

(e) دليل ركاب النقل الطبي غير الطارئ WellRid
ساري المفعول اعتباراً من 2026/01/01

ويل رايد

النقل الطبي غير الطارئ
دليل الركاب

2026

Yamhill
COMMUN

يحق لجميع الأعضاء معرفة برامجنا وخدماتنا واستخدامها. كما تشمل خدمات الترجمة الفورية ممثلي الأعضاء وأفراد أسرهم ومقدمي الرعاية الذين يعانون من ضعف السمع أو محدودية إتقان اللغة الإنجليزية والذين يحتاجون إلى فهم حالة العضو ورعايته.

إذا كنت من ذوي الإعاقة، فإنّ YCCO تقدّم لك أنواع المساعدة المجانية التالية:

- مترجمون مؤهلون للغة الإشارة
- معلومات مكتوبة بحروف كبيرة، أو صوتية، أو بطريقة برايل، أو غيرها من الصيغ
- استخدام وسائل مساعدة، بما في ذلك الوسائل المكتوبة، لفهم المعلومات المقدّمة
- تعديلات أخرى معقولة

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لغوية، فإنّ منظمة YCCO تقدم هذه الأنواع من المساعدة المجانية:

- مترجمون مؤهلون
- معلومات مكتوبة بلغات أخرى
 - الإسبانية
 - الروسية
 - الفيتنامية
 - العربية
 - الصومالية
 - الصينية المبسطة

- الصينية التقليدية
- الكورية
- تشوكية
- الأوكرانية
- الفارسية
- الرومانية
- الدارية
- الخميرية/الكمبودية
- الأمهرية

لن يتم رفض أو تقييد وصول الأعضاء إلى الخدمات المشمولة، أو تقديم الشكاوى، أو الاستئنافات، أو جلسات الاستماع بناءً على الحاجة إلى أشكال بديلة و/أو وسائل مساعدة إضافية.

عدم التمييز

التمييز مخالف للقانون. يجب على منظمة YCCO ومقدمي خدماتها الالتزام بقوانين الحقوق المدنية على المستويين الفيدرالي والولائي. لا يجوز لنا معاملة أي شخص، سواءً كان عضوًا أو عضوًا محتملاً، معاملةً غير عادلة في أي من برامجنا أو أنشطتنا بسبب أي مما يلي:

- العمر
- اللون
- الإعاقة
- الأصل القومي، واللغة الأم، وإتقان اللغة الإنجليزية

- العرق
 - الدين
 - الجنس، والخصائص الجنسية، والميول الجنسية، والهوية الجنسية، والقوالب النمطية الجنسية
 - الحمل والحالات المرتبطة به
 - الحالة الصحية أو الحاجة إلى الخدمات
- إذا شعرت بأنك عوملتَ معاملةً غير عادلة لأي من الأسباب المذكورة أعلاه، فيمكنك تقديم شكوى أو تظلم.

يمكنك تقديم شكوى إلى YCCO بأي من هذه الطرق:

- الهاتفف: اتصل بمنسق القسم 1557 لدينا على الرقم التالي-833 (toll-free) :
- 257-2192 (TTY/TDD711)
- فاكس 503-765-9675 :
- البريد Yamhill Community Care :
- Attn: Grievance Specialist
- P.O. Box 5490

Salem, OR 97304

- بريد إلكتروني complaints@yamhillcco.org: إذا كان بريدك الإلكتروني يحتوي على معلومات شخصية، فضع كلمة "آمن" في خانة الموضوع.
- عبر الإنترنت-<https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/> :

إذا كنت ترغب في تقديم شكواك كتابياً، يمكنك إرسالها إلينا عبر البريد أو البريد الإلكتروني أو الفاكس. كما يمكنك استخدام نموذج الشكوى الخاص بـ YCCO أو OHP وإرساله إلينا. تجد كلا النموذجين هنا

ليس: <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>.
من الضروري استخدام نموذج، يمكنك كتابة رسالة أو إرسال بريد إلكتروني.

هل تحتاج إلى مساعدة في تقديم شكوى؟ هل تحتاج إلى مساعدة لغوية أو تعديلات مناسبة؟ اتصل بخدمة العملاء على الرقم

855 722 8205- للحصول على المساعدة، أو يمكنك طلب اسم ورقم هاتف أخصائي دعم الصحة النفسية أو مرشد الصحة الشخصية. كما يحق لك تقديم شكوى لدى أي من هذه المنظمات:

Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights... هيئة الصحة في ولاية أوريغون (OHA) الحقوق المدنية

- الهاتف (844) 882-7889, 711 TTY :
- عبر الإنترنت www.oregon.gov/OHA/EI :
- بريد إلكتروني oha.publiccivilrights@odhsoha.oregon.gov :
- البريد : Office of Equity and Inclusion Division
421 SW Oak St., Suite 750
Portland, OR
97204

Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division - مكتب العمل والصناعات - قسم الحقوق المدنية

- الهاتف (971) 673-0764 :

- عبر الانترنت <https://www.oregon.gov/boli/civil-rights>
- بريد إلكتروني BOLI_help@boli.state.or.us
- البريد Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division
800 NE Oregon St., Suite 1045
Portland, OR
97232

U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights (OCR)

مكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية

- عبر الانترنت :
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>
- الهاتف (800) 368-1019, (800) 537-7697 (TDD)
- بريد إلكتروني OCRComplaint@hhs.gov
- البريد : Office for Civil Rights
200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Bldg.
Washington, DC 20201

- للحصول على مزيد من المعلومات، يرجى الاتصال بأخصائي الشكاوى لدينا.
- رقم الهاتف: (مجاناً) 711 (TTY/TDD) 833-257-2192

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة أو لديك أي استفسارات، يرجى الاتصال بخدمة العملاء
على الرقم التالي. 855-722-8205 or TTY 711.

للحصول على معلومات حول مترجمي الرعاية الصحية المعتمدين، اتصل بخدمة العملاء على الرقم 855 722 8205

أو TTY 711 إذا كنت بحاجة إلى مترجم في مواعيدك، فأخبر مكتب مقدم الخدمة أنك بحاجة إلى مترجم واللغة التي تريد ترجمتها.

Todos los miembros tienen derecho a conocer y utilizar nuestros programas y servicios. Los representantes de los miembros, los miembros de la familia y los cuidadores pueden usar la ayuda gratuita a continuación cuando usan la ayuda para comprender la salud y la atención del miembro. Damos este tipo de ayuda gratuita:

- Lenguaje de señas;
- Intérpretes;
- Materiales en otros idiomas; y
- Braille, letra grande, audio y cualquier otro formato que le funcione mejor.

Si necesita ayuda o tiene preguntas, llame a Atención al Cliente al 855-722-8205 or TTY 711. Si usted necesita un intérprete en sus citas, infórmele al consultorio de su proveedor que necesita uno y para qué idioma. Para obtener información sobre intérpretes de atención médica certificados, llame a Servicio al Cliente al 855-722-8205.

English

You can get this document in other languages, large print, braille, or a format you prefer. You can also ask for an interpreter. This help is free. Call 855-722-8205 or TTY 711. We accept relay calls.

