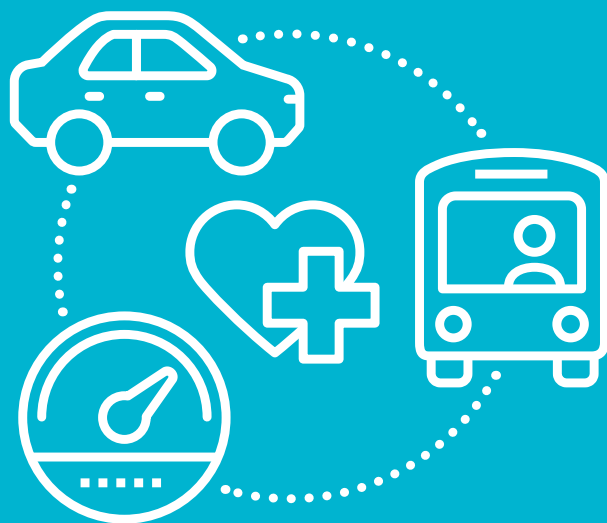


RIDE to CARE

乘客指南



503-416-3955 或免費電話 855-321-4899

ridetocare.com



目錄

聯絡資訊與辦事處營業時間	1
計劃概述	2
大眾交通運輸服務	7
里程油費補償	12
透過交通工具提供的接送服務	15
藥房停留	26
服務區外	27
緊急情況	29
司機篩選	29
惡劣天候計劃	29
您的權利與責任	30
申訴、回饋意見與拒絕決定	31
會員資訊保密	32
語言與文件格式協助	32

聯絡資訊與辦事處營業時間

聯絡資訊

電話： 503-416-3955

聽障專線： 711

免費電話： 855-321-4899



辦事處營業時間與休息日

辦事處營業時間為週一至週五 上午 8 點至下午 5 點。在上述時間期間，您可以填寫表格資訊、提出申訴以及安排您所需的交通運輸服務。上述時間範圍以外的任何時間均屬於非營業時間。

電話中心在新年、陣亡將士紀念日、國慶日、勞工節、感恩節及聖誕節休息。

客戶服務部代表不論時間、平日或假日均可為您提供服務。雖然我們主要電話中心的營業時間為週一至週五上午 8 點至下午 5 點，但我們的非營業時間團隊可以在上述時間範圍以外提供服務以滿足您的交通運輸服務需求。在非營業時間，您可以預約當天緊急接送服務或查詢現有的接送服務。您先前已預約的交通運輸服務將不會受到我們營業時間或假日的影響。您可以預約您所需的任何日子或時間，但請在我們平常營業時間期間致電以進行預約。

您可以預約您所需的任何日子或時間，但請在我們平常營業時間期間致電以進行預約。



計劃概述

Ride to Care 為符合資格且要前往承保醫療保健就診的 Health Share 會員提供免費的非緊急醫療交通運輸 (Non-Emergent Medical Transportation (NEMT)) 服務。其中包括前往醫生處、牙醫處、物理治療、諮商等等。我們為居住在 Clackamas、Multnomah 及 Washington 郡的會員提供服務。

Ride to Care 提供三種方式來協助您前往醫療保健約診：

- **大眾交通運輸工具：**我們提供 Hop Fastpasses 一日券或月票以讓您搭乘 TriMet 公車以及 MAX 和波特蘭有軌電車 (Portland Streetcar)。我們也可以提供 Health Share 服務區內其他當地交通運輸服務機構的車費。
- **費用補償：**我們根據以每英里為單位的費率支付往返醫療保健就診的里程油費。您可以自己開車，也可以請別人載您。在某些情況下，若您需要前往 Multnomah、Clackamas 或 Washington 郡範圍以外的地區接受醫療保健服務，我們將會支付餐點和住宿津貼。
- **透過交通工具提供的接送服務：**我們可為您預約，以使用適合您需求且符合行動輔助規定的交通工具類型為您提供私人和共乘接送服務。

Ride to Care 計劃是為 Health Share 的會員所提供的一項福利。您無需支付任何費用即可使用這項福利。客戶服務代表可在週一至週五上午 8 點至下午 5 點協助您預約非緊急交通運輸服務。

致電時的流程

當您致電與 Ride to Care 聯絡時，您將會與客戶服務代表洽談，客戶服務代表將會與您一起尋找最適合且最省錢的交通運輸服務方式來滿足您的需求。Ride to Care 為 Health Share 的會員提供所有非緊急醫療交通運輸服務。我們將會確認您是否有資格使用交通運輸服務往返接受承保服務或健康相關服務。

