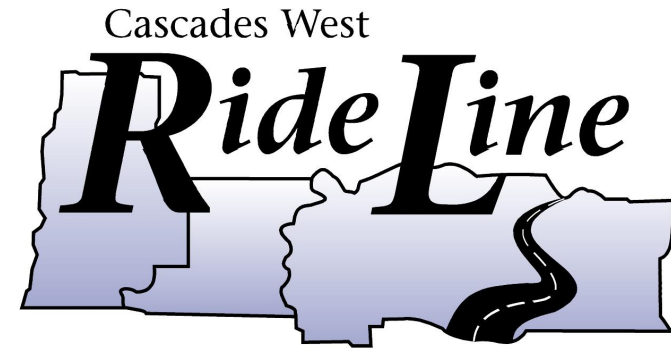


GUÍA DEL PROGRAMA



Para clientes en Condados de Linn, Benton y Lincoln

Sirviendo clientes con
Oregon Health Plan (OHP) y Medicaid

CASCADES WEST RIDE LINE

Voz	1-541-924-8738
Llamada Gratuita	1-866-724-2975
Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones	1-800-735-2900

Revisa Febrero 2022

Contenido	Página
Introducción.	1
Confidencialidad de los Pasajeros.	1
Opiniones de los Clientes.	1
Elegibilidad de los Pasajeros.	2
Seleccionando un Médico.	2
Descripción del Servicio.	3
Cómo Programar un Viaje.	4
Sillas de Ruedas.	6
Dispositivos de Ayuda para la Movilidad	
Niños.	8
Tipos de Transporte Médico No Urgente.	9
Cinturones de Seguridad.	9
Cuándo Debe Estar Listo(a).	10
Normas de Cancelación y de No Asistencia.	11
(Si no se encuentra en la parada)	
Asistente de Cuidado Personal.	12
Horario de Servicio.	13

Horario de Servicio **13**

Los servicios de Transporte Médico No Urgente pueden ser proporcionados las 24 horas del día, los 365 días del año. Sin embargo, puede ser difícil programar viajes que tengan lugar después de horas de oficina, los fines de semana o feriados, así que por favor asegúrese de llamar con la mayor anticipación posible durante horas de oficina para programar los viajes que se necesiten en esas horas.

Cascades West Ride Line se encuentra abierta lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 excepto los siguientes días:

- Día del Año Nuevo
- Día de Martin Luther King Jr.
- Día de Presidentes
- Día de los Caídos (Memorial Day)
- Día de Juneteenth
- Día de Independencia
- Día de Veteranos
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Día siguiente de Acción de Gracias
- Nochebuena (Medio día)
- Navidad

Para recibir servicios para necesidades médicas urgentes e imprevistas fuera del horario de atención, llame al número de Cascades West Ride Line y escuche el mensaje que proporcionará una lista de proveedores disponibles. Llame a la compañía que figura en su área y haga arreglos directamente con ellos.

Un asistente de cuidado personal lo(a) debe acompañar si usted no puede viajar solo(a) a sus citas. Usted tiene la responsabilidad de tener su propio asistente de cuidado personal.

Un asistente de cuidado personal puede viajar con usted gratis. Si hay más pasajeros con usted, deberán pagar una tarifa o un costo de transporte compartido. La Central Telefónica de Ride Line únicamente proporciona transporte y no se responsabiliza del pago, alimentación u otro costo asociado con su asistente de cuidado personal.



La Central Telefónica de Ride Line provee Transporte Médico No Urgente a pasajeros elegibles del Intercommunity Health Network Coordinated Care Organization (IHN CCO) y Oregon Health Plan Plus (OHP Plus) que vayan a recibir servicios médicos cubiertos por el plan.

Se les proporciona Transporte Médico No Urgente a los miembros elegibles cuales no tienen otra forma de ir a sus servicios médicos.

