以外的報銷方式，請聯絡我們並申請便利安排（變更或例外）。

寄養父母與兒童

由於寄養兒童可能經常在不同寄養家庭之間轉換，寄養父母能夠用自己的名義領取**Focus Card**。或者，他們也可以選擇透過電子付款方式領取報銷款，而不需要使用**Focus Card**。申請里程報銷時，請依照相同流程辦理。

款項將提供給寄養父母，或其他負責提供交通服務的指定人員。

車輛接送服務

車輛接送服務基本說明

在您致電申請行程時，我們會詢問一些問題，以確保為您安排最合適的交通方式。

如果由我們為您安排行程，可能會詢問以下資訊：

- 完整的出發地址與目的地地址，包括公寓、房間、建築物、樓層或套房號碼
- 提供司機關於接送地點的補充資訊，例如是否有樓梯、是否為門禁社區。
- 是否有個人護理助理或服務性動物與您同行
- 是否使用行動輔具。如果有，我們可能會詢問：
 - 輔具類型
 - 輔具尺寸
- 您需要的服務等級（請參閱第21頁）
- 是否需要回程接送，以及預計需要接送的時間

如果可以，請至少就在診日前兩個工作日致電我們。提前通知有助於我們安排行程。您最早可以在預約就診日前**90**天致電申請。

您有權申請當日或隔日接送。但如果接送需求量較高，我們會優先處理醫療上較緊急的申請。如需更多關於當日與隔日申請的資訊，請參閱第21頁。

如果您出現以下情況，我們可以為您安排車輛接送：

- 沒有可使用的車輛
- 無法搭乘大眾運輸

我們可能安排轎車、輪椅接送車、擔架車或非緊急救護車，並依您的醫療需求決定。如有需要，個人護理助理 (PCA) 可與您同行。

司機抵達時必須通知您。他們必須在排定的接送時間後至少等待**15**分鐘。如果您在**15**分鐘內未與司機會合，司機可以離開。司機在離開接送地點前，必須先通知**Ride to Care**調度員。

可能的話，請至少在需要接送前兩個工作日致電我們。

我們會安排您的行程，確保您能夠準時抵達辦理就診報到。我們也會安排回程接送，讓您在就診後儘快使用接送服務。

在司機抵達時，請準備好出發。司機提早抵達，可是您還沒準備好？您不需要在排定的接送時間或時段之前出發。

其他時間相關準則：

- 司機抵達時間不應晚於排定的接送時間或時段**15分鐘**以上
- 您不應在預約就診時間前**1小時**以上由司機送達
- 司機應至少在預約就診時間前**15分鐘**將您送達
- 我們將盡力提供備用方案，以協助會員往返預約就診地點。
- **如果在接送時間或時段後10分鐘內司機仍未抵達，請立即通知我們。**如有需要，我們會與您及您的醫療保健服務提供者合作，以確保您能夠抵達預約就診地點。
 - 我們可能需要將您的行程轉交給其他交通服務提供者。
- 除非您或您的代表要求提前下車，否則司機不應在診所或其他機構開門營業前**15分鐘**以上將您送達
- 除非您或您的代表要求提前下車，否則司機不得在診所或其他機構即將關門前**15分鐘**內將您送達
- 如果您的預約是當天最後一個時段，則司機將在診所關門後**15分鐘**內接您離開。除非預計就診時間會超過關門後**15分鐘**，或是您或您的父母、監護人或代表另有要求，否則將按此流程執行。
- 在本地服務區域內往返醫療預約就診途中，司機不得進行未事先安排的停靠，包括購買食物或飲料。
- 針對可能影響接送服務的不同情況，我們制定了應變與備用計畫。
 - 例如嚴重交通堵塞、車輛事故、惡劣（不良）天氣，或其他會員預約就診延誤等情況。
 - 備用方案包括為您找到其他提供接送的交通服務提供者，或在其他人能夠載您時提供補助。

如果您不確定就診後何時需要回家，可安排來電接送服務。在您就診完畢後，請致電**503-416-3955**（免費電話**855-321-4899**）。司機將在您致電後**60分鐘**內抵達。

為避免延誤，我們建議您在可行的情況下提前安排接送時間。

如果您在安排行程後需要取消或變更接送，請盡快告知我們。我們需要在排定的接送時間前至少**2小時**收到通知。臨時變更可能無法安排，但我們會盡力協助。

接送延誤與重新指派

有時，交通服務提供者可能因交通或其他原因而延誤或無法接送。如果您的車輛延遲或發生其他問題，請致電我們。我們會盡快將您的行程重新指派給其他交通服務提供者。我們也會與交通服務提供者協