客戶服務部將會詢問您諸如以下的問題：

- 您偏好的聯絡方式（電話、電子郵件、傳真）及聯絡時間？我們將會在您的服務日期之前並在交通運輸服務安排好後盡快通知您。
- 您通常是如何赴診？
- 您的住家附近是否有大眾交通運輸工具？
- 您是否有汽車可以使用？
- 您是否有使用任何行動輔助裝置？
- 您是否需要任何額外協助？
- 我們是否需要根據您的需求、病史或情況針對行程進行任何特別修改？

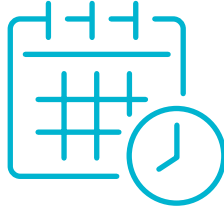
致電時的流程 (續)

授權代表可代表會員致電與 Ride to Care 聯絡並申請交通運輸服務。此類代表包括社區保健人員、寄養父母、領養父母以及獲得此委託授權的其他醫療服務提供者。

只要您有需求，我們均可協助您前往接受任何承保服務。承保服務是指包含在 Oregon Health Plan (俄勒岡州健康計劃 (OHP)) 且由 Health Share of Oregon 給付的任何身體健康、牙科或心理健康就診或醫療保健服務。

如果您同時是 Health Share 和 Medicare 的會員，Health Share 將會確認您需要接送協助前往位於三郡區域範圍內或服務區範圍外 (若我們的服務區內沒有非緊急交通運輸服務可供使用) 的 Medicaid 或 Medicare 承保約診，並確認 Health Share 需要負擔哪些分攤費用 (包括交通運輸服務)。

您的健康狀況或交通運輸服務使用管道可能會改變，該改變可能是暫時的，也可能是永久的。如果您的狀況發生改變，請致電與我們聯絡，我們將會與您一起尋找最符合您需求的選項。



預約申請

您每次致電時，我們都需要您提供下列資訊：

- 您的名字和姓氏。
- 您的出生日期。
- 您的 Health Share of Oregon Medicaid 會員卡號碼。
- 約診的日期和時間。
- 出發地及目的地的完整地址。
- 機構名稱、醫生姓名及醫生電話號碼。
- 約診的醫療理由。
- 您是需要雙程或單程接送服務。

我們也可能會詢問您其他資訊。

我們將會在您與我們聯絡後的 24 小時內核准或拒絕您的交通運輸服務申請。如果您的約診是在 24 小時內，我們將會在那之前盡快通知您我們的決定，以便您可以準時赴診。

預約申請 (續)

如果我們在您致電提出申請時就核准您的交通運輸服務，我們將會在可能的情況下通知您我們的安排。

與交通運輸服務安排有關的資訊包括但不限於交通運輸服務提供者的姓名 (名稱) 和電話號碼、預定時間和上車地址以及您申請交通運輸服務要前往的醫療保健服務提供者處名稱和地址。

身為 Health Share 的會員，您不需負責決定交通運輸服務是否已經安排好了。

請注意，司機不能在未獲得事先核准的情況下變更您的指定上車時間。

接下來的頁面包含了我們所提供之三種交通運輸服務的進一步詳細資訊：**大眾交通運輸服務、里程油費補償及透過交通工具提供的接送服務。**



大眾交通運輸服務

如果您可以搭乘大眾交通運輸工具，Ride to Care 可以為您提供交通運輸服務的車費。我們可能需要向診所確認您在該時間有約診。

除了前文「計劃概述」部分所列的資訊之外，我們將會詢問：

- 您的隨行人士是否需要車費。
- 您完整的 Hop Fastpass 卡號 (如果您持有不是由其他組織所管理的票卡且這是您第一次致電)。
- 您的通訊地址。

當地交通運輸服務選項

我們可以提供數種大眾交通運輸服務的車費。請告知我們您在前往醫療保健約診時所要使用的大眾交通運輸服務。

**我們可以將下列大眾交通運輸服務的車費
加值到 Hop Fastpass 卡中：**

- TriMet 公車
- TriMet MAX
- 波特蘭有軌電車 (Portland Streetcar)
- Vancouver C-Tran

**我們也可以寄給您下列大眾交通運輸服務的
車費：**

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

月票及一日券

當您致電時，我們將會與您討論您的約診並決定您的約診較適合使用一日券還是月票。

我們會將一日券或月票的車費加值到您的
TriMet Hop Fastpass 卡中。



您可以申請承保醫療、牙科或心理健康約診前最多 90 天內的交通運輸服務車費。當您致電與 Ride to Care 客戶服務部聯絡時，請提供與您所有預定約診有關的資訊。