Es posible que a veces no haya ningún proveedor que lo(a) pueda transportar, es por esto que sus viajes dependen de la disponibilidad de los proveedores de transporte. Para asegurarse de que haya un vehículo disponible para usted, por favor llame con la mayor anticipación posible para programar su viaje a su cita.

Confidencialidad de los Pasajeros

Se prohíbe terminantemente proporcionar o hablar de la información de los pasajeros, excepto para fines operacionales normales.

Opiniones de los Cliente

Usted puede expresar sus preocupaciones y opiniones positivas llamando a Ride Line:

Voz 1-541-924-8738
Llamada Gratuita 1-866-724-2975
Servicio de Retransmisión 1-800-735-2900
de Telecomunicaciones

Siempre se debe intentar resolver preocupaciones con Ride Line directamente. De cualquier manera, si Ride Line no puede resolver su preocupación contacte al Oregon Health Authority Servicio al Cliente Unidad en Salem llamando a 1-800-273-0557.

La Central Telefónica de Ride Line tiene la responsabilidad de verificar su elegibilidad antes de comenzar a brindarle los servicios. Esto incluye el determinar si es que usted se encuentra en un plan de atención médica. La Central Telefónica de Ride Line asume todo el riesgo financiero cuando le brinda servicio a una persona a la que el Departamento de Servicios Humanos no ha confirmado como alguien elegible para recibir el servicio en la(s) fecha(s) de servicio. Los servicios de transporte autorizados no tienen ningún costo para usted.

Seleccionando un Médico

Para ser elegible para los servicios de programa Transporte Médico No Urgente, usted necesita elegir asistencia médica en su área local cuando está disponible. El área local significa “adentro o lo más cerca posible” de la ciudad o el pueblo en cual usted vive. Si un médico no está disponible en su ciudad o pueblo, usted puede pedir un transporte a la localización más cercana dónde el servicio puede ser encontrado.

Usted tiene el derecho de elegir cualquier médico. Sin embargo, si usted elige asistencia médica afuera de su área local, o no es la más cercana, usted es responsable por su propio transporte; no es un servicio cubierto.

Si necesita cancelar un viaje o si la hora de su cita cambia, debe llamar a la Central Telefónica de Ride Line tan pronto como sea posible.

Puede llamar para cancelar viajes con un representante de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm o dejar un correo de voz fuera de horario cuando sea necesario. Cuando no esté listo a la hora de recogida y no haya cancelado el viaje al menos **1 hora antes de la hora de recogida programada**, el viaje se considera un No-Show (No Se Presenta).

Los No-Show (No Se Presenta) continuos pueden resultar en que un proveedor de transporte específico se niegue a continuar brindando servicio, ya que a los proveedores de transporte no se les paga por los No-Show (No Se Presenta) viajes. Es imperativo que haga todos los esfuerzos razonables para evitar los No-Shows y cancelar el viaje innecesario de manera apropiada. De lo contrario, puede limitar los recursos de transporte disponibles, imponiendo cargas indebidas a Cascades West Ride Line y dificultando el transporte para todos los clientes.

Si usted continuamente No-Show (No Se Presenta), Cascades West Ride Line puede imponer condiciones especiales y restricciones razonables en sus viajes futuros, que incluyen, entre otras: limitar el número de viajes que puede programar a la vez, limitarlo a un proveedor específico y requerir llamadas de confirmación antes de cada viaje.

Le pedimos que este listo(a) 15 minutos antes de la hora de recogida.

Los proveedores de transporte deben llegar dentro de los 15 minutos de la hora de recogida programada o dentro de los 30 minutos posteriores a una llamada para solicitar un viaje de regreso. Si esto no sucede, debe llamar a Cascades West Ride Line.

Tiene que llamar a la Central Telefónica de Ride Line si no pudo viajar como estaba programado. No llame al proveedor de transporte para programar nuevamente su viaje.

El conductor dará a conocer su presencia tocando la puerta o llamando. Si no está listo para su viaje, el proveedor esperará 15 minutos. Después de 15 minutos, el proveedor notificará a Ride Line e irá a su próximo destino y su viaje deberá ser reprogramado.