調，以確保有備用車輛可供安排。

當日與隔日申請

我們建議您在醫療保健預約就診前至少2個工作日致電申請。提前兩天通知有助我們在需求量較高時更有效地提供服務。您有權申請當日或隔日接送。我們可能會與您的醫療保健服務提供者確認當日接送需求。我們會優先處理緊急申請。

以下是可申請當日接送的原因：

- 您正在辦理出院
- 您的醫療保健服務提供者要求您因嚴重病況在當天就診，包括前往實驗室檢查或其他檢測。
- 因生病需要尋求緊急護理，且您的初級保健醫師無法看診
- 您有身孕且需要看產科醫師或尋求緊急護理
- 您的醫療保健服務提供者將您轉診至專科醫師
- 您必須立即領取所需藥物

如果屬於其他原因，請至少在預約就診前兩個工作日提出行程申請。您或您的代表可在一次電話中安排多次行程，最早可在預約日前**90天**安排。服務**24小時**全年無休提供。

如果家人或朋友可以載您前往預約就診地點，則我們可在當天核准里程報銷。如果您可以搭乘大眾運輸，我們也可以核准交通費用。

服務等級

我們的司機可提供不同等級的服務，以符合您的醫療需求。

- **路邊接送：**司機會在接送地點的路邊與您會合。
- **門到門接送：**司機會在接送地點的門口或櫃檯與您會合，並陪同您前往目的地的門口或櫃檯。
- **全程陪同接送：**司機會在接送地點與您及您的護理團隊成員會合。司機將陪同您進入目的地建築內，並在護理團隊成員接手前一直陪同您。如果有個人護理助理，也可以由其協助完成此服務。

在您致電安排行程時，請告知我們您需要的協助類型。

行動輔具

行動輔具是協助您移動的設備。請告知我們您是否使用輔具、其尺寸，以及是否需要協助將其放入車輛或從車輛卸下。無論您使用拐杖、助行器、輪椅或電動代步車，或需要擔架接送，我們都能協助您前往預約看診地點。

我們可以安排適合您行動輔具的行程，但並非所有車輛都能容納所有類型的輔具。我們會盡量派遣最符合您需求的車輛。如果抵達的車輛不符合您的需求，請立即致電我們。

致電時，請準備好提供您的行動輔具類型、尺寸以及任何特殊細節。

關於行動輔具的重要詳情可能包括：

- 是否可折疊
- 輔具的寬度與長度
- 輔具在有人使用時的總重量
- 是否為高背設計或可傾斜

如果是擔架接送或需要為行程提供輪椅，我們將需要知道您的身高與體重，以便安排合適尺寸的設備。

如有需要，行程期間也可提供氧氣設備。安排行程時，請告知我們您所需的氧氣升數。如果我們為您提供行動輔具或氧氣設備，這些設備只能在乘車期間使用，無法留在您的目的地。請務必為居家與預約就診期間的需求做好規劃。

如果您使用電動代步車，司機可能會為了您的安全建議您轉坐車內座位，但您並沒有義務這麼做。助行器或拐杖等行動輔具在您就座後必須安全放置在車內。如有需要，服務提供者會協助固定設備。可攜式氧氣瓶在運送期間必須妥善固定。請僅攜帶醫療上所需的氧氣量。

如果您的需求或行動輔具有任何變更，請通知我們。

服務性動物

在行程期間，您可以攜帶服務性動物同行。服務性動物是因您的身心障礙需求而使用的犬隻或迷你馬。該動物經過專業訓練，可為身心障礙者執行工作或完成特定任務。如需更多關於服務性動物與《美國身心障礙者法案》(Americans with Disabilities Act, ADA) 的資訊，請造訪

link.careoregon.org/ada-service-animals。

情緒支持動物、伴侶動物和寵物一般不得搭乘本服務車輛，除非放置於封閉式運輸籠中。

如果您會攜帶服務性動物同行，請在致電安排行程時告知我們。我們的客戶服務團隊與司機可能會詢問您以下關於服務性動物的問題：

- 這是什麼種類的動物？
- 該動物是否因身心障礙需求而使用？
- 該動物受過訓練後可執行哪些任務？

客戶服務團隊與司機只能詢問上述問題。您有權保護自己的醫療資訊隱私。除了上述三個問題的回答之外，您無需提供其他資訊。

安全帶

所有乘客均須遵守安全帶相關法律。在您致電安排行程時，如需延長安全帶，請告知我們。如果您持有安全帶豁免卡，請致電與我們討論如何提供最佳協助。使用輪椅的乘客必須使用腰部與肩部安全帶。