-

You can get help from a certified and qualified health care interpreter. letter

Spanish

Puede obtener esta carta en otros idiomas, en letra grande, braille o en un formato que usted prefiera. También puede recibir los servicios de un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al servicio de atención al cliente 855-722-8205 o TTY 711 Aceptamos todas las llamadas de retransmisión.

-

Usted puede obtener ayuda de un intérprete certificado y calificado en atención de salud.

Russian

Вы можете получить это документ

на другом языке, напечатанное крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в предпочитаемом вами формате. Вы также можете запросить услуги

переводчика. Эта помощь предоставляется бесплатно. Звоните по тел. 855-722-8205 или TTY 711. Мы принимаем звонки по линии трансляционной связи.

-

Вы можете получить помощь от аккредитованного и квалифицированного медицинского переводчика.

Vietnamese

Quý vị có thể nhận tài liệu này bằng một ngôn ngữ khác, theo định dạng chữ in lớn, chữ nổi Braille hoặc một định dạng khác theo ý muốn. Quý vị cũng có thể yêu cầu được thông dịch viên hỗ trợ. Sự trợ giúp này là miễn phí. Gọi 855-722-8205 hoặc TTY (Đường dây Dành cho Người Khiếm thính hoặc Khuyết tật về Phát âm) 711. Chúng tôi chấp nhận các cuộc gọi chuyển tiếp.

-

Quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ từ một thông dịch viên có chứng nhận và đủ tiêu chuẩn chuyên về chăm sóc sức khỏe.

Arabic

يمكنكم الحصول على هذا الخطاب بلغات أخرى، أو مطبوعة بخط كبير، أو مطبوعة على طريقة برايل أو حسب الصيغة المفضلة لديكم. كما يمكنكم طلب مترجم شفهي.

إن هذه المساعدة مجانية. اتصلو على 855-722-8205 أو المبرقة الكاتبة 711. نستقبل المكالمات المحولة.

يمكنكم الحصول على المساعدة من مترجم معتمد ومؤهل في مجال الرعاية الصحية.

Somali

Waxaad heli kartaa warqadan oo ku qoran luqaddo kale, far waaweyn, farta dadka indhaha aan qabin wax ku akhriyaan ee Braille ama qaabka aad doorbidayso.

Waxaad sidoo kale codsan kartaa turjubaan.

Taageeradani waa lacag la'aan. Wac 855-722-8205 ama TTY 711. Waa aqbalnaa wicitaanada gudbinta.

-

Waxaad caawimaad ka heli kartaa turjubaanka daryeelka caafimaadka oo xirfad leh isla markaana la aqoonsan yahay.

Simplified Chinese

您可获取本文件的其他语言版、大字版、盲文版或您偏好的格式版本。您还可要求提供口译员服务。本帮助免费。致电 855-722-8205 或 TTY 711。我们会接听所有的转接来电。

-
您可以从经过认证且合格的医疗口语翻译人员那里获得帮助。

Traditional Chinese

您可獲得本信函的其他語言版本、大字版、盲文版或您偏好的格式。您也可申請口譯員。以上協助均為免費。請致電 855-722-8205 或聽障專線 711。我們接受所有傳譯電話。

-
您可透過經認證的合格醫療保健口譯員取得協助。

Korean

이 서신은 다른 언어, 큰 활자, 점자 또는 선호하는 형식으로 받아보실 수 있습니다. 통역사를 요청하실 수도 있습니다. 무료 지원해 드립니다. 855-722-8205 또는 TTY 711 에 전화하십시오. 저희는 중계 전화를 받습니다.

-
공인 및 자격을 갖춘 의료서비스 전문 통역사의 도움을 받으실 수 있습니다.

Chuukese

En mi tongeni angei ei taropwe non pwan ew fosun fenu, mese watte mak, Braille ika pwan ew format ke mwochen. En mi tongeni pwan tingor emon chon chiaku Ei aninis ese fokkun pwan kamo. Kokori 855-722-8205 ika TTY 711. Kich mi etiwa ekkewe keken relay.

-

En mi tongeni kopwe angei aninis seni emon mi certified ika qualified ren chon chiaku ren health care.

Ukrainian

Ви можете отримати цей довідник іншими мовами, крупним шрифтом, шрифтом Брайля або у форматі, якому ви надаєте перевагу. Ви також можете попросити надати послуги перекладача. Ця допомога є безкоштовною. Дзвоніть по номеру телефону 855-722-8205 або телетайпу 711. Ми приймаємо всі дзвінки, які на нас переводять.

-

Ви можете отримати допомогу від сертифікованого та кваліфікованого медичного перекладача.

Farsi

می‌توانید این نامه را به زبان‌های دیگر، درشت‌خط، بریل یا قالب ترجیحی دیگری دریافت کنید. می‌توانید مترجم شفاهی نیز درخواست کنید. این کمک رایگان است. با 855-722-8205 یا TTY 711 تماس بگیرید. تماس‌های رله را می‌پذیریم.

-

می‌توانید از یک مترجم شفاهی دارای گواهی و باکفایت در زمینه بهداشت و

Romanian

Puteți obține această broșură în alte limbi, cu font mărit, în Braille sau într-un format preferat. De asemenea, puteți solicita un interpret. Aceste servicii de asistență sunt gratuite. Sunați la 855-722-8205 sau TTY 711. Acceptăm apeluri adaptate persoanelor surdomute.

-

Puteți obține ajutor din partea unui interpret de îngrijire medicală certificat sau calificat.

Dari

شما می‌توانید این راهنما را به زبان‌های دیگر، با چاپ بزرگ، بریل یا فارمت دلخواه خود دریافت کنید. همچنین می‌توانید درخواست مترجم کنید. این کمک رایگان است. تماس بگیرید به 855-722-8205 یا TTY 711. ما تماس‌های رله را می‌پذیریم.

-

شما می‌توانید از مترجم تائیده شده یا واجد شرایط صحی کمک بگیرید.

Amharic

ይህንን ደብዳቤ በሌሎች ቋንቋዎች፣ በትልቅ ህትመት፣ በብሬይል ወይም እርሶ በሚመርጡት መልኩ ማግኘት ይቻላል። በተጨማሪም አስተርጓሚ መጠየቅም ይቻላል። ይህ ድጋፍ የሚሰጠው በነጻ ነው። ወደ 855-722-8205 ወይም TTY 711 ይደውሉ። የሪሌይ ጥሪዎችን እንቀበላለን።

-

ፍቃድ ካለው እና ብቃት ካለው የጤና እንክብካቤ አስተርጓሚ ድጋፍ ማግኘት ይቻላል።

Khmer/Cambodian

អ្នកអាចទទួលបានកូនសៀវភៅនេះជាភាសាផ្សេងទៀត ជាអក្សរធំៗ ជាអក្សរសំរាប់មនុស្សពិការភ្នែក ឬជាទម្រង់ផ្សេងទៀត ដែលអ្នកចង់បាន ។ អ្នកក៏អាចស្នើសុំអ្នកបកប្រែផងដែរ។ ជំនួយនេះគឺឥតគិតថ្លៃទេ។ ហៅ ទូរសព្ទទៅលេខ 855-722-8205 ឬ TTY 711 ។ យើងទទួលយកការហៅបញ្ជូនបន្តទាំងអស់។

-

អ្នកអាចទទួលបានអ្នកបកប្រែភាសាដែលមានសញ្ញាប័ត្រ ឬមានលក្ខណៈសម្បត្តិគ្រប់គ្រាន់។

دليل سائقي خدمات النقل الطبي غير الطارئ متوفر بنسخة ورقية. اتصل بخدمة العملاء على الرقم 8205-722-855 لطلب إرساله إليك. سنرسله إليك خلال 5 أيام عمل. يمكنك أيضًا الاطلاع عليه على موقعنا الإلكتروني هنا : <https://yamhillcco.org/members/transportation/>. طباعته من الموقع.