Cuando la Central Telefónica de Ride Line lo autorice, los proveedores de Transporte Médico No Urgente pueden llegar a la puerta de la casa o a la entrada principal del centro médico para avisarle que están listos para transportarlo(a).

- Los proveedores de Transporte Médico No Urgente pueden ayudarlo(a) a entrar en las antecámaras de los centros médicos, pero no en las salas médicas ni en otras áreas del edificio. Si necesita más ayuda, necesitará tener su propio asistente de cuidado personal (vea por favor la sección sobre los Asistentes de Cuidado Personal en la página 12).
- Los proveedores de Transporte Médico No Urgente no ingresan a su habitación excepto cuando le dan de alta o cuando se trate de transporte para camillas.
- Los proveedores de Transporte Médico No Urgente no lo(a) ayudan a alistarse para su viaje (comer, vestirse, etc.).
- Los proveedores de Transporte Médico No Urgente no lo(a) trasladan entre la cama y la silla de ruedas, entre la silla de ruedas y el vehículo, etc.
- No todos los proveedores de Transporte Médico No Urgente pueden ayudarlo a subir y bajar escalones si está en una silla de ruedas. Si usa una silla de ruedas, asegúrese de informar a Ride Line de cualquier paso que pueda tener que subir o bajar para asegurarse de que está programado con un proveedor apropiado.
- Se les prohíbe a los proveedores de Transporte Médico No Urgente pedir o recibir dinero o propinas por el viaje.

Usted puede llamar para programar sus viajes de 8:00 am a 5:00 pm, de lunes a viernes.

Debe llamar para programar su transporte con una anticipación de al menos 3 días laborables. Para programar un viaje llame a la Central Telefónica de Ride Line al:

Voz	541-924-8738
Llamada Gratuita	1-866-724-2975
Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones	1-800-735-2900

Un representante del departamento de servicio al cliente verificará su elegibilidad y necesitará la siguiente información:

- Su nombre y fecha de nacimiento
- Su dirección
- Su número de teléfono
- Nombre del Médico/Centro de Atención Médica
- Dirección del Médico/Centro de Atención Médica
- Número de Teléfono del Médico/Centro de Atención Médica
- Fecha de la cita
- Hora de la cita
- Hora a la que desea que lo(a) recojan luego de la cita
- Motivo médico para la cita (para verificar los servicios cubiertos)
- Cualquier necesidad especial para su movilidad (por ejemplo una silla de ruedas o un animal de servicio)
- Instrucciones específicas para llegar a su casa o al centro de atención médica.

El Transporte Médico No Urgente se programa con el medio de transporte más apropiado y más económico que satisfaga sus necesidades. Dependiendo de su situación, esto podría significar: boletos para el bus, un taxi, una van accesible para silla de ruedas, una van para camillas u otros tipos de transporte que sean necesarios.

Los viajes se pueden compartir. Se puede recoger y dejar a otros pasajeros en el camino.

Cuando sea posible le pueden pedir que trate de concretar varias citas el mismo día para evitar varios viajes.

Cinturones de Seguridad

Usted y todos los pasajeros tienen la obligación de cumplir con los reglamentos con respecto al uso del cinturón de seguridad. Los pasajeros que necesiten extensiones para su cinturón de seguridad tienen que avisarle a la Central Telefónica de Ride Line cuando estén programando su viaje. Los pasajeros que tengan la tarjeta de exención del Departamento de Transportación de Oregon deben llevar consigo la tarjeta y mostrársela al conductor.

Los pasajeros que utilicen sillas de ruedas tienen que utilizar el cinturón de seguridad de regazo y hombro.

Los niños menores de 12 años deben estar acompañados por un adulto en todo momento. La persona responsable de cuidar al(a la) niño(a) puede ser uno de los padres o tutores legales, un pariente, un adulto que haya sido identificado por escrito por los padres o tutores legales del niño como la persona encargada, o un empleado o voluntario del Departamento de Servicios Humanos. El adulto responsable del (de la) niño(a) puede viajar con él (ella) gratuitamente.