如果您在一個日曆月份內有五次或超過五次以上的約診，您將有資格獲得 TriMet 月票。

您應謹記的時間

在申請交通運輸服務的月票時，請在您醫療保健約診之前一個月的 15 號至您約診當月的 10 號之間致電。

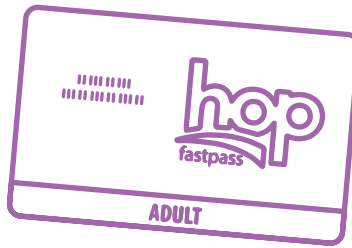
如果您在您的約診當月的 10 號之後致電，即使您有五次或超過五次以上的約診，我們仍會提供交通運輸服務的一日券。

例子 1：

您想獲得 TriMet 四月份的月票。您應在 3 月 15 日至 4 月 10 日之間致電與我們聯絡並告知我們您四月份五次約診的相關資訊。您便有資格獲得四月份的月票。

例子 2：

您在四月份有五次約診。您在 4 月 11 日致電向我們申請這些約診的交通運輸服務車費。由於您是在 4 月 10 日月票申請截止日期過後才致電，因此您只有資格獲得單次的 TriMet 一日券。



Hop 卡

如果您已經持有 Hop Fastpass (又稱為 Hop 卡) 且該卡不是由其他組織所管理，則我們可以將 TriMet 交通運輸服務的一日券和月票車費加值到您現有的卡中。如果您沒有 Hop 卡或者您的卡是由其他組織所管理，我們可以郵寄一張新的 Hop 卡給您。

Ride to Care 只使用 Hop 卡在 TriMet 的服務區內為您提供您所需之交通運輸服務的車費。自 2020 年 1 月 1 日開始，TriMet 不再將紙本票券或透過 TriMet 車票應用程式所購買的票券視為有效的車費。

在 TriMet 的服務區外，我們可能會核發紙本票券或當地所認可之形式的車費。

郵寄及加值時間

請確保提前致電以讓您有足夠的時間可以在約診日期之前收到您所需的車費。

您可能需要**五到七個工作日**才能透過郵件收到成人或青少年的新 Hop Fastpass 卡或其他交通運輸服務系統的車費。

若要將車費加值到您的 Hop 卡中，請在就診之前至少提前 2 個工作日致電。

Honored Citizen 和 Low-Income Fare

我們鼓勵搭乘 TriMet 和 C-Tran 赴診的所有會員透過 TriMet 申請 Honored Citizen (可享優惠公民) 或 Low-Income (低收入人士) Fare Hop Fastpass (又稱為 Hop 卡)。有資格使用 Ride to Care 的會員已符合 Honored Citizen 或 Low-Income Fare Hop 卡的資格。如欲申請您的票卡，請造訪 TriMet 的辦事處，地址為 Pioneer Courthouse Square, 701 SW Sixth Ave。

請造訪 TriMet 的網站以瞭解詳情：
trimet.org/lowincome



如果您有隨行人士與您一同赴診，在填寫 Honored Citizen 或 Low-Income Fare 申請表時，請務必告知 TriMet。

在您的申請完成之後，TriMet 將會為您照相並在您辦理手續結束時核發一張附有照片的 TriMet Hop 識別卡給您。有了這張附有照片的 Hop 識別卡，您便可以向 Ride to Care 申請 TriMet 和 C-Tran 的 Low-Income 或 Honored Citizen Fare。

個人照護隨行人士

您是否需要個人照護隨行人士 (Personal Care Attendant (PCA)) 陪同您前往醫療保健約診，以在就診之前、就診期間或就診之後為您提供協助？協助事項包括像是協助您上下樓梯、使用行動輔助裝置、口譯及醫療監控。

如果您需要個人照護隨行人士：

- 請在您申請交通運輸服務車費時告知 Ride to Care 客戶服務部。
- 請在您申請 Honored Citizen Hop 卡時告知 TriMet 的工作人員。

TriMet 將會在您的 Honored Citizen Hop 卡上加上一個代表隨行人士的「A」。這將可讓您的隨行人士免費和您一起搭乘。

如果您持有標有「A」的 Honored Citizen Hop 卡，TriMet 將不需要與您同行的隨行人士支付車費。

您是否持有未標有「A」的 Honored Citizen Hop 卡，但您需要隨行人士與您同行？請盡快在 TriMet 辦事處申請一張更新的 Honored Citizen Hop 卡。

我們可以在您申請或更新 Honored Citizen Hop 卡的期間暫時為您提供車費。



里程油費補償

如果您可以開車或者有人可以載你前往醫療保健約診，Ride to Care 可以就該里程數為您提供油費補償。

以下是您必須採取的步驟。請注意 **45 天的截止日期**。

1. 請致電 Ride to Care 與我們聯絡以預約您的接送服務。請盡可能在您就診之前，至少提前兩個完整工作日致電。您最多可以在就診之前提前 90 天致電。

2. 攜帶就診證明表赴診。請醫療服務提供者的診所工作人員在表格上簽名。

您可透過三種方式取得證明表：透過 ridetocare.com 將表格列印出來。請我們郵寄一份表格給您。或者請我們將表格傳真至您醫療服務提供者的診所。

3. 請在截止日期之前，將填妥的正本表格寄給我們。我們必須在您就診當日起的 45 天內收到表格及任何必要的收據。如果我們在您就診後超過 45 天才收到您的證明表及任何必要的收據，我們將不會提供補償。

