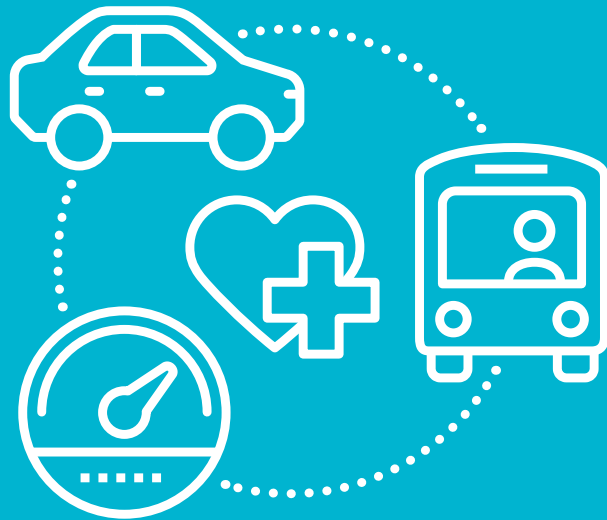


RIDE to CARE

Guía para pasajeros



503-416-3955 o gratis al 855-321-4899
ridetocare.com



Índice

Información de contacto y horario de atención	1
Información general del programa	2
Transporte público	7
Reembolso de millas	12
Transporte en vehículos	15
Paradas en una farmacia	26
Fuera del área	27
Emergencias	29
Evaluación de conductores	29
Plan en caso de condiciones meteorológicas adversas	29
Sus derechos y responsabilidades	30
Quejas, comentarios y denegaciones	31
Confidencialidad de los miembros	32
Apoyo de idiomas y formatos	32

Información de contacto y horario de atención

Información de contacto

Teléfono: 503-416-3955
TTY (para personas con problemas auditivos): 711
Línea gratuita: 855-321-4899



Horario de atención y días festivos

El horario de atención es de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes. Durante este horario, usted puede procesar su admisión, presentar quejas y programar sus necesidades de transporte. Cualquier cosa realizada fuera de estas horas se considerará como fuera del horario de atención.

El centro de llamadas está cerrado el Día de Año Nuevo, el Día de Conmemoración a los Caídos, el Cuatro de Julio, el Día del Trabajo, el Día de Acción de Gracias y en Navidad.

Los representantes de Atención al Cliente están disponibles sin importar la hora, el día ni los días festivos. Nuestro centro de llamadas solo está abierto entre semana de 8 a. m a 5 p. m. Sin embargo, nuestro equipo fuera del horario de atención está disponible el resto del tiempo para ayudar con sus necesidades de transporte. Fuera del horario de atención, usted puede programar transporte urgente para el mismo día o revisar el transporte existente.

El transporte programado previamente no se verá afectado por el horario de atención ni los días festivos.

Puede programar transporte para cualquier día u hora que necesite, pero, por favor, llame durante nuestro horario de atención normal para programarlo.



Información general del programa

Ride to Care proporciona un servicio gratuito de transporte médico para casos de no emergencia (non-emergent medical transportation [NEMT]) a los miembros elegibles de Health Share que necesitan ir a consultas de atención de salud cubierta. Esto incluye ir al médico, al dentista, a fisioterapia, a consejería y más. Atendemos a los miembros que viven en los condados de Clackamas, Multnomah y Washington.

Ride to Care ofrece tres formas de ayudarle a llegar a su citas de atención de salud:

- **Transporte público:** proporcionamos Hop Fastpasses diarios o mensuales para utilizar los autobuses de TriMet y MAX, además del tranvía de Portland. También ofrecemos tarifas para otras agencias locales de transporte público dentro del área de servicio de Health Share of Oregon.
- **Reembolso:** pagamos una tarifa por milla para las millas utilizadas en el transporte hacia y desde las consultas de atención de salud. Usted puede manejar o pedirle a alguien más que maneje. En algunos casos, pagamos estipendios para las comidas y el alojamiento cuando sus necesidades de atención de salud lo/a llevan fuera de los condados de Multnomah, Clackamas o Washington.
- **Transporte en vehículos:** podemos programar transporte privado y compartido, en el tipo de vehículo adecuado a sus necesidades y requisitos de aparatos de movilidad.

El programa Ride to Care es un beneficio disponible para los miembros de Health Share of Oregon. No hay costo alguno para usted por usarlo. Los representantes de Atención al Cliente están disponibles de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes, para ayudarle a programar su transporte no urgente.

Qué esperar cuando llama

Cuando llame a Ride to Care, hablará con un representante de Atención al Cliente, quien trabajará con usted para encontrar el medio de transporte más adecuado y menos costoso que se adapte a sus necesidades. Ride to Care proporciona todo el transporte médico para casos de no emergencia a los miembros de Health Share of Oregon. Verificaremos que usted sea elegible para los servicios de transporte desde y hacia los servicios cubiertos o de salud.

Los representantes de Atención al Cliente le harán preguntas como las siguientes:

- ¿Qué método y horario de contacto prefiere (teléfono, correo electrónico o fax)? Le avisaremos sobre sus arreglos de transporte tan pronto como queden programados y antes de la fecha de su servicio.
- Generalmente, ¿cómo llega a sus citas?
- ¿Vive cerca del transporte público?
- ¿Tiene acceso a un vehículo?
- ¿Usa algún dispositivo de movilidad?
- ¿Necesitará ayuda adicional?
- ¿Qué adaptaciones especiales para el transporte debemos hacer con base en sus necesidades, historial o circunstancias?