بناءً على طلبك وموافقتك، يمكننا إرسال نسخة رقمية مجانية من دليل السائق إليك عبر البريد الإلكتروني. اتصل بخدمة العملاء على الرقم 8205-722-855 أو راسلنا عبر البريد الإلكتروني على info@yamhillcco.org لتقديم طلبك. يمكنك أيضًا طلب نسخة رقمية مجانية من دليل السائق باللغة أو التنسيق الذي يناسبك ..



معلومات الاتصال بـ YCCO

Yamhill Community Care

Administrative Office:

807 NE Third Street

McMinnville, OR 97128

855-722-8205 TTY/TDD 711

Fax: 503-376-7436

ساعات العمل الإدارية:

من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى 4:30 مساءً

موقع إلكتروني: www.yamhillcco.org

إغلاق المكاتب الإدارية خلال العطلات الرسمية يقتصر على المكتب الإداري فقط.
مكاتبنا مغلقة في رأس السنة الميلادية، ويوم مارتن لوثر كينغ جونيور، ويوم الرؤساء،
ويوم الذكرى، ويوم الاستقلال، ويوم العمال، وعيد الشكر، والجمعة التي تلي عيد الشكر، وعيد الميلاد.

مكاتبنا مُجهزة لتسهيل وصول مستخدمي الكراسي المتحركة.

YCCO خدمة العملاء:

855-722-8205 TTY: 711

من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً حتى 5 مساءً.

الفاكس: 503-376-7436

WellRide خدمة العملاء::

844-256-5720 TTY: 711

من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 7:30 صباحاً حتى 6 مساءً.

المحتويات

- 14..... ما هي خدمة النقل الطبي غير الطارئ (NEMT)؟
من يمكنه استخدام خدمة النقل الطبي غير الطارئ؟
كم تبلغ تكلفة خدمة النقل الطبي غير الطارئ؟

WellRide.....	معلومات الاتصال بشركة 14
WellRide.....	الاتصال بشركة
	15
	حجز النقل
	كيفية حجز تنقلات للأطفال
	مسؤوليات WellRide عند حجز رحلة
	الأعضاء المؤهلون للاستفادة الكاملة من المزايا المزدوجة (FBDE)
	الرحلات غير المعتمدة
	تحديد وسيلة النقل ومستوى الخدمة المناسب
	معلومات المرافق
	التغييرات والسلامة
	وسائل نقل آمنة
	سوء الأحوال الجوية وخطط بديلة
19.....	استلام وتوصيل الأعضاء
20.....	حقوق ومسؤوليات الأعضاء
21.....	استرداد تكاليف الأميال والوجبات والإقامة
23.....	نظام التظلمات (الشكاوى والاستئنافات وجلسات الاستماع الإدارية)
	الشكاوى
	الاستئنافات
	جلسات الاستماع الإدارية
30.....	سلامة وراحة الراكب
30.....	السيارة والسائق القواعد
31.....	مزيد من المعلومات

ما هو النقل الطبي غير الطارئ؟

خدمة النقل الطبي غير الطارئ (NEMT) هي خدمة توفر رحلات مجانية لأعضاء YCCO إلى زيارات أو خدمات الرعاية الصحية المشمولة بالتغطية، بما في ذلك الخدمات المتعلقة بالصحة. اسم مزود خدمة النقل الطبي غير الطارئ في YCCO هو WellRide.

من يمكنه استخدام خدمة NEMT النقل الطبي غير الطارئ؟ أي عضو في YCCO. يمكن للعضو أو ممثله ترتيب الرحلات.

أي عضو في YCCO. يمكن للعضو أو ممثله ترتيب التنقلات الطبية

كم تبلغ تكلفة خدمة النقل الطبي غير الطارئ؟ NEMT

لا ينبغي أبدًا أن يُطلب منك دفع أي مبلغ أو أن تُطالب بدفع أي رسوم مقابل خدمات النقل الطبي غير الطارئ (NEMT). طالما أنك مسافر من أو إلى مواعيد طبية مشمولة بالتغطية. لا يتعين عليك دفع أي مقابل للخدمات حتى لو لم تدفع شركة YCCO أو WellRide أو شركة النقل للسائق مقابل النقل.

معلومات الاتصال بشركة ويل رايد

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة للوصول إلى مواعيدك الطبية أو مواعيد طب الأسنان أو مواعيد الصحة السلوكية غير الطارئة، فاتصل بخدمة YCCO WellRide.

YCCO WellRide

رقم مجاني 844-256-5720 :

خدمة الترحيل عبر TTY/أوريغون: 711

ساعات العمل: من 7:30 صباحًا إلى 6 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة

تُقدم خدمات النقل الطبي غير الطارئ المشمولة بالتغطية على مدار الساعة طوال أيام السنة.

يتوفر دعم عملاء خارج ساعات العمل، اتصل برقمنا المجاني إذا كنت بحاجة إلى مساعدة. ستجد رسالة صوتية باللغتين الإنجليزية والإسبانية تشرح كيفية الحصول على المساعدة خارج ساعات العمل. إذا تركت رسالة واضحة ورقم هاتف صحيح خارج ساعات العمل، فسننتصل بك في يوم العمل التالي. سنحاول الوصول إليك عدة مرات حتى تتمكن من ذلك، أو سنترك لك رسالة إذا لم تتمكن من ذلك. يسجل موظفو مركز الاتصال جميع محاولات إعادة الاتصال بك أو الرد على رسالتك. في حالات الطوارئ، اتصل برقم 911.

يُغلق مركز اتصال WellRide في رأس السنة الميلادية، ويوم الذكرى، وعيد الاستقلال، وعيد العمال، وعيد الشكر، وعيد الميلاد.

يتوفر لدينا موظفون مؤهلون يجيدون لغات متعددة لخدمة المتصلين، بالإضافة إلى خدمة الترجمة الفورية عبر الهاتف مجانًا. تشمل هذه الخدمة مساعدة ضعاف السمع وضعاف النطق. اتصل بخدمة عملاء ويل رايد على الرقم التالي. 844-256-5720 or TTY 711 :

الاتصال بـWellRide

عند اتصالك بنا لأول مرة، سنشرح لك خدمة النقل الطبي الطارئ غير الطارئ (NEMT) ونناقش احتياجاتك المتعلقة بالنقل. يمكن للعضو، أو أحد والديه، أو ولي أمره، أو ممثله (مثل عامل الصحة المجتمعية، أو الوالد البديل، أو الوالد المتبني، أو أي جهة أخرى مخولة بهذا الحق) حجز خدمة النقل. يرجى إحضار رقم تعريفك لدى YCCO ؛ وهو نفسه رقم تعريفك لدى OHP.