您可以郵寄表格或請醫療服務提供者的診所傳真表格。如果醫療服務提供者要傳真表格，他們必須包含附有其機構信頭及您就診資訊的封頁。

通訊地址： Ride to Care, PO Box 301339
Portland OR 97294

Ride to Care 傳真： 503-296-2681

我們將會確認您有接受看診和治療。

油費補償步驟續下頁 ▶▶

- 4. 或者，請您的醫療服務提供者寫一封信。**醫療服務提供者可以使用附有其專業信頭的信紙將信函傳真給我們，以代替傳真就診證明表。

信函中必須包括：

- 您的名字和姓氏。
 - 您目前的通訊地址。
 - 您的 Health Share of Oregon Medicaid 會員卡號碼。
 - 您的就診日期和時間。
 - 您的就診目的。
 - 您接受看診處之醫療服務提供者或工作人員的簽名及電話號碼。
- 5. 獲得油費補償。**在我們確認您的就診資訊之後，我們會將里程油費補償加值到一張 Focus 卡中。這是一張預付型 Visa 金融簽帳卡，透過 U.S. Bank 提供。我們將會在收到您填妥之表格後的 14 個工作日內將錢加值到卡中。

如果您需要透過 Focus 卡以外的方式獲得油費補償，請與 Ride to Care 聯絡並要求調整補償方式。



Focus 卡

在您首次申請油費補償時，我們將會為您建立一個 Focus 預付型金融簽帳卡帳戶並將卡片郵寄給您。卡片可能需要七至十個工作日才會寄達。

請妥善保管您的 Focus 卡。日後在您申請油費補償時，我們會重新加值同一張卡。

在您使用您的卡之前，您將需要開卡。卡上附有開卡說明。您可在有接受 Visa 的任何地點使用該卡。

油費補償費率及卡片餘額

您的里程油費補償將會加值到 Focus 卡中，費率為每英里 \$0.25。在應付的補償金額達到 \$10 以上之後，我們會將油費補償加值到您的 Focus 卡中。

卡中的餘額可以每月累積。如果您有六個月沒有使用您的卡，您的卡將會失效。您將需請我們重新為您的 Focus 卡開卡，您才能使用其中資金。



透過交通工具提供的接送服務

如果您沒有車可以使用，也無法搭乘大眾交通運輸工具，Ride to Care 可以為您預約透過交通工具提供的接送服務。視您的醫療需求而定，我們可以派遣私家轎車、可載送輪椅的休旅車、擔架車或非緊急救護車。如有需要，個人照護隨行人士 (PCA) 可以陪您同行。

司機必須在抵達之後通知您。在您的預定上車時間過後，司機必須至少再等您 15 分鐘。如果您沒有在這 15 分鐘內出現，司機必須在其離開您上車地點之前通知派遣人員。

個人照護隨行人士是指在您搭車或就診期間為您提供協助的人士。這些協助可能包括幫助您上下樓梯、使用行動輔助裝置、口譯服務或監控醫療需求。





透過交通工具提供的接送服務基本資訊

當您致電申請接送服務時，我們將會詢問一些問題，以確認您可取得適當類型的交通運輸服務。如果我們要預約接送服務，我們將會詢問諸如以下的資訊：

- 出發地及目的地的完整地址，包括公寓、房間、建物、樓層或套房號碼。
- 與您上車地點有關的實用資訊以供司機參考，例如樓梯階數或您的社區是否有門禁管制的社區。
- 是否會有個人照護隨行人士或服務性動物陪您同行。
- 如果您有使用行動輔助裝置，我們可能需要該裝置的尺寸大小及類型（例如：輪椅、助行器）。
- 您所需的服務等級。（請參閱第 20 頁。）
- 您是否需要回程接送服務以及您預計的回程接送服務時間。

請盡可能在就診前提前 2 個工作日致電。此事先通知有助於我們處理預約流程。

您最多可以在就診前提前 90 天預約接送服務。

您有權申請當天或隔天接送服務。但如果您在快要就診時才提出申請且接送服務的需求量很高，Ride to Care 會優先處理具有醫療緊急性的申請。請參閱第 18-20 頁以瞭解有關當天申請的進一步資訊。