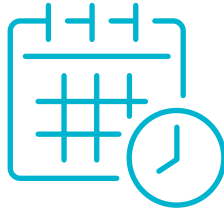
Qué esperar cuando llama (continuación)

Los representantes autorizados pueden llamar a Ride to Care en nombre del miembro para solicitar transporte. Dichos representantes incluyen trabajadores de salud comunitaria, padres de crianza temporal, padres adoptivos y otros proveedores delegados con esta autoridad.

Una vez que se establecen sus necesidades, podemos ayudarle a llegar a cualquier servicio cubierto. Un servicio cubierto es cualquier consulta de salud física, dental o mental o servicio de atención de salud que esté incluido en el Oregon Health Plan (Plan de Salud de Oregon [OHP]) y pagado por Health Share of Oregon.

Si usted es miembro tanto de Health Share of Oregon como de Medicare, Health Share of Oregon verificará que usted necesite asistencia con el transporte para una cita cubierta por Medicaid o Medicare dentro del área de los tres condados, o fuera del área de servicio si no hay servicios de transporte en caso de no emergencia disponibles dentro de nuestra área de servicio y por los cuales Health Share of Oregon sea responsable del costo compartido, incluyendo los servicios de transporte.

Su condición de salud o acceso al transporte podría cambiar, ya sea de forma temporal o permanente. Si usted experimenta un cambio, llámenos y trabajaremos con usted para encontrar la opción que mejor se adapte a sus necesidades.



Solicitudes de programación

Cada vez que llame, necesitaremos que nos dé la siguiente información:

- Su primer nombre y apellido.
- Su fecha de nacimiento.
- Su número de identificación de Health Share of Oregon Medicaid.
- La fecha y hora de la cita.
- La dirección completa donde lo/a recogerán y la dirección completa de su destino.
- El nombre del centro y el nombre y número telefónico del médico.
- Razón médica de la cita.
- Si es un viaje redondo o un viaje de ida.

También podemos pedirle otra información.

Aprobaremos o denegaremos su solicitud de transporte en un plazo de 24 horas a partir de que usted se ponga en contacto con nosotros. Si su cita es en las próximas 24 horas, le informaremos sobre nuestra decisión antes de esto, para que pueda llegar a tiempo a su cita.

Solicitudes de programación (continuación)

Si autorizamos su transporte en la hora que solicitó por teléfono, siempre que sea posible, le notificaremos sobre los arreglos.

La información sobre los arreglos de transporte incluye, entre otras cosas, el nombre y el número telefónico del proveedor de transporte, la hora programada y la dirección donde se recogerá al/a la miembro, y el nombre y la dirección del proveedor de atención de salud.

Como miembro de Health Share of Oregon, usted no es responsable de determinar si se han hecho los arreglos de transporte.

Tenga en cuenta que los conductores no pueden cambiar su hora asignada de recolección sin autorización previa.

Puede encontrar más detalles en las siguientes páginas, bajo los tres tipos de transporte ofrecidos: **transporte público, reembolso y transporte en vehículos.**



Transporte público

Si puede usar transporte público, Ride to Care puede proporcionarle tarifas para pagarlo. Podemos necesitar hablar con la clínica para confirmar que usted tiene una cita programada a esa hora.

Además de la información incluida en la sección “Información general del programa”, le preguntaremos lo siguiente:

- Si necesita tarifa para un asistente.
- Su número completo de la tarjeta Hop Fastpass, si tiene una que no esté administrada por otra organización y es la primera vez que llama.
- Su dirección postal.

Opciones locales de transporte público

Hay diferentes opciones de transporte público para las cuales podemos proporcionar una tarifa. Díganos cuál usaría para su cita de atención de salud.

Podemos cargar la tarifa a una tarjeta Hop Fastpass para:

- Autobuses de TriMet
- MAX de TriMet
- Tranvía de Portland
- Vancouver C-Tran

También podemos enviarle tarifa para:

- Transporte Público del Área de Canby (CAT)
- Área Metropolitana de Sandy (SAM)
- South Metro Area Regional Transit (SMART)
- Distrito de Transporte del Sur de Clackamas

Pasajes mensuales y diarios

Cuando llame, hablaremos sobre sus citas y determinaremos si un pasaje diario o mensual se adapta mejor a sus consultas programadas.

Cargaremos una tarifa diaria o mensual a su tarjeta Hop Fastpass de TriMet.



Puede solicitar tarifas de transporte público hasta 90 días antes de su cita médica, dental o de salud mental cubierta.

Proporcione información sobre todas sus citas programadas cuando llame al Departamento de Atención al Cliente de Ride to Care.

Si tiene cinco o más citas en un mes natural, usted es elegible para un pasaje mensual de TriMet.

Cosas que debe tomar en cuenta

Cuando solicite un pasaje mensual de transporte público, llame entre el día 15 del mes previo a sus citas de atención de salud y el día 10 del mes en el cual ocurrirán sus citas.