共乘接送

接送服務不保證為專車服務，且可能與他人共乘。

在前往目的地途中，車輛可能會接送其他NEMT乘客。請您務必尊重其他乘客。請勿做出可能危及車內任何人安全的行為。

如果您自行開車並載其他人同行，我們只會為該趟行程提供一次報銷。同一趟行程無法支付兩次補助。

安全接送

在會員面臨心理健康危機時，最適當的交通方式可能是使用特殊車輛進行安全醫療接送。這表示醫生或治安人員判定該會員可能對自己或他人造成危害，或需要立即接受護理、監護或治療。

在醫療上適當的情況下，可有一名陪同人員同行，以在途中給藥或符合法律要求。陪同人員包括但不限於父母、法定監護人或護送人員。

對於法院命令且屬OHP承保的醫療服務，我們將提供安全醫療接送。例外狀況包括會員前往法院或強制住院聽證（除非沒有其他經費來源的交通選項），或會員正處於拘留狀態。

未出席接送

未出席接送是指您未搭乘已排定的接送服務，且未及時通知我們取消行程。

可能包括以下情況：

- 您在預定接送時間前兩小時內才取消行程
- 您在排定的接送時間或時段開始後15分鐘內仍未準備好
- 您在司機到達時拒絕搭乘，例如不再需要接送或不願搭乘該司機或服務提供者的車輛

如果未出席接送達到一定次數，我們可能會在您的帳戶資料中設定服務更改（變更）。

服務更改會為未來的接送服務設定特殊條件與合理限制。服務更改可能包括但不限於：

- 指定使用某一交通服務提供者。
- 在可行時使用大眾運輸。
- 每次行程都需提前致電確認。
- 需要與個人護理助理 (PCA) 同行。更多PCA資訊請參閱第13頁。

您認為系統將您的行程誤標為未出席接送嗎？您可以聯絡客戶服務團隊提出未出席接送查詢。我們會進行調查，如情況屬實，會將該未出席狀況從您的記錄中移除。

12歲（含）以下兒童

12歲（含）以下兒童搭乘時必須由成人陪同。該成人必須為其父母、繼父母、祖父母、法定監護人、人類服務部 (Department of Human Services, DHS) 工作人員或志工，或Oregon衛生局 (Oregon Health Authority, OHA) 工作人員。也可以是父母或法定監護人以書面形式指定的成人（年滿18歲）個人護理助理 (PCA)。

陪同的成人必須為8歲以下兒童提供並安裝安全座椅或增高座椅。更多PCA資訊請參閱第13頁。

我們無法提供兒童安全座椅。司機不得協助安裝或拆除安全座椅。您離開車輛時必須帶走安全座椅。司機無法替您在車內保管安全座椅。回程時也不一定由同一位司機接送。

依Oregon州法律規定：

- 未滿2歲的兒童必須使用後向式安全座椅
- 2歲（含）以上且體重未滿40磅的兒童必須使用安全座椅
- 體重超過40磅的兒童必須使用增高座椅，直到身高達到4英尺9英寸，或使用州政府認可的安全裝置固定
- 只有在配備適當安全座椅且有助理的情況下，司機才可載送兒童

藥局停靠服務

我們可以在現有行程中協助您前往藥局領取處方藥。此停靠可安排在預約就診前或預約就診後。我們可提供公車費用、里程報銷或車輛接送服務。

如果使用車輛接送服務，可選擇：讓司機等候15分鐘，或在準備好時再來電安排接送。

我們不會單獨安排前往藥局的接送行程。但若有特殊需求，仍可為您安排。

Health Share與您的健康計劃會與藥局合作，以提供將處方藥直接配送到您家門口的選項。若要了解更多配送選項，請洽詢您的健康計劃或診所；或致電Health Share客戶服務團隊：503-416-8090，免費電話888-519-3845或TTY 711。

區域外服務

您是否需要前往Clackamas、Multnomah或Washington縣以外地區的預約就診地點，且該服務屬於Health Share承保？我們將與您合作評估是否可以提供該就診地點的交通服務。