請盡可能在您需要接送服務前至少提前
兩個工作日致電與我們聯絡。



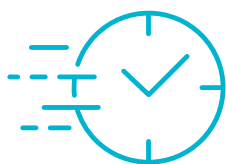
在您預約接送服務之後，司機將會提前足夠時間抵達以接您前去赴診。請準備好在司機抵達時出發，但如果您還沒準備好，您不一定要在預定上車時間之前便上車。

以下是一些其他的時間準則：

- 我們不得要求您在約診時間前提超過一個小時抵達預定約診地點。
- 我們將會在您的約診時間前至少提前 15 分鐘讓您下車，以避免因下車時間耽誤而被算作遲到。
- 我們針對可能會影響接送服務之提供的各種不同情況準備了突發事故應變計劃和備用計劃。這些情況可能包括申請的尖峰時段、申請人數超過可提供服務的汽車數量，或者預約的接送服務遲到超過 20 分鐘以上或者無法提供服務。
- 司機不得在診所或其他醫療機構營業時間開始之前提前超過 15 分鐘讓您在約診地點下車。
- 司機不得在診所或其他醫療機構營業時間結束之前的不到 15 分鐘內讓您在約診地點下車。

如果您不確定自己在就診完後幾點需要返家，您可以預約隨傳隨到接送服務或致電返家接送服務。在您的就診結束之後，請致電 503-416-3955 (免費電話 855-321-4899)，司機將會在您的致電時間起的 60 分鐘內抵達。為了避免延遲，我們鼓勵您盡可能預約一個上車時間。

如果您在預約完後需要取消或更改接送服務，請盡快告知我們，最慢必須在預定上車時間前提前兩小時告知我們。我們可能會無法配合臨時的變更，但我們一定會盡力配合。



當天及隔天申請

我們請您在醫療保健就診之前提前兩個或兩個以上的工作日致電與我們聯絡。您有權申請當天或隔天接送服務。不過，我們無法保證一定可以為當天接送服務申請提供服務。為當天接送服務申請提供服務需視交通運輸服務提供者的可載客量及服務量而定。

我們可能會向您的醫療保健服務提供者確認當天接送服務。您有權申請當天接送服務。但提前兩天通知我們將可協助我們在服務需求量高的時候更妥善地為您安排服務。

接送服務的遲到及重新派遣

有時候，交通運輸服務提供者可能會因為交通或其他緣故而遲到或無法前去接您。

如果您的接送服務遲到了或者發生其他問題，請致電與 Ride to Care 聯絡。如發生此類情況，我們將會盡快重新派遣其他服務提供者為您提供接送服務。

我們與各家交通運輸服務提供者合作，以確保在需要時有額外的車輛可以使用。

以下是我們針對當天接送服務申請排定優先順序的方式：

- 如果您要出院。
- 如有朋友或家人可以載您前往赴診，我們可以核准里程油費補償。
- 如果您可使用大眾交通運輸服務，我們可以核准交通運輸服務車費。
- 如果您的醫療保健服務提供者因嚴重病況而請您在當天前去就診。這可能包括使用接送服務前去接受化驗或其他檢測。
- 由於您生病且您的基本保健服務提供者 (Primary Care Provider (PCP)) 無法為您提供服務，因而您需使用接送服務前去接受緊急照護。
- 孕婦使用接送服務前去請妊娠服務提供者看診或接受緊急照護。
- 如果您的醫療保健服務提供者為您轉診專科醫生。
- 您需要領取您需立即使用的藥物。

若為其他所有理由，請在您就診之前，至少提前兩個工作日申請接送服務。

服務時間為全年 365 天，每天 24 小時。您可在一次電話中預約多趟接送服務。

服務等級

我們的司機可以提供不同等級的服務，以透過最適合的方式來滿足您的醫療需求：

- **路邊接送：**司機將會在您上車地點的路邊等您。
- **到府接送：**司機將會在您上車地點的門口處或櫃檯等您，並護送您至下車地點的門口處或櫃檯。
- **親自接送：**司機將會在您的上車地點等您及您照護團隊的成員，到了下車地點之後帶您進去並陪您直到照護團隊的成員前來接您進去為止。

當您致電預約時，請告知我們您需要何種類型的協助。

行動輔助裝置

不論您是使用手杖、助行器、輪椅或電動代步車，或者您需要使用擔架交通運輸服務，我們都可以載您前去赴診。

我們可以配合您的行動輔助裝置來提供接送服務，但並非每輛車都可以載送每種類型的裝置。我們需要派遣最符合您需求的車輛。



當您致電時，請將您行動輔助裝置的類型、尺寸及任何其他特殊詳細資訊備妥。其中可能包括諸如以下的資訊：

- 是否可以摺疊。
- 裝置的寬度和長度。
- 當您在使用該裝置時，連同您體重在內的總重量。
- 該裝置是否是高背式或坐臥兩用。

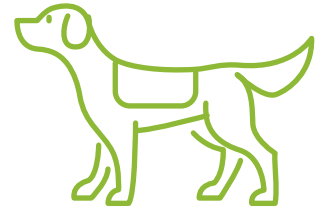
若您申請擔架交通運輸服務，或者您在搭乘時需要我們提供輪椅，我們將需知道您的身高和體重。