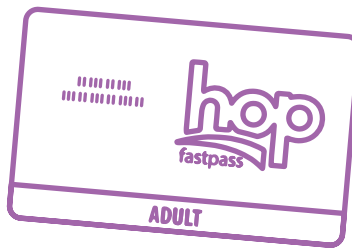
Si llama después del día 10 del mismo mes en el que ocurrirán sus citas, proporcionaremos pasajes diarios de transporte público, incluso si tiene cinco o más citas.

Ejemplo 1:

Le gustaría obtener un pasaje mensual de TriMet para abril. Nos llama entre el 15 de marzo y el 10 de abril y nos informa sobre sus cinco citas en abril. Usted es elegible para un pasaje mensual en abril.

Ejemplo 2:

Usted tiene cinco citas en abril. Nos llama el 11 de abril y solicita tarifa de transporte público para estas citas. Usted es elegible para pasajes diarios individuales de TriMet porque llamó después del plazo del 10 de abril para un pasaje mensual.



Tarjetas Hop

Si ya tiene un Hop Fastpass —también conocido como tarjeta Hop— y no está administrado por otra organización, podemos cargar una tarifa diaria o mensual de transporte de TriMet a su tarjeta existente. Si no tiene una tarjeta Hop, u otra organización administra su tarjeta, podemos enviarle una nueva tarjeta Hop por correo postal.

Ride to Care solo usa tarjetas Hop para proporcionarle la tarifa de transporte público que necesita dentro de las áreas de servicio de TriMet. Desde el 1.º de enero de 2020, TriMet ya no considera como tarifa válida los pasajes o boletos en papel comprados a través de la aplicación de boletos de TriMet.

Para las áreas fuera del área de servicio de TriMet, podemos emitir pasajes en papel o la forma de tarifa aceptada localmente.

Tiempos de envío y cargas

Asegúrese de llamar con la suficiente antelación para recibir la tarifa que necesita antes de las fechas de sus citas. Una nueva tarjeta Hop Fastpass para adultos o jóvenes —o tarifas para otros sistemas de transporte público— puede tardar entre **cinco y siete días hábiles** en llegar por correo postal.

Para recibir tarifas que se cargarán en su tarjeta Hop, llame al menos 48 horas hábiles antes de su cita.

Tarifa de Honored Citizen (Ciudadano Honorable) y Low-Income (Bajos Ingresos)

Alentamos a todos los miembros que usan TriMet y C-Tran para sus citas a que soliciten un Hop Fastpass de tarifa de Honored Citizen (Ciudadano Honorable) o de Low-Income (Bajos Ingresos) —también conocido como tarjeta Hop— a través de TriMet. Los miembros elegibles para Ride to Care ya son elegibles para una tarjeta Hop de tarifa de Honored Citizen o Low-Income. Para solicitar su tarjeta, visite la oficina de TriMet en Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave.

Visite el sitio web de TriMet
para obtener más información:
trimet.org/lowincome



Si un asistente viajará con usted a sus citas, asegúrese de avisarle a TriMet cuando llene la solicitud de tarifa de Honored Citizen o Low-Income.

Después de que complete su solicitud, TriMet le tomará una foto y le entregará una tarjeta Hop de TriMet con fotografía al final de su cita. Con su tarjeta de identificación con fotografía de Hop, usted puede solicitar a Ride to Care la tarifa de Low-Income u Honored Citizen para TriMet y C-Tran.

Asistentes de cuidado personal

¿Necesita que un asistente de cuidado personal (Personal Care Attendant [PCA]) viaje con usted a su cita de atención de salud para ayudarle antes, durante o después de la misma? La asistencia incluye cosas como ayudarle a subir o bajar escaleras, ayudarle con su dispositivo de movilidad o brindar supervisión médica.

Si necesita un asistente de cuidado personal:

- Avísele al Departamento de Atención al Cliente de Ride to Care cuando solicite tarifa para el transporte público.
- Avísele al personal de TriMet cuando presente su solicitud para la tarjeta Honored Citizen Hop.

TriMet agregará una “A” de asistente a su tarjeta Honored Citizen Hop. Esto le permite a su asistente viajar con usted sin costo alguno.

Si tiene una tarjeta Honored Citizen “A” Hop, TriMet no requerirá una tarifa para que un asistente viaje con usted.

¿Tiene una tarjeta Honored Citizen Hop sin una A pero necesita que un asistente viaje con usted? Presente una solicitud para una tarjeta actualizada Honored Citizen Hop en la oficina de TriMet lo antes posible.

Podemos proporcionar tarifa de forma temporal mientras solicita o actualiza una tarjeta Honored Citizen Hop.



Reembolso de millas

Si usted o algún conocido puede manejar para llegar a sus citas de atención de salud, Ride to Care puede reembolsarle esas millas.

Estos son los pasos que debe tomar. Tome en cuenta el plazo de 45 días.

1. Llámenos a Ride to Care para programar su transporte.

Siempre que sea posible, llame al menos dos días hábiles antes de su cita. Puede llamar hasta 90 días antes de su cita.

2. Lleve a su cita un formulario de verificación de la cita. Pídale al personal del consultorio del proveedor que lo firme.

Puede obtener un formulario de verificación de tres formas: imprímalo desde ridetocare.com, pídanos que le enviemos un formulario por correo postal o pídanos que enviemos el formulario por fax al consultorio del proveedor.