我們設有審核流程，用於評估服務區域外護理行程的出行費用申請。如果事先核准，我們可能會報銷部分出行費用。

在您安排了Health Share服務區域外的醫療保健就診時，請儘快致電我們。我們需要一些時間審核您的申請。我們會先確認您的醫療需求是否適合前往服務區域外接受護理。如果服務區域內已提供相同類型的護理服務，我們可能會拒絕您的申請。如果您的區域外預約就診獲得核准，我們還需要時間安排整個行程的必要細節。

您最早可以在90天前申請區域外行程。如果您申請報銷，則我們必須收到任何所需收據或文件。您可在預約就診後45天內提交這些文件。

在您致電申請服務區域外的接送行程時，我們的客戶服務團隊人員會需要一些資訊。這些資訊將協助我們判斷該行程是否符合Oregon衛生局制定的區域外服務規範。我們會詢問：

- 完整的出發與下車地址，包括公寓及套房號碼（如適用）
- 機構名稱、服務提供者姓名及其電話
- 預約就診原因
- 預約就診日期與時間
- 您需要抵達的時間。（可能是預約就診前一天）
- 預計停留多久
- 是否會攜帶行動輔具或有個人護理助理
- 您申請的交通方式（例如車輛載運、航空出行或里程報銷）
- 可聯絡您的電話號碼

在審核並確認行程資訊後，我們將與您聯絡。我們會告知您的行程申請是否獲准或遭拒。

如果行程獲核，我們將為您提供交通安排的詳細資料。我們也會為您建立Focus Card以提供報銷。為估算您家與預約就診地點之間的出行時間與里程，我們會使用Google Maps等線上地圖程式。

在某些情況下，區域外交通服務可能會結合報銷與車輛接送服務。我們也可能向您與助理提供餐飲與住宿報銷。在您致電申請區域外出行時，如果需要餐飲或住宿報銷，請一併告知我們。詳情請參閱第17頁的報銷流程。

餐飲報銷

在某些情況下，我們可能會提供餐飲補助，以協助您在前往醫療服務時支付餐費。在您前往本地區域以外就醫時，餐飲補助通常可獲准。在其他情況下，我們也可能核准餐飲補助。

如果往返總出行時間達4小時或以上，可能會提供餐飲補助。您的行程還必須涵蓋以下用餐時段：

- 早餐：行程在上午6:00前開始
- 午餐：行程涵蓋上午11:30至下午1:30的整個時段
- 晚餐：行程在下午6:30之後結束

餐飲報銷金額如下（會員與助理，如適用）：

- 全天\$34.00
- 早餐\$9
- 午餐\$10
- 晚餐\$15

餐飲補助為固定金額，您不需要提供餐費收據。

注意事項：在您致電申請接送或里程報銷時，必須告知我們您需要餐飲補助。如果您前往的機構會提供餐食，則無法申請餐飲報銷。

住宿報銷

在某些情況下，我們或許能夠協助補助住宿費。在您前往本地區域以外接受醫療保健服務時，通常可申請住宿補助。在其他情況下，我們也可能核准住宿補助。

住宿津貼為每晚**\$110**。助理只有在使用與您不同房間時才可申請住宿報銷。超過**\$110**的費用需由您自行負擔。如果您的住宿報銷申請獲核，請提前做好相關規劃。

若要符合住宿報銷資格：

- 您必須在上午**5點**前出發前往預約就診地點，或在預約就診後回到家時已超過晚上**9:00**。

或

- 您的服務提供者必須以書面形式告知我們您有醫療上的需求。

在上述任一情況下，您都必須提供住宿地點的名稱與地址。

為估算您家與預約就診地點之間的出行時間與里程，我們會使用**Google Maps**等線上地圖程式。

若要領取住宿報銷：

- 您必須郵寄住宿收據的影本，並保留原始收據。
- 我們必須在您的預約就診後**45**個日曆日內收到收據。
- 收據上必須顯示前往預約就診地點的會員姓名。

如果您住在靠近預約就診地點的親友家：

- 我們可能會報銷您從該住處往返預約就診地點的里程，每趟最多**20**英里。
- 我們不會提供住宿報銷。
- 在您致電申請此類里程報銷時，我們需要您提供住宿地址。