如有需要，我們也可以在您搭乘期間為您提供氧氣。請在您預約接送服務時告知我們您需要幾公升的氧氣。如果我們有為您提供行動輔助裝置或氧氣，我們無法在您到達目的地後將行動輔助裝置或氧氣留給您使用。您只能在搭乘期間使用這些行動輔助裝置或氧氣，因此請確認您在住家以及就診期間有準備您所需的行動輔助裝置或氧氣。

如果您使用電動代步車，為了您自身的安全，司機可能會詢問您是否想要坐到汽車座椅上，但您不一定要這麼做。在您入座之後，諸如助行器或手杖等行動輔助裝置必須安全地放在車內。如有需要，服務提供者將會協助您將您的器具放好。在車輛行駛期間，可攜式氧氣瓶必須固定放好。

服務性動物

在您使用接送服務的期間，您可以攜帶服務性動物與您同行。服務性動物是指因殘障所需且受過訓練可以從事工作或執行任務來幫助殘障人士的犬類或迷你馬。



情緒支援動物、陪伴型動物和寵物不得上車，除非是關在手提寵物箱中。

當您致電預約接送服務時，請告知我們您是否會有服務性動物與您同行。客戶服務代表和司機可能會詢問下列與您服務性動物有關的問題：

- 是何種類型的動物？
- 您是因為殘障才需要該動物嗎？
- 該動物受訓執行的任務是什麼？

客戶服務代表和司機只能詢問上述問題。您有權對您的詳細醫療資訊保密。除了上述三項問題之外，您不需要透露任何其他資訊。



安全帶

所有乘客皆必須遵守安全帶相關法律。當您致電預約接送服務時，請告知我們您是否需要安全帶延長帶。如果您有安全帶豁免卡，請致電與我們聯絡以討論我們可以如何透過最佳方式來協助您。使用輪椅的乘客必須使用腿部和肩部安全帶。

共乘接送服務

我們不保證接送服務的乘客只有您一人，有時可能需要與他人共乘。我們可能會在前往您目的地的途中讓其他乘客上車或下車。我們請您務必以尊重的態度對待其他乘客，且不要從事會對車上任何人造成安全威脅的行為。



安全交通運輸服務

當會員發生心理健康緊急情況時，最合適的交通運輸服務類型可能是使用特殊車輛提供的安全醫療交通運輸服務。心理健康緊急狀況是指醫生或治安人員認定會員有傷害自己或傷害他人的危險，或者會員需要立即接受照護、保護管束或治療。若具有醫療適當性，另一名人士可與會員同行，以便在途中提供藥物或遵守法律規定。可與會員同行的人士包括但不限於父母、法定監護人或護送人。

Ride to Care 將會核准醫療安全交通運輸服務，以讓會員前往接受由法院所命令的 OHP 承保醫療服務，但前往法院或拘禁聽證會或是會員遭到拘留監禁的情況除外（除非沒有其他已付費的交通運輸服務選項）。

失約 (no-shows)

當您沒有搭乘您所預約的接送服務且沒有提前足夠時間通知取消接送服務，則就算作失約。失約包括諸如以下的情況：

- 您在預定上車時間前不到兩小時內才取消接送服務。
- 您在預定上車時間過後的 15 分鐘內還沒準備好。
- 您由於不再需要使用接送服務或者您不想使用該服務提供者而在司機抵達門口之後請司機離開。

在會員失約幾次之後，Ride to Care 可能會在會員的檔案中標記服務調整。

服務調整可能會針對會員日後的接送服務設定特殊條件及合理限制。其中可能包括規定會員必須使用特定服務提供者、必須有隨行人士同行、在有大眾交通運輸工具的情況下必須使用大眾交通運輸工具，以及每次要使用預約接送服務之前必須致電確認接送服務。

如果您認為自己的接送服務是由於作業疏失的關係而被標記為失約，您可以與客戶服務部聯絡以針對該次失約提出爭議。我們將會針對您的爭議進行審查，若情況適當，我們將會移除失約紀錄。