3. Envíenos el formulario original completamente llenado antes del plazo.

Debemos recibir el formulario y cualquier recibo requerido en un plazo de 45 días a partir de su cita. No le daremos un reembolso si recibimos su formulario de verificación y cualquier otro recibo después de que hayan pasado 45 días a partir de su consulta.

Puede enviar el formulario por correo postal o pedirle al consultorio de su proveedor que lo envíe por fax. Si su proveedor envía el formulario por fax, necesita incluir una portada con el membrete de su centro y la información sobre su cita.

Dirección postal: Ride to Care, PO Box 301339
Portland OR 97294

Fax de Ride to Care: 503-296-2681

Verificaremos que lo/a hayan visto y tratado.

Los pasos para el reembolso continúan en la siguiente página ►►

- 4. También puede pedirle a su proveedor que escriba una carta.** En lugar de enviar el formulario de verificación de la cita por fax, su proveedor puede enviarnos una carta por fax con su membrete profesional.

La carta debe incluir:

- Su primer nombre y apellido.
 - Su dirección postal actual.
 - Su número de identificación de miembro de Health Share of Oregon Medicaid.
 - La fecha y la hora de su consulta.
 - El propósito de su consulta.
 - Una firma y número telefónico de un proveedor o miembro del personal del lugar donde lo/a atendieron.
- 5. Reciba su reembolso.** Después de que verifiquemos su cita, cargaremos su reembolso de millas a una tarjeta Focus. Esta es una tarjeta de débito Visa prepagada que se ofrece a través de U.S. Bank. Depositaremos los fondos en un plazo de 14 días hábiles a partir de haber recibido el formulario completado.

Si necesita un método de reembolso diferente a la tarjeta Focus, comuníquese con Ride to Care y solicite una adaptación.



Tarjetas Focus

La primera vez que solicite un reembolso, crearemos su cuenta para una tarjeta de débito prepagada Focus y se la enviaremos por correo postal. Podría tardar entre 7 y 10 días hábiles en llegar.

Mantenga segura su tarjeta Focus. Volveremos a cargar los reembolsos futuros en la misma tarjeta.

Antes de usar su tarjeta, necesitará activarla. Las instrucciones vienen en la tarjeta. Puede usar la tarjeta en cualquier lugar que acepte Visa.

Tarifas de reembolso y saldos de tarjeta

Su reembolso de millas se cargará a su tarjeta Focus a una tarifa de \$0.25 por milla. Añadiremos reembolsos a su tarjeta Focus después de que la cantidad debida haya llegado a \$10 o más.

El saldo de la tarjeta seguirá disponible de mes a mes. Si no ha usado su tarjeta durante seis meses, quedará inactiva. Tendría que pedirnos que reactivemos su tarjeta Focus antes de poder acceder a los fondos.



Transporte en vehículos

Si no tiene acceso a un vehículo y no puede usar transporte público, Ride to Care puede programar transporte en vehículos para usted. Podemos enviar un sedán, una camioneta para sillas de ruedas, un vehículo para camillas o una ambulancia de no emergencias, dependiendo de sus necesidades médicas. De ser necesario, un asistente de cuidado personal (Personal Care Attendant [PCA]) puede viajar con usted.

Los conductores deben avisarle cuando lleguen. Deben esperar durante al menos 15 minutos después de la hora programada de recolección. Si usted no se presenta dentro de esos 15 minutos, los conductores deben avisarle al operador antes de dejar el lugar de recolección.

Un asistente de cuidado personal es una persona que le ayuda durante su transporte o en su cita. Esta ayuda puede incluir ayudarlo con los escalones, su dispositivo de movilidad, servicios de interpretación o supervisar una necesidad médica.



Aspectos básicos del transporte en vehículos

Cuando llame para solicitar transporte, le haremos algunas preguntas para asegurarnos de que usted reciba el tipo adecuado de transporte. Si estamos programando transporte, le pediremos información como la siguiente:

- Direcciones de inicio y de destino completas, incluyendo el número de apartamento, habitación, edificio, piso o suite.
- Información útil para el conductor sobre su lugar de recolección, como el número de escaleras o si es una comunidad cerrada.
- Si un asistente de cuidado personal o un animal de servicio viajará con usted.
- Si usted usa un dispositivo de movilidad, es posible que necesitemos las medidas y el tipo de dispositivo (por ejemplo, silla de ruedas, andadera).
- El nivel de servicio que necesita. (Consulte la **página 20**.)
- Si necesita transporte de regreso y a qué hora cree que lo necesitará.

Siempre que sea posible, llame 48 horas hábiles antes de su cita. Avisarnos con antelación nos ayuda con el proceso de agendado.

Puede programar el transporte hasta 90 días antes de su cita.

Tiene derecho a solicitar transporte para el mismo día o para el día siguiente. Sin embargo, si hace su solicitud con poca antelación, y la demanda de transporte es alta, Ride to Care les dará prioridad a las solicitudes médicamente urgentes. Consulte las **páginas 18-20** para obtener más información sobre las solicitudes para el mismo día.

Siempre que sea posible, llame al menos dos días hábiles antes de que necesite el transporte.