如果您或您代為致電的會員無法負擔其餘費用，請致電**Health Share**了解可行選項。

助理同行

我們會為一名助理（與您同行的人）提供餐飲或住宿報銷。這可以是父母或其他協助會員的人。在以下情況下，我們會報銷助理的餐飲或住宿費用：

- 會員為未成年人，無法單獨旅行
- 會員持有服務提供者簽署的說明文件，說明需要助理同行的原因
- 因心理或身體因素，會員無法在沒有協助的情況下前往預約就診地點
- 會員在預約就診、治療或服務結束後無法自行回家

在某些情況下，我們也可能報銷一名以上助理的餐飲或住宿，或因其他未列出的原因提供補助。如果您和/或助理在出發前無法負擔餐飲與住宿費用，請告知我們。我們會為您尋找最佳選項。

緊急狀況

如果您發生醫療緊急狀況，請撥打**911**或請他人帶您前往最近的急診室。Ride to Care不提供緊急交通服務。Ride to Care也無法報銷您自行開車前往醫院接受緊急護理的費用。

如果您在乘車途中發生緊急狀況，請立即通知司機。司機可以協助撥打**911**。

司機篩選與車輛安全

我們會對司機進行篩選。我們會進行犯罪背景調查與篩選，以確保他們符合聯邦計劃的工作要求。他們必須符合特定僱用需求，包括在需要時持有具備正確資格註記的駕駛執照。司機與車輛都必須符合地方、州及聯邦的交通法規。

交通服務僅使用符合特定安全與舒適標準的車輛。車輛配備安全帶、滅火器和急救箱等設備。車輛全面禁菸與禁電子煙，並定期消毒、清潔、保持無垃圾，同時符合所有地方執照與許可要求。這些措施可確保會員安全並保障身心障礙者權利。可載運輸椅或擔架的車輛必須配備所有必要的固定設備，以確保乘客安全。

所有車輛必須配備以下安全設備：

- 安全帶
- 急救箱
- 滅火器
- 路邊反光標記或警告裝置
- 手電筒
- 在需要時使用的輪胎抓地裝置，例如防滑鏈或雪地胎
- 一次性手套

車輛還必須配備以下設備：

- 側視鏡與後視鏡
- 喇叭
- 暖氣、空調和通風系統
- 正常運作的方向燈、頭燈、尾燈和雨刷

如果您對司機或車輛有任何顧慮事項，請致電Ride to Care。

惡劣天氣應變計劃

在極端天氣期間，如果您需要重要醫療服務，我們有計劃可提供協助。重要醫療保健服務包括腎臟透析、化學治療輸注等。惡劣（非常嚴重）的天氣包括極端高溫、極端低溫、洪水、龍捲風警報、大雪和道路結冰等情況。

如果天氣條件不安全或服務能力有限，我們可能會限制行程安排。我們將優先處理重要醫療護理。例行性預約就診的行程可能會被取消。

您的權利與責任

Ride to Care乘客享有以下權利：

- 獲得安全可靠、符合您需求的交通服務
- 獲得口譯服務
- 取得符合需求之語言或格式的資料
- 不受**Ride to Care**司機、工作人員或其他乘客的歧視
- 視需要攜帶服務性動物或個人護理助理。請在致電客服中心時告知您將攜帶助理或服務性動物
- 如有需要可攜帶少量物品，但請勿過多。例如：
 - 三袋雜貨，或
 - 一箱食物，或
 - 兩件隨身物品
- 使用您選擇的行動輔具（例如電動代步車）搭乘接送
- 要求協助繫安全帶或使用延長安全帶
- 獲得及時的服務
- 對服務提出表揚或提出申訴
- 如果您認為服務遭受不公平拒絕，可提出上訴、申請聽證或兩者同時提出
- 在行程申請遭拒時，取得書面通知

我們也期望**Ride to Care**乘客：

- 尊重所有**Ride to Care**工作人員、司機及其他乘客，不得使用辱罵或威嚇性言語或行為。
- 離開車輛時帶走所有個人物品，即使您認為回程仍由同一輛車接送。請檢查座位及周圍地板是否有遺留物品。
- 同意讓服務性動物隨時受到控制，且不得讓服務性動物坐在乘客座位上。
- 將情緒支持動物或寵物放在封閉式運輸籠中
- 如需變更或取消行程，請提前致電。請盡早致電**Ride to Care**：503-416-3955或855-321-4899。