إعداد النقل

عند اتصالك لترتيب خدمة النقل، سنطلب منك المعلومات التالية:

- اسم العضو وتاريخ ميلاده
- عنوان مكان الاستلام
- رقم هاتفك
- رقم هويتك
- اسم الطبيب أو العيادة
- عنوان الطبيب أو العيادة
- تاريخ الزيارة
- وقت الزيارة
- وقت الاستلام بعد الزيارة
- هل لديك أي احتياجات خاصة؟ هل تستخدم أي وسائل مساعدة على الحركة؟ على سبيل المثال، كرسي متحرك، مشاية، عصا، عكازات، إلخ؟
- هل سيرافق العضو شخص آخر؟
- طريقة التواصل المفضلة لديك (مكالمة هاتفية، بريد إلكتروني، أو فاكس) ووقت التواصل.

يمكن حجز النقل وفقًا لما يلي:

- الحجز مسبقًا حتى 90 يومًا
- لأكثر من خدمة أو للرحلات المتكررة مسبقًا حتى 90 يومًا
- زيارات في نفس اليوم

حجز النقل للاطفال

عند الاتصال بنا لحجز خدمة توصيل لطفل عمره ١٢ عامًا أو أقل، سنحتاج أيضًا إلى معرفة ما يلي:

- اسم الطفل
- رقم الهوية
- تاريخ الميلاد
- ما إذا كان طفلك بحاجة إلى مقعد مخصص للأطفال
- اسم الشخص البالغ المرافق للطفل، ويمكن أن يكون هذا الشخص والد الطفل، أو والده، أو زوجة أبيه، أو زوج أمه، أو جده، أو ولي أمره.

مسؤولياتنا عند حجز النقل

عند الاتصال لترتيب خدمة النقل، سنقوم بما يلي:

- التأكد من أن العضو مسجل في برنامج YCCO OHP ، أو برنامج طب الأسنان التابع لجمعية COFA ، أو برنامج طب الأسنان للمحاربين القدامى. يشمل ذلك الأعضاء المؤهلين للحصول على مزايا مزدوجة كاملة (FBDE).
- التأكد من أن الأعضاء المؤهلين للحصول على مزايا مزدوجة كاملة (FBDE) مسجلون في برنامج Medicare Advantage ، أو خطة الاحتياجات الخاصة المزدوجة، أو برنامج Medicare.
- التأكد من أن خدمة النقل مشمولة في برنامج OHP أو خدمة صحية أخرى.
- التأكد من أن خدمة النقل للأعضاء المؤهلين للحصول على مزايا مزدوجة كاملة (FBDE) مشمولة في برنامج OHP أو Medicare ضمن منطقة خدمة YCCO. إذا كانت الخدمة خارج منطقتنا، فلن تكون متوفرة، وسنتحمل تكاليف المشاركة، بما في ذلك خدمة النقل.
- بالنسبة للأعضاء المسجلين في برنامج طب الأسنان التابع لجمعية COFA أو برنامج طب الأسنان للمحاربين القدامى، ستغطي YCCO خدمات النقل الطبي غير الطارئ (NEMT) لزيارات طب الأسنان فقط
- التأكد من الحاجة إلى خدمة نقل آمنة. للحصول على مزيد من المعلومات حول النقل الآمن، راجع الصفحة ٢٠.
- سيتم إبلاغك بتفاصيل الرحلة أثناء المكالمة أو فور تحديد موعدها مع السائق.
- الموافقة على طلب الرحلة أو تحديد موعدها أو رفضه خلال ٢٤ ساعة من تاريخ تقديمه. يشمل ذلك جميع مراحل الرحلة. قد تكون مدة الـ ٢٤ ساعة أقل إذا لزم الأمر لضمان وصول العضو إلى وجهته في الوقت المحدد.
- سيتم حجز جميع الرحلات قبل موعدها. سيتم إخطاركم قبل موعدكم بيومين على الأقل في حال رفض الرحلة.
- إذا كان طلب الرحلة قبل أقل من يومين من موعد الاستلام المحدد، فسيقوم مركز خدمات النقل الطبي الطارئ (CCO) أو شركة الوساطة المتعاقدة معه بتزويد العضو برقم هاتف شركة الوساطة، ويجوز له، ولكن ليس ملزمًا، تزويد العضو أيضًا باسم ورقم هاتف سائق أو مقدم خدمة النقل الطبي الطارئ
- بمجرد حجز الرحلة، سنبلغكم ونؤكد لكم ما يلي:
 - اسم ورقم هاتف مقدم خدمة النقل الطبي الطارئ،
 - تاريخ ووقت الرحلة،
 - عنوان موقع الاستلام،
 - اسم وعنوان مقدم الخدمة الذي سيتم زيارته.

تقدم خدمات النقل خارج المنطقة لخدمات برنامج (OHP) المشمولة.

الأعضاء المؤهلون للحصول على المزايا الكاملة المزدوجة (FBDE)

تتوفر خدمة النقل الطبي غير الطارئ لأعضاء إدارة الإطفاء في مقاطعة يوركشاير الذين يحتاجون إلى وسيلة نقل داخل منطقة خدماتهم لتغطية تكاليف برنامج التأمين الصحي الحكومي أو برنامج الرعاية الطبية الحكومي. أما إذا كانت الخدمة خارج منطقتنا، فلا تتوفر في منطقتنا، وسيتعين علينا تحمل تكاليف المشاركة، بما في ذلك تكلفة النقل.

النقل الطبي غير غير الموافق عليه

إذا لم تتم الموافقة على رحلتك، فسيتم إبلاغك بذلك خلال 24 ساعة من تقديم طلبك. قد تكون هذه المدة أقصر لضمان وصولك في الوقت المناسب لزيارتك. عند رفض طلبك، سيتم إرسال خطاب إليك عبر البريد. يُسمى هذا الخطاب "إشعار رفض طلب الاستحقاق" أو NOABD. يمكنك معرفة المزيد عن الرحلات غير المعتمدة، وعن حقك في الاستئناف وجلسة الاستماع، من خلال الاتصال بخدمة العملاء أو مراجعة قسم "نظام الشكاوى" في الصفحة 23 من هذا الدليل.

قرارات وضع القيادة ومستوى الخدمة المناسب

ستتخذ شركة YCCO جميع القرارات المتعلقة بنوع وسيلة النقل ومستوى الخدمة المناسب. وتُصعد بنوع وسيلة النقل الطريقة التي يتم بها نقلك من مكان إلى آخر. ومن أنواع وسائل النقل المتاحة: سيارة مجهزة لذوي الاحتياجات الخاصة أو سيارة سيدان. وتقوم شركة WellRide بجدولة الرحلات وتخصيصها لمزود خدمة النقل الطبي غير الطارئ المناسب.