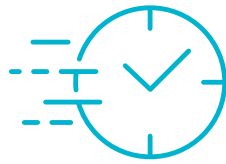
Cuando tenga una cita programada, el conductor deberá llegar con tiempo suficiente para llevarlo/a a su cita. Esté listo/a cuando llegue el conductor, pero no necesita subirse al vehículo antes de su hora de recolección programada si no está listo/a todavía.

A continuación se encuentran otros lineamientos sobre los tiempos:

- No podemos pedirle que llegue a su cita programada más de una hora antes de la hora de su cita.
- Lo/a dejaremos al menos 15 minutos antes de su cita para prevenir que llegue tarde.
- Tenemos planes de contingencia y alternos para diferentes circunstancias que pueden afectar la disponibilidad del transporte. Esto puede ser un horario de alta demanda, cuando esta exceda la cantidad de vehículos, o cuando un transporte programado llegue más de 20 minutos tarde o no esté disponible para brindar el servicio.
- Los conductores no tienen permitido dejarlo/a en el lugar de su cita más de 15 minutos antes de que el consultorio u otro centro abra sus puertas.
- Los conductores no tienen permitido dejarlo/a en su cita menos de 15 minutos antes de que el consultorio u otro centro cierre.

Si no sabe a qué hora necesita regresar a casa de su cita, puede programar una devolución de llamada. Cuando termine su cita, llame al 503-416-3955 (línea gratuita: 855-321-4899) y un conductor llegará dentro de los siguientes 60 minutos después de su llamada. Para evitar los retrasos, le recomendamos que programe una hora de recolección siempre que sea posible.

Si necesita cancelar o cambiar un transporte después de programarlo, avísenos lo antes posible y a más tardar dos horas antes de la hora programada de recolección. Es posible que no podamos hacer cambios de último minuto, pero siempre haremos nuestro mejor esfuerzo.



Solicitudes para el mismo día y para el día siguiente

Le pedimos que nos llame dos o más días hábiles antes de su cita de atención de salud. Tiene derecho a solicitar transporte para el mismo día o para el día siguiente. Sin embargo, no podemos garantizar las solicitudes de transporte para el mismo día. La aprobación de solicitudes de transporte para el mismo día depende de la capacidad y disponibilidad de nuestros proveedores de transporte.

Podemos verificar el transporte para el mismo día con su proveedor de atención de salud. Usted tiene derecho a solicitar transporte para el mismo día. Sin embargo, avisarnos con dos días de anticipación nos ayudará a atenderle mejor cuando haya una demanda alta.

Retrasos y reasignaciones de transporte

En ocasiones, un proveedor de transporte puede llegar tarde o no podrá recogerlo/a debido al tráfico o por otras razones.

Si su transporte está retrasado, o si hay otro problema, llame a Ride to Care. Si esto ocurre, reasignaremos su transporte a otro proveedor lo antes posible.

Estamos trabajando con los proveedores de transporte para garantizar que haya vehículos adicionales disponibles cuando se necesiten.

Esta es la forma en que les damos prioridad a las solicitudes para el mismo día:

- Si lo/a van a dar de alta del hospital.
- Si un amigo o familiar puede llevarlo/a a su cita, podemos aprobar un reembolso de millas.
- Si puede usar transporte público, podemos aprobar tarifa para el transporte público.
- Si su proveedor de atención de salud le pide que vaya a una consulta el mismo día debido a una condición grave. Esto puede incluir transporte para hacerse análisis de laboratorio u otro tipo de pruebas.
- Transporte a la atención de urgencia debido a que usted está enfermo/a y su proveedor de atención principal (primary care provider [PCPI]) no está disponible.
- Transporte para miembros embarazadas que necesitan ver a su proveedor obstetra o ir a atención de urgencia.
- Si su proveedor de atención de salud lo/a refiere a un especialista.
- Si necesita recoger un medicamento que necesita de inmediato.

Para cualquier otra razón, solicite su transporte al menos dos días hábiles antes de su cita.

Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. Puede programar múltiples transportes durante una llamada telefónica.

Nivel de servicio

Nuestros conductores pueden proporcionar diferentes niveles de servicio para adaptarse mejor a sus necesidades médicas:

- **De acera a acera (Curb-to-curb):** su conductor lo/a recogerá en la acera del lugar de recolección.
- **De puerta a puerta (Door-to-door):** su conductor lo/a recogerá en la puerta o recepción de su lugar de recolección y lo/a acompañará hasta la puerta o recepción de su destino.
- **De persona a persona (Hand-to-hand):** su conductor se reunirá con usted y un miembro de su equipo de atención en el lugar de recolección, lo/la llevará hasta el interior de su destino y permanecerá con usted hasta que un integrante de su equipo de atención lo/a acompañe el resto del camino.

Díganos qué tipo de asistencia requiere cuando llame para programar el transporte.

Dispositivos de movilidad

Ya sea que use un bastón, andadera, silla de ruedas o scooter, o si necesita transporte en una camilla, podemos llevarlo/a a su cita.

Podemos brindar un vehículo que se adapte a su dispositivo de movilidad, pero no todos los vehículos pueden adaptarse a todo tipo de dispositivos. Queremos enviarle el vehículo que mejor se adapte a sus necesidades.



Le pedimos que tenga a la mano información sobre el tipo, el tamaño y cualquier otro detalle especial sobre su dispositivo de movilidad cuando llame. Esto puede incluir cosas como:

- Si se dobla.
- El ancho y el largo del dispositivo.
- El peso combinado del dispositivo cuando se está usando.
- Si tiene un respaldo alto o si se reclina.