- 如需額外停靠地點（例如藥局），請提前告知客服中心。停靠必須事先申請，且司機只能停靠已核准的地點。
- 在Ride to Care告知的接送時間準備好出發。準時可讓您、司機及其他乘客的行程順利進行。
- 同意不在Ride to Care車輛內吸毒或飲酒，也不得在吸毒或飲酒後搭乘。
- 同意不在Ride to Care車輛或司機附近吸菸或使用電子煙。若要吸菸或使用電子煙，請與車輛保持至少25英尺距離。
- 同意不在Ride to Care車輛、司機或其他會員附近從事非法活動
- 依Oregon州法律規定繫上安全帶
- 在公共衛生緊急情況下遵守額外規定，例如配戴口罩
- 不從事歧視Ride to Care司機、工作人員或其他乘客的行為
- 如果有兒童同行，請攜帶合適尺寸的安全座椅。您需要自行安裝並將兒童固定在座椅中。每趟行程結束時請帶走兒童安全座椅。
- 食物或飲料必須放在密閉容器內，且不得在車內食用。如果因健康狀況需要，可能可食用少量點心。
- 如果行程較長或發生意外延誤，請提前準備食物（在停靠期間食用）與藥物
- 向Ride to Care及交通服務提供者提供正確資訊，這將提升您獲得的服務品質。
- 同意不向司機提供小費或禮物

如果您需要在藥局或其他地點停靠，必須事先取得我們的核准。司機只能停靠我們已核准的地點。

服務更改

部分會員可能有特殊情況或需求，例如身體或行為健康方面的身心障礙。我們會依據《Oregon州行政法規》(Oregon Administrative Rules, OAR) 410-141-3955規定調整NEMT服務。這稱為服務更改。服務更改是Ride to Care對您交通服務所做的變更。此調整可能是短期或長期，取決於您的情況。

如果乘客因健康狀況或行為對司機或其他乘客造成直接威脅或安全風險，我們會調整服務方式。

安全風險行為包括：

- 威脅司機
- 威脅車內其他乘客
- 製造可能危害車內任何人安全的情況

也可能向濫用服務的乘客施行服務更改。如果乘客的行為導致醫療保健服務提供者因交通相關問題拒絕提供服務，也可能進行服務更改。如果您頻繁取消行程或在當天未出席接送，也可能進行服務更改。

如果您面臨服務更改，則我們會以書面形式通知並與您討論後續安排。我們會尋找其他方式協助您前往醫療保健地點。服務更改可能包括指定交通服務提供者、改為使用大眾運輸、提前確認行程、需與個人護理助理 (PCA) 同行等措施。

費用帳單

無論是我們或Health Share，都不得向您收取往返承保醫療服務的交通費用，即使我們未從Oregon衛生局 (OHA) 取得該服務的報銷。如果您收到帳單，請立即致電我們或Health Share。

超額支付

有時，我們可能向您支付超過應付金額的款項，這稱為超額支付。可能發生在以下情況：

- 我們已為您提供報銷，但另一個機構或資源也已為您提供報銷
- 提供接送、餐飲或住宿的人已直接收款，但您同時也獲得報銷
- 我們為您的預約就診出行支付補助，但您：
 - 沒有使用該筆款項
 - 未將款項用於原本目的
 - 沒有前往預約就診地點
 - 與另一位也已獲得報銷的會員共乘
- 我們提供您大眾運輸票券，但您將其轉售或轉讓給他人

如果發生上述情況之一，我們有權向您追回多支付的金額。

申訴、意見回饋、拒絕與上訴

申訴與意見回饋

Health Share的醫療保健與交通服務提供者希望為您提供最佳服務。如果您對行程服務的任何部分有意見或不滿，可透過電話或書面形式告知我們或Health Share。

您有權就我們的服務、流程或行程的任何方面提出申訴。申訴表示您對服務感到不滿。我們的團隊會努力處理您的問題。

申訴內容可能包括但不限於：

- 服務遭拒
- 司機或車輛安全
- 您所獲得的服務品質
- 司機或工作人員態度不佳

- 您是否獲得適當的服務類型
- 您取得服務的權益
- 您作為消費者的權利

提出申訴不會對您的NEMT服務造成不利影響。我們重視您的申訴，因為這有助於我們提升服務品質。

您可在正常服務時間致電Ride to Care提出申訴，我們也歡迎其他意見回饋。

在Ride to Care收到您的申訴後5個工作日內，我們將寄送書面解決方案（裁定），或寄送說明信函告知需要更多時間調查。

我們將在30個日曆日內提供最終回覆。

您是否需要填寫表單或了解後續流程的協助？Health Share可提供協助。請致電客戶服務團隊：503-416-8090，免費電話888-519-3845或TTY 711。