12 歲以下的兒童

12 歲以下的兒童在使用交通運輸服務的期間必須要有成人陪同。與兒童同行的成人必須是兒童的父母、繼父母、祖父母或外祖父母、法定監護人、公眾服務部 (Department of Human Services, DHS) 員工或志工、俄勒岡州衛生監管機關 (Oregon Health Authority, OHA) 員工，或是由父母或法定監護人透過書面方式指定作為隨行人士且年滿 18 歲以上的成人。

成人隨行人士必須為任何未滿 8 歲的兒童提供及安裝汽車安全座椅。我們無法為您提供汽車安全座椅，且司機可能無法協助安裝或拆除汽車安全座椅。當您下車時，您必須將汽車安全座椅帶下車，司機無法在車上替您保管汽車安全座椅。



根據俄勒岡州法律規定

- 未滿 2 歲的兒童必須坐在面朝後的汽車安全座椅中。
- 年滿 2 歲以上且體重低於 40 磅的兒童必須坐在汽車安全座椅中。
- 體重超過 40 磅的兒童必須坐在加高型安全座椅中，直到其身高達到 4 英尺 9 英吋或直到其年滿 8 歲且可以正確使用成人安全帶為止。

只有在兒童坐在適當汽車安全座椅中且有成人隨行人士陪同的情況下，司機才可載送兒童。





藥房停留

Ride to Care 可以在現有的接送服務中增加停靠點，以協助您在就診前或就診後前往藥房領取處方藥，我們無法為您預約單純前往藥房的接送服務。

如果您需要在就診前後前往藥房，我們可以提供公車費、里程油費補償或透過交通工具提供的接送服務。若使用透過交通工具提供的接送服務，您可以選擇請司機等您 15 分鐘，或者您可以在準備好要上車時致電聯絡。





服務區外

如果您需要使用交通運輸服務前往屬於 Health Share 承保範圍但無法在 Multnomah、Clackamas 或 Washington 郡內進行的約診，我們可以與您商量，看看我們是否可以為您提供交通運輸服務以協助您前往該次約診。在某些情況下，我們可能也可以提供餐點和住宿津貼。

餐點津貼為每份早餐 \$3、每份午餐 \$3.50 以及每份晚餐 \$5.50。住宿津貼每晚最多 \$40。超過上述津貼的任何費用都必須由會員負擔，因此如果您的餐點和住宿津貼獲得核准，請根據您所獲得的津貼規劃行程。

Ride to Care 將會載送您前往目的地



我們有相關程序可以審查三郡服務區範圍外的照護行程費用申請。若事先獲得核准，我們可針對某些行程費用提供補償或者提供行程津貼。在您安排好服務區外的醫療保健約診之後，請盡快致電與 Ride to Care 聯絡，以讓我們有時間可以審查您的申請。我們首先會確認前往服務區外接受照護是否具有醫療適當性。如果我們核准您的服務區外約診，我們還需要時間安排您行程中必要的細節。

您最多可以提前 90 天申請服務區外接送服務。在就診完後，您最多有 45 天的時間可以向 Ride to Care 提交您填妥的補償申請表。

當您致電申請 Clackamas、Multnomah 或 Washington 郡外之約診的接送服務時，我們將需要您提供一些資訊。這些資訊將可協助我們決定該接送服務是否符合我們的服務區外承保準則：

- 您的名字和姓氏。
- 您的 Health Share Medicaid 會員卡號碼。
- 您的出生日期。
- 出發地及目的地的完整地址，包括公寓及套房號碼（如適用）。
- 醫療機構名稱、醫療服務提供者的姓名及電話號碼。
- 約診的理由。
- 約診的日期和時間。
- 您需要停留的時間。
- 您是否有使用行動輔助裝置或是否有隨行人士。
- 您要申請的交通運輸服務類型，例如由車輛提供的交通運輸服務、空中交通運輸服務或里程油費補償。
- 能夠聯絡到您的回電號碼。

在我們審查並確認您的接送服務資訊之後，我們將會與您聯絡，以告知您接送服務是獲得核准還是遭到拒絕。如果接送服務獲得核准，我們將會提供您交通運輸服務的所有詳細資訊，並為您開立一張 Focus 卡以用於收受費用補償。