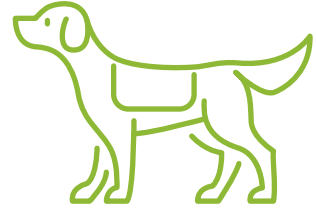
Para el transporte en camilla, o si necesita que le proporcionemos una silla de ruedas para el transporte, necesitaremos saber su estatura y peso.

También podemos proporcionar oxígeno en el transporte si lo solicita. Díganos cuántos litros de oxígeno necesitará cuando programe su transporte. Si le proporcionamos un dispositivo de movilidad u oxígeno, no podemos dejarlos con usted en su destino. Solo pueden usarse durante el transporte, así que asegúrese de planear para sus necesidades en su domicilio y durante su cita.

Si usa un scooter, el conductor puede preguntarle si desea que lo/a transfieran a un asiento del vehículo para su seguridad, pero no es necesario que lo haga. Los aparatos de movilidad, como andaderas o bastones, deben guardarse de forma segura en el vehículo después de que usted se haya sentado. El proveedor le ayudará a asegurar su equipo, de ser necesario. Los tanques portátiles de oxígeno deben asegurarse durante el transporte.

Animales de servicio

Puede traer a un animal de servicio con usted en el transporte. Un animal de servicio es un perro o poni miniatura que se requiere debido a una discapacidad y que ha sido entrenado para hacer un trabajo o desempeñar tareas para el beneficio de la persona con una discapacidad.



Los animales de apoyo emocional, los animales de compañía y las mascotas no se permiten en nuestros vehículos, a menos que estén dentro de una jaula cerrada.

Cuando llame para programar su transporte, avísenos si va a tener a un animal de servicio con usted. Los representantes de Atención al Cliente y los conductores pueden hacerle las siguientes preguntas sobre su animal de servicio:

- ¿Qué clase de animal es?
- ¿Se requiere el animal debido a una discapacidad?
- ¿Para qué tarea se ha entrenado al animal?

Los representantes de Atención al Cliente y los conductores solo pueden hacerle esas preguntas. Usted tiene derecho a mantener privados los detalles de su información médica. No está obligado/a a divulgar información más allá de esas tres preguntas.



Cinturones de seguridad

Todos los pasajeros deben seguir las leyes relacionadas con los asientos de seguridad. Cuando llame para programar su transporte, avísenos si va a necesitar una extensión para el asiento de seguridad. Si tiene una tarjeta de exención del cinturón de seguridad, llámenos para platicar sobre cuál es la mejor forma de ayudarlo. Las personas que usan sillas de ruedas deben usar cinturones de seguridad sobre el hombro y el regazo.

Transporte compartido

No se garantiza la privacidad del transporte y este puede compartirse. Se puede recoger o dejar a otros miembros en el camino a su destino. Le pedimos que siempre trate a los otros pasajeros con respeto y que no actúe de formas que ocasionen un riesgo de seguridad para ninguna persona en el vehículo.



Transporte seguro

Cuando un miembro está teniendo una crisis de salud mental, el tipo más adecuado de transporte puede ser un transporte médico seguro en un vehículo especial. Esto quiere decir que un médico o un policía ha determinado que el/la miembro está en riesgo de lastimarse a sí mismo/a o a otros, o que necesita atención, custodia o tratamiento inmediatos. Cuando sea médicamente adecuado, una persona puede acompañar al/a la miembro para darle medicamento en el camino o para cumplir con los requisitos legales. Los ejemplos incluyen, entre otros, un padre, una madre, un tutor legal o un acompañante.

Ride to Care autorizará transporte médico seguro para los servicios médicos cubiertos por OHP ordenados por un tribunal, excepto cuando necesite ir a audiencias del tribunal o de internación (a menos que no haya otra opción financiada de transporte) o si el/la miembro está bajo custodia.

Ausencias

Una ausencia ocurre cuando usted no usa un transporte programado y no avisó con tiempo suficiente para cancelarlo. Esto incluye situaciones como las siguientes:

- Usted cancela el transporte menos de dos horas antes de la hora programada de recolección.
- Usted no está listo/a dentro de los 15 minutos posteriores a la hora programada de recolección.
- Usted rechaza al conductor en la puerta porque ya no necesita el transporte o no desea ir con ese proveedor.

Después de un determinado número de ausencias, Ride to Care puede colocar una modificación de servicio en el perfil de un miembro.

Una modificación de servicio establece condiciones especiales y restricciones razonables para el transporte futuro. Lo anterior puede incluir que se requiera que los miembros utilicen un proveedor específico, que viajen con un asistente, que utilicen transporte público cuando esté disponible y que llamen para confirmar su transporte antes de cada transporte programado.

Si usted cree que su transporte se marcó como ausencia por equivocación, puede comunicarse con el Departamento de Atención al Cliente para disputarla. Se revisará su disputa y, si procede, se eliminará la ausencia.

Niños de 12 años de edad o menos

Un adulto debe acompañar a los niños de 12 años de edad o menos durante el transporte. El adulto que viaja con el/la menor debe ser su padre, madre, padrastro, madrastra, abuelo, abuela, tutor legal, empleado o voluntario del Departamento de Servicios Humanos (Department of Human Services [DHS]), empleado de la Autoridad de Salud de Oregon (Oregon Health Authority [OHA]) o un adulto de 18 años de edad o más que el padre, la madre o el tutor legal haya identificado por escrito como un acompañante.