您也可以：

- 直接聯絡您的服務提供者討論您的顧慮事項
- 向OHP客戶服務部門提出投訴，免費電話800-273-0557
- 向Oregon衛生局申訴專員提出申訴，免費電話877-642-0450或TTY 711。

您的授權代表（經您同意代表您行事的人）也可以代您提出申訴。您可能需要告知Ride to Care您已授權他人代為提出申訴。您可以透過書面或電話形式通知我們。

無論是我們或Health Share，都不會阻止您提出曾經提出過的投訴或申訴。我們也不會阻止您同時向我們與Health Share提出相同的投訴或申訴。

Ride to Care及其承包商、分包商與合作服務提供者不得：

- 阻止會員使用投訴與上訴流程的任何部分，也不得對要求加速處理或支持會員上訴的服務提供者採取懲罰措施
- 鼓勵會員撤回已提出的投訴、上訴或聽證申請
- 以投訴、上訴或聽證的提出或結果為理由對會員採取不利行動，或要求取消會員資格

拒絕與上訴

如果您認為服務遭受不公平拒絕，您有權提出上訴、申請聽證或同時進行。如果您的服務申請遭拒，我們會口頭告知拒絕原因。我們也會寄送不利利益確定文件 (NOABD) 通知函。在寄送NOABD之前，如果初步審核人員拒絕您的行程申請，則須由另一名員工進行第二次審查。

在拒絕後72小時內，Ride to Care會寄送NOABD通知函給您。如果是報銷申請遭拒，NOABD通知函會在拒絕後14天內寄出。如果您的服務提供者或其他第三方為您安排了行程，我們也會將NOABD副本寄給他們。更多關於您權利的資訊，請參閱第28-30頁的「權利與責任」章節。您也可以會員手冊中查看更多資訊。

請務必先直接與我們溝通解決顧慮事項。如果顧慮事項仍無法解決，可聯絡Health Share客戶服務團隊 (503-416-8090) 或Oregon衛生局的會員服務部門 (800-273-0557)。

如果我們拒絕、停止或減少您申請的NEMT服務（或由您的醫療保健服務提供者代為申請的服務），我們將在72小時內寄送NOABD通知函（報銷申請為14天內），或在變更生效前盡快寄送。通知函會說明我們做出該決定的原因。

通知函也會說明如果您想提出上訴，應如何辦理。請依NOABD通知函上的指示，透過Health Share啟動上訴流程。您必須在NOABD通知函日期起60天內提出上訴。您也有權要求加速處理您的上訴。為支持您的上訴，您有權以口頭或書面形式提供資訊與證詞（證據）。您也可以以口頭或書面形式提出法律論證與相關事實。上述資料必須在上訴申請的時間軸內提交。

如果您選擇提出上訴，則具有相關臨床或計劃專業知識的醫護人員會進行審核。Health Share會依您的健康狀況需求，盡快寄送上訴結果通知書 (Notice of Appeal Resolution, NOAR)。最遲會在您提出申請後16天內寄出。如果Health Share需要更多時間，會寄信通知您。最多可再延長14天。

如果Health Share未在16天或延長時間軸內處理您的上訴，表示上訴流程已逾期。此時，您可以申請行政聽證。如果您對Health Share的上訴裁定不滿，也可以申請聽證。

您不一定需要親自提出申訴或上訴。如果您願意，可由授權（獲准）代表代為提出。

如果某項服務在我們作出拒絕、停止或減少的決定前已開始，您可以繼續使用該服務。

如需更多關於申訴與上訴制度、政策和流程的資訊，請聯絡Health Share：

電話：503-416-8090

免費電話：888-519-3845或TTY 711

您也可以透過Oregon法律援助服務中心獲得免費法律協助。如需更多資訊，請聯絡公共福利專線：800-520-5292或TTY 711。

舉報詐欺、浪費與濫用行為

Ride to Care支援Health Share，以確保醫療保健資源用於促進會員健康與福祉。我們需要您的協助來達成這個目標。

如果您認為發生了詐欺、浪費或濫用行為，請儘快舉報。您可以匿名舉報。吹哨者保護法會保護舉報詐欺、浪費或濫用行為的人。如果您提出舉報，不會因此失去NEMT服務資格。對舉報詐欺、浪費或濫用行為的人進行騷擾、威脅或歧視是違法行為。