سيتم مراجعة القائمة التالية لكل راكب لتحديد وسيلة النقل المناسبة:

- قدرتك على المشي، وما إذا كنت تستخدم مشاية، أو عصا، أو كرسي متحرك، أو عكازات.
- القدرة على الحركة أو أن يتم نقلك، مثل القدرة على الانتقال من كرسي متحرك أو نقالة بمساعدة أو بمفردك.
- القدرة على القيام بأنشطة الحياة اليومية.
- الحاجة إلى المساعدة، وفي حال وجود مرافق، الالتزام بقواعد المرافق.
- أي ظروف أو احتياجات خاصة، بما في ذلك الإعاقات الجسدية أو النفسية.
- مستوى الخدمة المناسب لاحتياجاتك (من الرصيف إلى الرصيف، أو من الباب إلى الباب، أو مساعدة يدوية).

معلومات المرافق

المرافق هو الشخص الذي يرافق الشخص الذي تُنقل إليه سيارة الإسعاف. لا يُسمح للجميع بمرافقة شخص بالغ. بعض الأشخاص، كالأطفال دون سن الثانية عشرة أو ذوي الاحتياجات الجسدية أو السلوكية، يجب أن يكون معهم مرافق بالغ. لا يُشترط على المرافقين دفع أي رسوم. قواعد المرافقين هي:

- يجب على أولياء الأمور أو الأوصياء توفير مرافق لمرافقة الأشخاص المذكورين أعلاه أثناء ذهابهم وإيابهم من الخدمات المشمولة وغيرها من الأعراض التي توافق عليها YCCO ، باستثناء الحالات التالية:
 - إذا كان السائق متطوعاً أو موظفًا في وزارة الخدمات الإنسانية أو موظفًا في الهيئة؛
 - إذا كان العضو بحاجة إلى نقل آمن؛ أو
 - إذا قامت شركة إسعاف بنقل العضو لخدمات النقل الطبي غير الطارئ، وتتكفل YCCO بدفع تكاليف شركة الإسعاف
- يجب أن يكون هناك مرافق في سيارات الإسعاف عند استخدامها لنقل المرضى على الكراسي المتحركة أو النقالات أو في سيارات النقل الصغيرة.
- يمكن أن يكون المرافق: والدة المريض، أو والده، أو زوجة أبيه، أو زوج أمه، أو جده، أو ولي أمره.
- أو أي شخص بالغ يبلغ من العمر 18 عامًا أو أكثر، مُصرَّح له من قِبَل والدي المريض أو ولي أمره.

- يجب على المرافقين مرافقة المريض من نقطة الالتقاء وحتى الوصول إلى مكان الزيارة والعودة.
- يجب على والدي المريض أو ولي أمره، أو مقدم الرعاية البالغ، توفير مقاعد أمان للأطفال وتركيبها. لا يُسمح للسائقين بنقل المريض إذا لم يكن لدى والديه أو ولي أمره مقعد أمان مطابق لقانون الولاية. يجب أن يتوفر مقعد أمان للأطفال للفئات التالية:

- الأطفال الذين يقل طولهم عن 145 سم ووزنهم عن 18 كجم.
- الأطفال الذين تقل أعمارهم عن سنتين يجب تثبيتهم بشكل صحيح في مقعد أمان للأطفال مواجه للخلف.
- الأطفال الذين يزيد وزنهم عن 18 كجم ويبلغ طولهم 145 سم أو أقل، باستثناء الأطفال الذين يتم تثبيتهم بشكل صحيح في نظام أمان يفي بمعايير حزام الأمان، وحزام الأمان الخاص بالأطفال، وقواعد سلامة الأطفال المصممة للأطفال الذين يزيد وزنهم عن 18 كجم.

• يقرر WellRide ما إذا كان العضو بحاجة إلى مساعدة وما إذا كان المرافق يفي بالقواعد.

التغييرات والسلامة

قد تستدعي بعض الحالات تغيير موعد الرحلة:

- وجود مشكلة صحية لدى الراكب تُشكل خطرًا مباشرًا على السائق أو ركاب السيارة.
- توجيه الراكب تهديدات بإيذاء السائق أو ركاب السيارة.
- قيام الراكب بسلوكيات أو خلق حالة تُعرض السائق أو ركاب السيارة للخطر.
- إلغاء الراكب للرحلات بشكل متكرر أو عدم حضوره في الموعد المحدد.
- قيام الراكب بسلوكيات، وفقًا لتقدير YCCO ، تدفع مقدمي الخدمات الطبية أو المرافق الصحية المحلية إلى رفض تقديم المزيد من الخدمات دون تغيير الخدمات لضمان تقديم الخدمات المشمولة للعضو.

إذا اضطررنا لتغيير وسيلة النقل الخاصة بك لأحد الأسباب المذكورة أعلاه، فنسرد إليك إشعارًا كتابيًا. ستجري YCCO محادثة معك قبل إرسال الخطاب وفقًا لما هو موضح في (8) OAR 410-141-3955 يجب إبلاغ الأعضاء عند طلب خدمات النقل الطبي غير الطارئ (NEMT) بالحاجة إلى تعديل الخدمة، وسيتبع ذلك تأكيد كتابي للعضو، ومنسق رعاية العضو، وأي جهة مقدمة للطلب. قبل تعديل الخدمات، يجب على مقدم خدمة النقل الطبي غير الطارئ (NEMT) وممثل CCO إبلاغك بذلك.

تشمل التغييرات المعقولة، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي، وتتطلب من الأعضاء ما يلي:

- استخدام مزود خدمة نقل محدد؛
- السفر برفقة مرافق؛
- استخدام وسائل النقل العام عند توفرها؛
- قيادة السيارة أو إيجاد من يقودها مع الحصول على تعويض عن المسافة المقطوعة؛ أو
- تأكيد الرحلة مع مزود خدمة النقل الطبي غير الطارئ في يوم الرحلة أو اليوم السابق لها.

النقل الآمن

النقل الآمن هو خدمة نقل طبي غير جراحي لنقل الأفراد المعرضين لخطر إيذاء أنفسهم أو الآخرين بشكل غير طوعي. يمكن استخدام النقل الآمن في الحالات التالية:

- تأكدنا من أن شركة النقل الآمنة تستوفي جميع القوانين واللوائح الحكومية والفيدالية، وأنها قادرة على نقل العضو الذي يمر بأزمة أو معرض لخطر فوري لإيذاء نفسه أو الآخرين بسبب مشاكل نفسية أو عاطفية أو تعاطي مواد مخدرة؛ و

- يتم النقل إلى منشأة تابعة لبرنامج ميديكيد معترف بها وقادرة على تلبية الاحتياجات الطبية أو النفسية العاجلة للعضو الذي يمر بأزمة؛
- يجوز لمرافق إضافي واحد مرافقة العضو مجاناً، عند الضرورة الطبية، مثل إعطاء الدواء أثناء النقل أو استيفاء الشروط القانونية، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، عند اشتراط وجود أحد الوالدين أو الوصي القانوني أو مرافق أثناء النقل.

سوء الأحوال الجوية وخطط بديلة

سنوفر خدمة نقل للأعضاء الذين يحتاجون إلى رعاية طبية عاجلة خلال الأحوال الجوية السيئة. تشمل الأحوال الجوية السيئة الحرارة أو البرودة الشديدة، والفيضانات، والتحذيرات من الأعاصير، وتساقط الثلوج بكثافة، أو الطرق الجليدية. ومن أمثلة الرعاية الطبية العاجلة العلاج الكيميائي وغسيل الكلى. سنتصل بكم عند سوء الأحوال الجوية، وسنتعاون معكم ومع مقدم الرعاية الصحية الخاص بكم لاختيار الخيار الأنسب لكم.