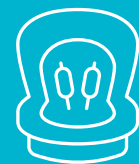
El adulto acompañante debe proporcionar e instalar asientos de seguridad para cualquier niño que tenga menos de 8 años de edad. No podemos brindarle asientos de seguridad y el conductor no puede ayudarle a instalar o sacar un asiento de seguridad. Debe llevarse el asiento de seguridad con usted cuando salga del vehículo, ya que el conductor no puede dejarlo en el vehículo.



De acuerdo con la ley de Oregon:

- Un niño menor de 2 años de edad debe utilizar un asiento de seguridad orientado hacia atrás.
- Un niño de 2 años de edad o más que pese menos de 40 libras debe utilizar un asiento de seguridad.
- Un niño que pese más de 40 libras debe utilizar un asiento elevado hasta que mida 4 pies, 9 pulgadas o cumpla 8 años de edad y le quede bien el cinturón de seguridad para adultos.

Un conductor puede transportar a un menor únicamente con el asiento de seguridad adecuado y con un asistente.





Paradas en una farmacia

Ride to Care puede ayudarle a ir a la farmacia para recoger sus medicamentos recetados como un servicio adicional a un transporte existente, ya sea antes o después de su cita. No podemos programar viajes que solo sean para ir a la farmacia.

Si necesita ir a la farmacia antes o después de una cita, podemos proporcionar pases de autobús, reembolso de millas o transporte en un vehículo. Para los transportes en vehículos, usted tiene la opción de que el conductor lo/a espere 15 minutos o puede llamar cuando esté listo/a para que lo/a recojan.





Fuera del área

Si necesita transporte a una cita cubierta por Health Share of Oregon que no esté disponible dentro de los condados de Multnomah, Clackamas o Washington, podemos trabajar con usted para ver si es posible brindar transporte para esa cita. En algunos casos, también podemos proporcionar estipendios para comidas y alojamiento.

Los estipendios para comidas son \$3 por desayuno, \$3.50 por almuerzo y \$5.50 por cena. Los estipendios de alojamiento son de hasta \$40 por noche. El miembro debe cubrir cualquier gasto que exceda estos estipendios, así que planee de manera correspondiente si lo/a aprueban para los estipendios para comidas y alojamiento.

Nosotros podemos llevarlo/a con Ride to Care



Contamos con un proceso para revisar las solicitudes de gastos de viaje para la atención fuera del área de servicio de los tres condados. Cuando se aprueban por adelantado, podemos reembolsar ciertos gastos de viaje o proporcionar un estipendio para el viaje. En cuanto programe una cita de atención de salud que esté fuera del área de servicio, llame a Ride to Care para darnos tiempo de revisar su solicitud. Primero revisaremos si es médicamente adecuado salir del área de servicio para recibir atención. Si aprobamos su cita fuera del área, entonces necesitaremos tiempo para programar las partes necesarias de su viaje.

Puede llamar hasta 90 días antes para solicitar transporte fuera del área. Tiene hasta 45 días después de la cita para enviarle a Ride to Care su formulario de reembolso completado.

Cuando llame para solicitar transporte para una cita fuera de los condados de Clackamas, Multnomah o Washington, necesitaremos cierta información. Esto nos ayudará a decidir si su transporte está dentro de nuestros lineamientos de cobertura fuera del área.

- Su primer nombre y apellido.
- Su número de identificación de miembro de Health Share of Oregon Medicaid.
- Su fecha de nacimiento.
- Las direcciones completas de inicio y de destino, incluyendo el número de apartamento y de suite (si corresponde).
- El nombre del centro y el nombre y número telefónico del proveedor.
- Razón de la cita.
- La fecha y hora de la cita.
- Cuánto tiempo necesitará quedarse ahí.
- Si tendrá un dispositivo de movilidad o un asistente.
- El tipo de transporte que está solicitando, por ejemplo, transporte en vehículos, transporte aéreo o reembolso de millas.
- Un número al que podamos devolverle la llamada.

Después de que revisemos y verifiquemos la información del viaje, nos pondremos en contacto con usted para avisarle si se aprobó o denegó. Si se aprueba el viaje, le daremos todos los detalles sobre el mismo y le entregaremos una tarjeta Focus para el reembolso.

Emergencias

Si tiene una emergencia médica, llame al 911 o pídale a alguien que lo/a lleve a la sala de emergencias más cercana. Si tiene una emergencia durante el transporte, avísele a su conductor. Este puede llamar al 911.

Ride to Care no proporciona transporte de emergencia.



Evaluación de conductores

Evaluamos a nuestros conductores. Se someten a verificaciones de antecedentes penales y están sujetos a requisitos específicos relacionados con las credenciales. Los servicios de transporte se proporcionan únicamente en vehículos que cumplen con ciertos estándares de seguridad y comodidad, por ejemplo, cinturones de seguridad, extinguidores y kits de primeros auxilios. Los vehículos están limpios y libres de humo y basura.