Medicaid詐欺屬違法行為，且Ride to Care對此非常重視。

服務提供者可能涉及詐欺、浪費與濫用行為的部分範例：

- 交通服務提供者向您收取Ride to Care已承保的服務費用
- 交通服務提供者使用未經核准的車輛或司機接送您

會員可能涉及詐欺、浪費與濫用行為的部分範例：

- 同時接受車輛接送又申請里程報銷
- 使用NEMT服務前往未承保的服務
- 提交不正確的文件申請報銷

Ride to Care致力於防止詐欺、浪費與濫用行為。我們將遵守所有相關法律，包括州與聯邦的《虛假申報法》。

如何舉報詐欺、浪費與濫用行為

請直接聯絡Health Share，可透過電話、線上提交或書面形式舉報：

電話：503-416-1459或TTY 711

電子郵件：info@healthshareoregon.org

Health Share of Oregon

Attn: FWA

PO Box 301339

Portland, OR 97294

如果您願意，也可以透過道德熱線匿名舉報（電話為888-331-6524），或前往ethicspoint.com提交報告
或

透過以下方式舉報會員詐欺、浪費與濫用行為：

ODHS Fraud Investigation Unit

P.O. Box 14150

Salem, OR 97309

專線：888-FRAUD01 (888-372-8301)

傳真：503-373-1525 收件人：專線

網站：oregon.gov/odhs/financial-recovery/Pages/fraud.aspx

或（適用於服務提供者）

OHA Office of Program Integrity (OPI)

500 Summer St. NE E-36

Salem, OR 97301

專線：888-FRAUD01 (888-372-8301)

安全電子郵件：OPI.Referrals@oha.oregon.gov

網站：oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx

或

Medicaid Fraud Control Unit (MFCU)

Oregon Department of Justice

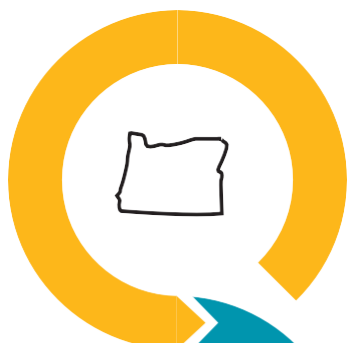
100 SW Market Street

Portland, OR 97201
電話：971-673-1880
傳真：971-673-1890

若要線上舉報詐欺：oregon.gov/dhs/abuse/Pages/fraud-reporting.aspx

為您的需求提供服務

Ride to Care、您的服務提供者與Oregon衛生局之間的關係



Oregon
Health
Authority

Oregon衛生局 (OHA) 負責管理整個Oregon州的Medicaid計劃，該計劃稱為Oregon Health Plan (OHP)。非緊急醫療交通 (NEMT) 服務是OHP承保的福利之一。



health
share
Health Share of Oregon

Health Share of Oregon (HSO) 是一種稱為整合型護理組織 (Coordinated Care Organization, CCO) 的機構。Health Share of Oregon 在OHA的監督下，為三縣地區 (Clackamas、Multnomah和Washington) 的OHP會員提供服務。



CareOregon、Kaiser Permanente、Legacy Health/PacificSource、OHSU和Providence Health & Services是三縣地區的保險服務提供者，協助Health Share CCO提供護理服務。透過其客戶服務與護理協調團隊，他們會協助確保您能夠取得身體、牙科、心理健康以及物質使用治療服務。交通服務也包含在這些健康計劃的承保範圍內。



RIDE
to CARE

Ride to Care協助您前往Health Share承保的醫療保健預約就診與相關服務。Ride to Care會與您合作，找出最符合您需求的NEMT服務。這可能包括大眾運輸、里程報銷或車輛接送服務。Ride to Care也可能聯絡您的醫療保健服務提供者，以確認您確實前往接受Medicaid承保的服務。



您的**初級保健醫師 (primary care provider, PCP)** 可能是醫生、專科護理師、醫師助理或自然醫學醫師。他們會與CareOregon及其他醫療團隊成員 (例如牙醫、心理健康服務提供者、藥劑師等) 協調您的護理。您的PCP或其他醫療保健服務提供者也可以協助您安排交通服務。

RIDE to CARE

503-416-3955或免費電話855-321-4899

週一至週五上午8:00至下午5:00

ridetocare.com