لدينا خطط بديلة لتلبية الطلب المتزايد على النقل في أوقات الذروة، وفي حال تأخرت خدمة النقل بشكل ملحوظ (لمدة لا تزيد عن 15 دقيقة) أو تعذر وصولها في الموعد المحدد. سيتم الاتصال بالركاب وإبلاغهم بمعلومات الرحلة الجديدة في أسرع وقت ممكن. عند تحديد موعد الرحلة، سنبلغكم بالتغييرات. في حال تعذر توفير سائق بديل، سنبلغكم بذلك، وسنتعاون معكم ومع مقدم الرعاية الصحية الخاص بكم لاختيار الخيار الأنسب لكم.

خدمة توصيل واستلام الأعضاء

- سيُبلغك السائقون بوصولهم لاصطحابك، وسينتظرون لمدة 15 دقيقة على الأقل بعد موعد الاصطحاب.
- إذا لم يحضر الراكب أو لم يكن جاهزاً للاصطحاب بعد 15 دقيقة، فسيُبلغنا السائق بذلك قبل مغادرته.
- يُقدم السائقون مستوى خدمة مُناسباً لاحتياجاتك (من الرصيف إلى الرصيف، أو من الباب إلى الباب، أو تسليم يدوي).
- لن يُنزل السائقون الراكب قبل أكثر من 15 دقيقة من موعد فتح المكتب، إلا إذا طلب الراكب أو ممثله أو ولي أمره ذلك.
- سيتم إنزال الراكب قبل موعد الزيارة بـ 15 دقيقة على الأقل لتجنب اعتبار وقت الإنزال متأخراً.
- لن يصل الراكب إلى موعد الزيارة قبل أكثر من ساعة واحدة.
- لن يتجاوز وقت الانتظار 15 دقيقة بعد موعد الاصطحاب المُحدد.
- تُتيح مواعيد الاصطحاب المُحددة الوقت الكافي للتنقل، لضمان حصول العضو على الوقت الكافي لإتمام إجراءات تسجيل الوصول قبل الزيارة.
- لن يقوم السائقون باصطحاب الراكب بعد مرور أكثر من 15 دقيقة على إغلاق المكتب، إلا إذا طلب الراكب أو ممثله أو ولي أمره أو أحد والديه رحلات محددة مسبقاً.
- في حالة رحلات العودة غير المحددة مسبقاً، سنحرص على اصطحاب الراكب خلال ساعة واحدة من إبلاغه.
- إذا دعت الحاجة إلى تغيير الرحلة دون سابق إنذار، ستسعى WellRide جاهدةً لإيجاد حلول لتنسيق الرحلة مع سائق آخر عند الضرورة.
- لن يقوم السائقون بتغيير موعد الاصطحاب المحدد دون موافقة WellRide مسبقاً وموثقة.
- إذا وصل السائق قبل موعد الاصطحاب المحدد، فلا يُشترط على الراكب ركوب السيارة إلا في الموعد المحدد.

حقوق ومسؤوليات الأعضاء

يتمتع ركاب خدمات النقل غير الطارئ NEMT ومرافقوهم بحقوق ومسؤوليات عند استخدام خدمات النقل.

لك الحق في:

- الحق في خدمات نقل آمنة وموثوقة تناسب احتياجاتك.
- خدمات ترجمة فورية مجانية عند التحدث مع خدمة العملاء.
- معلومات عن خدمات النقل الطبي الطارئ غير المرخص (NEMT) باللغة أو بالصيغة التي تناسبك.
- تلقي إشعار كتابي في حال رفض طلبك.
- يحق للأعضاء تقديم شكوى بشأن خدمة النقل الطبي الطارئ غير المرخص (NEMT) ، أو تقديم استئناف، أو طلب جلسة استماع، أو كليهما إذا شعروا برفض الخدمة بشكل غير عادل.
- سيتم إبلاغك بتفاصيل رحلتك فور حجزها. في حال تعذر ذلك، ستتلقى إشعارًا لاحقًا عبر وسيلة الاتصال التي تختارها، سواءً عبر الهاتف، أو البريد الإلكتروني، أو الرسائل النصية، أو الفاكس. لتأكيد المعلومات التالية وإطلاعك عليها:

:

- اسم السائق ورقم هاتفه.
- وقت التوصيل ووقت الاستلام المطلوبين.
- اسم مقدم الرعاية الصحية وعنوانه الذي لديك موعد معه.
- سيتم إبلاغ الأعضاء بتفاصيل رحلتهم عند اتصالهم لحجزها، أو سنتواصل معهم لتزويدهم بالمعلومات
- يمكنك أنت أو شخص تثق به لحجز رحلتك. قد يكون هذا الشخص:
 - عامل صحة مجتمعية
 - أحد الوالدين
 - أحد الوالدين البديلين
 - أحد الوالدين بالتبني
 - الوصي القانوني
 - الزوج/الزوجة أو
 - أي شخص آخر منحت موافقتك الخطية لحجز خدمة النقل نيابةً عنك.
- يمكنك أنت أو الشخص الذي يدعمك حجز خدمة النقل في نفس اليوم.
- سيتم توفير سائق يناسب احتياجاتك. ليس من الضروري أن يكون لديك نفس السائق في جميع رحلاتك.
- سيتم إبلاغك ما إذا تمت الموافقة على رحلتك بالكامل أو أجزاء منها أو رفضها. سيتم إبلاغك قبل 24 ساعة على الأقل من موعد رحلتك. قد تكون مدة الإبلاغ أقصر إذا تم حجز الرحلة قبل أقل من 24 ساعة من موعد انطلاقك.
 - تتم مراقبة الرحلات من قبل الموظفين. يساعدكم ذلك على رصد أي أخطاء في عنوان السائق أو أي مشاكل أخرى تتعلق بالانطلاق أو الوصول، وتصحيحها.
 - يمكن لموظفي خدمة النقل الطبي عن بُعد (NEMT) مساعدتك في أي تغييرات قد تطرأ على رحلتك، مثل:
 - إضافة محطة للصيدلية
 - إضافة تفاصيل حول كيفية وصول السائق إليك في موقع الالتقاء
 - تغيير السائق أو الشركة لضمان وصولك في الوقت المحدد.
- لا يمكن للسائقين تغيير مواعيد رحلاتك أو عنوانك من تلقاء أنفسهم. يجب عليهم الحصول على موافقة رسمية من WellRide لإجراء أي تغيير. إذا كنت ترغب في تغيير وقت أو عنوان مكان الانطلاق أو الوصول، يُرجى الاتصال بـ WellRide في أقرب وقت ممكن.