緊急情況

如果您發生醫療緊急狀況，請致電 911 或請人帶您前往最近的急診室。如果您在使用接送服務的期間發生緊急狀況，請告知司機。司機可以致電 911。

Ride to Care 不提供緊急交通運輸服務。



司機篩選

我們會針對司機進行篩選。司機會接受刑事犯罪背景調查且必須符合特定的資格認證規定。

我們僅會使用符合特定安全及舒適標準的交通工具來提供交通運輸服務，例如配備有安全帶、滅火器及急救箱的交通工具。交通工具上將禁煙，打掃乾淨且沒有垃圾。

惡劣天候計劃

如果您在天候惡劣條件下需要接受重症醫療照護，我們有一項計劃可以為您提供服務。重症醫療照護的例子包括但不限於洗腎和化學治療輸液。

惡劣天候條件包括但不限於極端高溫、極端低溫、淹水、龍捲風警告、暴風雪及路面結冰溼滑。



您的權利與責任

身為 Ride to Care 的使用者，您有權：

1. 獲得符合您需求且安全可靠的交通運輸服務。
2. 在與客戶服務部洽談時要求提供口譯服務以及索取符合您需求之語言版本或格式的 Ride to Care 資料。
3. 針對您的 Ride to Care 使用經驗提出申訴。
4. 如果您認為您的服務遭到不公平拒絕，您可提出上訴、申請聽證會或者同時提出上訴請聽證會。

您有權獲得可靠的交通運輸服務，這您醫療保健福利的一部分。

身為 Ride to Care 的乘客，您的責任包括：

1. 以尊重的態度對待司機和其他乘客。
2. 盡早致電向我們預約、更改或取消您的交通運輸服務。
3. 遵守俄勒岡州法律規定使用安全帶和其他安全設備。

造成安全威脅或濫用服務的乘客，其服務可能會遭到調整。若發生此情況，我們將會和您一起尋找其他選項，以協助您赴診。

我們和 Health Share 都不得向您寄送往返接受承保醫療服務的交通運輸服務帳單，即使我們拒絕針對交通運輸服務提供補償也一樣。



申訴、回饋意見與拒絕決定

申訴及回饋意見

申訴是指您所表達的任何不滿，您可以針對 Ride to Care 之服務或程序的任何一方面提出申訴。您的授權代表可以代您提出申訴。如果您對 Ride to Care 的任何使用經驗或您的接送服務有問題或顧慮，您有權提出申訴。

申訴事項可能包括但不限於服務遭到拒絕、司機或交通工具的安全問題、您所獲得的服務品質、您是否有獲得適當類型的服務或是您獲得服務的管道。

您可在辦事處營業時間致電與 Ride to Care 聯絡以提出申訴或提出其他回饋意見。我們將會在收到您申訴後的五個工作日內寄信給您。如果我們需要更多時間調查您的申訴，我們將會在 30 天內寄送延期信函給您。

我們和 Health Share 均不會阻止您提出您先前已經提過的投訴或申訴，也不會阻止您同時向我們和 Health Share 提出或提交相同的投訴或申訴。

拒絕決定

如果您認為自己的服務遭到不公平拒絕，您有權申請上訴或聽證會，或者您可同時申請兩者。如果您的服務遭到拒絕，Ride to Care 將會透過口頭方式告知您申請遭到拒絕的原因。若初審的審查人員拒絕核准接送服務，在將不利福利判決通知郵寄給您之前，Health Share 必須請另外一名員工進行二次審查。

Health Share 應在作出拒絕決定後的 72 小時內，郵寄一份不利福利判決通知給您（接送服務遭到拒絕的會員），同時郵寄一份通知給您約診的醫療服務提供者或其他第三方。您可在《會員手冊》中找到更多與您權利有關的資訊。

不論在什麼情況下，您都應該直接試圖透過 Ride to Care 解決顧慮。然而，如果我們無法解決您的顧慮，您可致電 503-416-8090 與 Health Share 的客戶服務部聯絡，或者致電 800-273-0557 與俄勒岡州衛生監管機關的會員服務部聯絡。

會員資訊保密

除非是基於必要的作業目的，否則嚴禁討論或提供會員的資訊。我們非常重視您的隱私。我們將會根據法律規定為您的資訊保密。

語言與文件格式協助



如果您需要本指南的其他語言版本或格式，請致電 503-416-3955 或免費電話 855-321-4899 (聽障專線 711) 與我們聯絡。如有需要，您可在致電時要求使用口譯員。

如果您需要本指南的其他語言版本或格式，請致電 503-416-3955 或免費電話 855-321-4899 (聽障專線 711) 與我們聯絡。如有需要，您可在致電時要求使用口譯員。

Ride to Care 是透過您協調式照護組織 (Coordinated Care Organization, CCO) Health Share 所提供的一項福利。如果您需要直接與 Health Share 聯絡，請使用下列聯絡方式：

地址： 2121 SW Broadway, Suite 200, Portland, OR 97201
電話： 503-416-8090 或免費電話 888-519-3845、聽障專線：711
傳真： 503-416-4981
營業時間： 週一至週五上午 8:00 至下午 4:45
網站： healthshareoregon.org

RIDE
to CARE

503-416-3955 或免費電話 855-321-4899

ridetocare.com

OHP-HSO-20-436

HSO-2088124-TCH-0723