Plan en caso de condiciones meteorológicas adversas

Si necesita atención médica urgente cuando haya condiciones meteorológicas adversas, contamos con un plan para atenderle. Los ejemplos de atención médica urgente incluyen, entre otros, diálisis renal e infusiones de quimioterapia.

Las condiciones meteorológicas adversas incluyen, entre otras, calor extremo, frío extremo, inundaciones, alertas de tornado, fuertes nevadas y carreteras heladas.



Sus derechos y responsabilidades

Como usuario de Ride to Care, usted tiene derecho a:

1. Recibir servicios de transporte seguro y fiable que sean adecuados para sus necesidades.
2. Solicitar servicios de interpretación cuando hable con un representante de Atención al Cliente y solicitar materiales de Ride to Care en un idioma o formato que se adapte a sus necesidades.
3. Presentar quejas sobre su experiencia con Ride to Care.
4. Presentar una apelación, solicitar una audiencia o solicitar ambas si siente que se le ha denegado un servicio de forma injusta.

Usted tiene derecho a recibir transporte fiable como parte de su beneficio de atención de salud.

Como pasajero de Ride to Care, sus responsabilidades incluyen:

1. Tratar a los conductores y a otros pasajeros con respeto.
2. Llamarnos lo antes posible para programar, cambiar o cancelar su transporte.
3. Usar cinturones de seguridad y otro equipo de seguridad, según lo requerido por la ley de Oregon.

Los pasajeros que pongan en riesgo la seguridad o que hagan un mal uso del servicio pueden recibir una modificación de servicio. Si esto ocurre, trabajaremos con usted para encontrar otras opciones para ayudarle a llegar a sus citas.

Ni nosotros ni Health Share of Oregon podemos cobrarle el transporte desde o hacia los servicios médicos cubiertos, incluso si le denegamos el reembolso del servicio de transporte.



Quejas, comentarios y denegaciones

Quejas y comentarios

Una queja es cualquier expresión de insatisfacción y puede presentarse con respecto a cualquier aspecto de los servicios o procesos de Ride to Care. Su representante autorizado puede presentar una queja en su nombre. Si tiene un problema o preocupación relacionado con cualquier experiencia que tenga con Ride to Care o su transporte, usted tiene derecho a presentar una queja.

Las quejas pueden ser acerca de cosas como las siguientes: que se le deniegue un servicio, la seguridad del conductor o vehículo, la calidad del servicio que recibió, si recibió el tipo adecuado de servicio o su acceso a los servicios.

Puede presentar una queja o cualquier otro comentario llamando a Ride to Care durante el horario de atención. Se le enviará una carta en un plazo de cinco días hábiles a partir de su queja. Si se necesita más tiempo para investigar su queja, se le enviará una carta de extensión en un plazo de 30 días.

Ni nosotros ni Health Share of Oregon le impediremos presentar una queja que haya hecho antes, o presentar la misma queja ante nosotros y Health Share of Oregon.

Denegaciones

Si siente que le han denegado un servicio de forma injusta, usted tiene derecho a solicitar una apelación, una audiencia o ambas. Si se le deniega un servicio, Ride to Care le dirá por qué se denegó la solicitud. Antes de enviarle un aviso de determinación de beneficios adversa, Health Share of Oregon debe proporcionar una revisión secundaria por parte de un empleado cuando el evaluador inicial deniegue un transporte.

En un plazo de 72 horas, Health Share of Oregon enviará por correo postal un aviso de determinación de beneficios adversa a usted (el/la miembro al/a la cual se le denegó el transporte) y al proveedor o una tercera parte con quien haya tenido una cita programada. Puede obtener más información sobre sus derechos en el Manual para los miembros.

Siempre debe intentar resolver sus preocupaciones directamente con Ride to Care. Sin embargo, si no podemos resolver su preocupación, puede comunicarse con el Departamento de Atención al Cliente de Health Share of Oregon al 503-416-8090 o con los Servicios para Miembros de la Autoridad de Salud de Oregon (OHA) al 800-273-0557.

Confidencialidad de los miembros

Está estrictamente prohibido discutir o compartir información sobre los miembros, excepto para fines de negocio. Su privacidad es importante para nosotros. Mantendremos su información privada, según lo requerido por ley.

Apoyo de idiomas y formatos



Si necesita esta guía en un idioma o formato diferente, comuníquese con nosotros al 503-416-3955 o gratis al 855-321-4899 (TTY [para personas con problemas auditivos]: 711). Puede solicitar un intérprete cuando llame, si lo necesita.

Si necesita esta guía en un idioma o formato diferente, comuníquese con nosotros al 503-416-3955 o gratis al 855-321-4899 (TTY [para personas con problemas auditivos]: 711). Puede solicitar un intérprete cuando llame, si lo necesita.

Ride to Care es un beneficio proporcionado a través de su CCO, Health Share of Oregon. Si necesita ponerse en contacto directamente con Health Share of Oregon, use una de las siguientes formas:

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

Teléfono: 503-416-8090 o gratis al 888-519-3845

TTY (para personas con problemas auditivos): 711

Fax: 503-416-4981

Horario de atención: de 8 a. m. a 4:45 p. m., de lunes a viernes

En línea: healthshareoregon.org

RIDE
to CARE

503-416-3955 o gratis al **855-321-4899**

ridetocare.com

OHP-HSO-20-436

HSO-2088124-SP-0803