أنت مسؤول عن:

- تعامل مع السائقين والركاب الآخرين باحترام.
- اتصل مبكرًا قدر الإمكان لحجز الرحلات أو تغييرها أو إلغائها.
- استخدم أحزمة الأمان ومقاعد الأطفال أو أي وسائل أمان أخرى يقتضيها قانون ولاية أوريغون.
- إذا كنت بحاجة للذهاب إلى صيدلية أو الحصول على خدمة أخرى مشمولة بالتغطية، فيجب عليك الاتصال بخدمة WellRide للحصول على الموافقة بعد موعدك. يجب عليك الاتصال قبل أن يأتي السائق لاصطحابك. سيبلغك موظفو WellRide ما إذا كان لدى السائق وقت للتوقف في مكان إضافي أم لا، وما إذا كان هذا التوقف الإضافي مُعتمدًا أم لا. يُسمح للسائقين بالتوقف فقط في الأماكن الإضافية التي تم جدولتها واعتمدها من قبل WellRide.

استرداد تكاليف الأميال والوجبات والإقامة.

طلب الاسترداد هو طلب تعويض عن تكاليف السفر والإقامة والوجبات التي دفعتها.

قد يُطلب الحصول على موافقة مسبقة أو تقديم إثبات زيارة من مقدم الخدمة الصحية للتأهل للاسترداد. في حال قيام فرد أو جهة أخرى غير العضو أو ولي أمره بتوفير وسيلة النقل، يجوز لشركة الوساطة التابعة لمنظمة الرعاية الصحية أو أي متعاقد فرعي آخر مع شركة النقل تعويض ذلك الفرد أو الجهة.

للاستفسار عن تفاصيل السداد، يرجى الاتصال بخدمة أعضاء WellRide على الرقم التالي. 844-256-5720: بإمكان موظف استقبال المكالمات أن يرسل لك نسخة من نموذج السداد. كما يمكنه إخبارك بذلك:.

- كيفية تعبئة النموذج بالكامل
- متى يجب إرسال الإيصالات مع النموذج.
- إلى أين تُرسل النموذج والإيصالات.

يرجى العلم أنه يجب إرسال النموذج المُعبأ مع أي إيصالات مطلوبة إلى WellRide قبل إجراء أي عملية دفع.

يجب أن تتسلم شركة WellRide طلبات السداد في غضون 45 يومًا من تاريخ رحلتك. سيتم رفض الطلبات التي تُستلم بعد 45 يومًا من تاريخ رحلتك. في حال رفض طلبك، سيتم إرسال خطاب إليك بعنوان "إشعار برفض استحقاق المزايا (NOABD)". يتضمن هذا الخطاب ما يلي

- شرح حقوقك.
- كيفية استئناف قرار الرفض كيفية طلب جلسة استماع.

في حال رفض طلب السداد، ستبلغك شركة YCCO بذلك في غضون 10 أيام كحد أقصى بعد اتخاذ القرار.

إذا أرسلت نموذج السداد كاملاً، فستقوم شركة YCCO بالدفع لك بعد 14 يومًا من استلامها النموذج والإيصالات. في حال وجود أي نقص في المعلومات، يُمكن لشركة YCCO مساعدتك. قد تستغرق 14 YCCO يومًا إضافيًا لمساعدتك في استكمال النموذج.

تسديد ثمن الوجبة

لا تُسترد تكاليف الوجبات إلا إذا استغرقت الرحلة بأكملها أربع ساعات أو أكثر، وكان وقت السفر ضمن أحد الفترات الزمنية المذكورة أدناه:

- الإفطار:
- يجب أن تبدأ الرحلة قبل الساعة السادسة صباحًا للوصول إلى موعدك قبل بدايته.
- الغداء:
- يجب أن تنتهي الرحلة قبل الساعة الحادية عشرة والنصف صباحًا وبعد الساعة الواحدة والنصف ظهرًا.
- العشاء:
- يجب أن تبدأ الرحلة بعد الساعة السادسة والنصف مساءً نظرًا لانتهاؤك موعدك.

سداد تكاليف الإقامة

يُسترد مبلغ الإقامة فقط في الحالات التالية:

- إذا كان عليك بدء السفر قبل الساعة الخامسة صباحًا للوصول إلى موعدك في الوقت المحدد.
- إذا انتهى موعدك بعد الساعة التاسعة مساءً.
- إذا أشار مقدم الرعاية الصحية إلى وجود حاجة طبية للإقامة، وقمت بإرسال نسخة من هذه الملاحظة إلى WellRide.
- لأسباب أخرى وفقًا لتقدير YCCO.

يمكن لشخص آخر مرافقتك لمساعدتك في تلبية احتياجاتك الطبية. قد يتم تعويضك عن تكاليف الطعام والإقامة لمرافقك في الحالات التالية:

- إذا كان عمر العضو أقل من 18 عامًا ولا يمكنه السفر بمفرده.
- إذا وقع الطبيب على تقرير طبي يوضح سبب ضرورة مرافقة شخص آخر للعضو.
- إذا لم يتمكن العضو من الذهاب إلى الموعد الطبي دون مرافق لأسباب صحية أو نفسية.
- إذا كان العضو سيحتاج إلى مساعدة من شخص آخر بعد انتهاء مواعده الطبي.
- لأسباب أخرى وفقًا لتقدير YCCO.

وفقًا لتقدير YCCO ، قد يتم تعويضك عن تكاليف الطعام أو الإقامة لأكثر من شخص.

سداد تكاليف الأميال

إذا قام شخص آخر بتوصيلك إلى الموعد، فقد تتمكن من ردّ المبلغ للشخص الذي قام بالتوصيل. بالنسبة لأعضاء القاصرين، يمكن ردّ المبلغ إلى ولي أمرهم القانوني أو بالتبني أو الكفالة. اتصل بخدمة العملاء لمزيد من المعلومات.

إذا قمت بالتوصيل بنفسك، فقد يتم ردّ تكلفة الأميال المقطوعة عند ذهابك وإيابك من الخدمات المشمولة. يجب عليك طلب الدفع قبل موعدك. كما يجب عليك استخدام النموذج الذي نرسله إليك. قد تطلب WellRide مزيدًا من المعلومات أو تتصل بعيادة طبيبك للتأكد من حضورك للموعد. إذا لم تتمكن WellRide من التأكد من حضورك للموعد، فقد ترفض طلب ردّ المبلغ. سنرسل إليك إشعارًا يوضح سبب رفض الرحلة.

المدفوعات الزائدة

إذا اكتشفت WellRide أو YCCO ما يلي:

- أنك استلمت مبلغًا ماليًا للوصول إلى موعدك، ولم تستخدمه في السفر.
- أو أنك لم تحضر الموعد.
- أو أنك شاركت رحلة مع عضو آخر استلم هو الآخر مبلغًا من YCCO للذهاب إلى نفس الأماكن.
- أنك بعثت أو أعطيت تصاريح/تذاكر المواصلات العامة الخاصة بك لشخص آخر.
- أن شخصًا آخر دفع تكاليف السفر أو الإقامة أو الوجبات، وطلبت أنت أيضًا استردادها من YCCO.

فإن WellRide أو YCCO قد تطلب منك إعادة المبلغ الذي دفعناه لك.

جدول رسوم السداد

ستقوم YCCO بسداد تكاليف الأميال والوجبات والإقامة للأعضاء بمعدلات لا تقل عن المعدلات المسموح بها من قبل OHA.