Los niños de 12 años o más no necesitan estar acompañados por un adulto para poder transportarse. Sin embargo, los niños menores de 18 años pueden viajar con un adulto gratuitamente. Recuerde, la mayoría de procedimientos médicos para niños menores de 18 años necesitan tener el consentimiento y supervisión de un adulto.

El adulto que acompaña al(a la) niño(a) debe proporcionar e instalar los asientos que sean necesarios bajo el reglamento estatal de vehículos vigente. Los proveedores de Transporte Médico No Urgente no proporcionan asientos para el carro ni les ayudan a los pasajeros a instalarlos o quitarlos. No se debe dejar los asientos para el carro con los proveedores de transporte médico no urgente durante la cita del (de la) niño(a) porque ese mismo proveedor no va necesariamente a llevarlo(a) de regreso.

Si está llamando para programar el viaje de un menor, el representante del departamento de servicio al cliente también necesitará saber la información personal del (de la) niño(a) y quién será el adulto a cargo de él (ella) (por favor vea la sección sobre los Niños en la página #).

El representante del departamento de servicio al cliente verificará que está viajando a un lugar de servicio cubierto por OHP Plus y que no tenga otra manera de llegar a su cita. Entonces, el representante autorizará o negará el viaje basándose en la información que usted proporcionó.

Las solicitudes de viaje de atención de urgencia se considerarán en función de la disponibilidad el mismo día y el cliente debe ser flexible en los horarios.

Si necesita cancelar un viaje o cambiar su cita, tiene que llamar a la Central Telefónica de Ride Line tan pronto como sea posible para poder notificar al proveedor de transporte. Puede cancelar sus viajes desde las 8:00 am hasta las 5:00 pm, de lunes a viernes o deje un correo de voz fuera de horario cuando sea necesario.

Llame a la Central Telefónica de Ride Line si tiene cualquier pregunta o cambio en sus viajes.

Si se le niega el servicio de transporte según las pautas del programa, recibirá una denegación verbalmente y una carta que hace referencia a la regla y la razón de la denegación. Si siente que se le han negado los servicios injustamente, tiene derecho a solicitar una audiencia imparcial. La información de la audiencia imparcial se proporcionará con su carta de denegación.

Sillas de Ruedas Dispositivos de Ayuda para la Movilidad

6

Si usted utiliza una silla de ruedas, los proveedores de Transporte Médico No Urgente lo(a) ayudarán a subir y bajar banquetas solamente si usted se los pide.

Si la silla de ruedas es demasiado grande, debe avisarle a la representante del departamento de servicio para que le puedan enviar un vehículo adecuado. Se considera que una silla de ruedas demasiado grande cuando mide más de 30 pulgadas de ancho, 48 pulgadas de largo o pesa más de 600 libras cuando está en uso.

Si usted utiliza un scooter, le pueden preguntar si le gustaría trasladarse a un asiento del vehículo por su propia seguridad, pero no es obligatorio que lo haga.



Sillas de Ruedas Dispositivos de Ayuda para la Movilidad

7

Los dispositivos de ayuda para la movilidad como andadores o bastones tienen que ser guardados de manera segura en el vehículo una vez que se encuentre sentado(a). De ser necesario, el proveedor de Transporte Médico No Urgente lo(a) ayudará a asegurar su equipo.

Se debe asegurar los tanques de oxígeno portátiles cuando se los transporta.

Se permite que los animales de servicio entrenados para ayudar a personas con discapacidades viajen en todos los vehículos contratados por la Central Telefónica de Ride Line. Tiene que avisar a la Central Telefónica de Ride Line con anticipación si necesita traer consigo a un animal de servicio en el vehículo.

El animal de servicio debe estar bajo el control del cliente en todo momento.