تكلفة استخدام السيارة الخاصة	٠,٤٩ دولار لكل ميل
وجبات الأعضاء	٣٤,٠٠ دولار في اليوم
الإفطار (يجب أن تبدأ الرحلة قبل الساعة 6 صباحًا)	٩,٠٠ دولار
الغداء (يجب أن تمتد الرحلة من الساعة 11:30 صباحًا حتى الساعة 1:30 ظهرًا)	١٠,٠٠ دولار
العشاء (يجب أن تنتهي الرحلة بعد الساعة 6:30 مساءً)	١٥,٠٠ دولار
وجبات المرافقين	٣٤,٠٠ دولار في اليوم
وجبات المرافقين	إفطار ٩,٠٠ دولار، غداء ١٥,٠٠ دولار، عشاء ١٥,٠٠ دولار
إقامة الأعضاء	١١٠,٠٠ دولار في الليلة
إقامة المرافقين (في حال الإقامة في غرفة منفصلة)	١١٠,٠٠ دولار في الليلة

قد تحتفظ YCCO بالمبالغ التي تقل عن 10 دولارات. بمجرد أن تصل طلبات السداد الخاصة بك إلى 10 دولارات أو أكثر، سيتم إرسال الدفعة إليك.

نظام التظلمات (الشكاوى، والتنظلمات، والاستئنافات، وجلسات الاستماع العادلة)

نحرص على أن يتمكن جميع الأعضاء من الوصول إلى نظام الشكاوى. ونسعى جاهدين لتسهيل عملية تقديم الشكاوى أو الاستئنافات والحصول على معلومات حول كيفية تقديم طلب جلسة استماع لدى هيئة الصحة في ولاية أوريغون.

أخبرنا إذا كنت بحاجة إلى مساعدة أو معلومات إضافية بخصوص أي جزء من عملية نظام الشكاوى. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة أو ترغب في الحصول على معلومات إضافية غير الواردة في هذا الدليل أو دليل الأعضاء، يُرجى الاتصال بخدمة العملاء على الرقم التالي 844-256-5720 or TTY 711 .:

لا يجوز لشركة YCCO ، أو المتعاقدين معها، أو مقدمي الخدمات المشاركين، القيام بما يلي:

- منع أي عضو من استخدام أي جزء من نظام الشكاوى، أو اتخاذ أي إجراء تأديبي ضد مقدم الخدمة الذي يطلب نتيجة سريعة أو يدعم استئناف العضو.
- تشجيع سحب شكوى أو استئناف أو طلب جلسة استماع تم تقديمه مسبقاً؛ أو
- استخدام تقديم شكوى أو استئناف أو طلب جلسة استماع، أو نتيجته، كسبب للرد على أي عضو أو لطلب إلغاء تسجيله.
- منع الأعضاء من تقديم شكوى سبق لهم تقديمها، أو من تقديم الشكاوى نفسها إذا لم يتم حلها بما يرضي العضو مباشرةً مع شركة YCCO وليس مع شركة WellRide.

يمكن لطبيبك مساعدتك في تقديم شكوى أو طلب استئناف. يجب عليك توقيع نموذج خطي تُعطي فيه موافقتك على مساعدة طبيبك لك. لن تتخذ YCCO أو WellRide أي إجراء انتقامي ضد أي عضو أو مقدم رعاية طبية لتقديمه شكوى أو طلب استئناف.

للحصول على مزيد من المعلومات حول نظام الشكاوى، مثل السياسات أو نماذج إشعارات الأعضاء، يُرجى الاتصال بخدمة العملاء. في حال إرسال طلبك عبر البريد الإلكتروني، وللحفاظ على أمان معلوماتك الشخصية، تأكد من كتابة كلمة "أمن" في خانة موضوع البريد الإلكتروني.

يتم تسجيل الشكاوى والرد عليها ومعالجتها أو حلها بنفس الطريقة سواء كانت الشكاوى تتعلق بخدمات مقدمة من YCCO أو أحد المتعاقدين معها.

معلومات عن نظام الشكاوى

يحتوي موقعنا الإلكتروني على معلومات ووثائق متعلقة بنظام الشكاوى.

- معلومات عامة/ <https://yamhillcco.org/members/benefits-and-rights/>
- السياسة/ <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>
- نماذج الشكاوى/ <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>
- نماذج الاستئناف/ <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>
- نموذج جلسة الاستماع/ <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>

يمكننا أيضاً إرسال نموذج إليك، ولطلب نموذج، اتصل بخدمة العملاء واطلب إرساله إليك بالبريد.

الشكاوى

يمكنك تقديم شكوى بخصوص أي من مزايا خطة YCCO Oregon الصحية، بما في ذلك النقل الطبي غير الطارئ. يمكنك تقديم شكوى تتعلق بخدمة النقل الطبي غير الطارئ، دون قيود، لجميع الأسباب التي تجعلك غير راضٍ، بما في ذلك حقوقك كمستخدم لهذه الخدمة. يمكنك تقديم شكوى بشأن YCCO أو WellRide أو المزايا أو السائقين. يمكنك تقديم شكوى بشأن أي مسألة باستثناء إشعار الرفض، وفي أي وقت شفهيًا أو كتابيًا.

من الأسباب التي قد تدفعك لتقديم شكوى ما يلي:

الوصول إلى خدمة النقل:

- صعوبة في الحصول على خدمة نقل.
- صعوبة في حجز خدمة نقل.

التمييز:

- عدم الشعور بالاحترام أو التفهم من قبل السائقين أو شركة WellRide أو YCCO.

ملاءمة الخدمة:

- لم تكن الخدمة التي تلقيتها مناسبة لاحتياجاتك.

جودة الخدمة:

- لم تكن راضيًا عن الخدمة التي تلقيتها.
- تلقيت فاتورة مقابل رحلتك.
- تعرضت لمعاملة غير لائقة.

جودة الرعاية:

- سلامة السائق أو السيارة

إذا كنت ترغب في تقديم شكوى، يمكنك القيام بذلك بنفسك أو بمساعدة. يمكنك تكليف ممثل من اختيارك، مثل مزود الخدمة، بتقديم الشكوى أو التظلم أو الاستئناف. للقيام بذلك، يجب عليك تقديم موافقة خطية.

لا يحق لشركة YCCO أو WellRide أو سائقيها إيفافك أو محاولة منعك من تقديم شكوى بشأن مشكلة سبق لك تقديم شكوى بشأنها إلى WellRide ولم توافق على قرار أخصائي الشكاوى في YCCO ، أو من تقديم شكوى إلى كل من YCCO و WellRide إذا كنت ترغب في تقديم شكواك كتابيًا، يمكنك إرسالها إلينا عبر البريد أو البريد الإلكتروني أو الفاكس. كما يمكنك استخدام نماذج الشكاوى الخاصة بشركة YCCO أو OHP ، وهي متوفرة على موقعنا الإلكتروني ويمكنك الحصول عليها من هنا. <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>.

- البريد YCCO Grievance Specialist :

PO Box 5490

Salem, OR 97304

- بريد إلكتروني complaints@yamhillcco.org: قد تحتوي رسائلنا الإلكترونية على معلومات شخصية. لذا، ضع كلمة "آمن" في خانة الموضوع لحماية معلوماتك.

- موقع إلكتروني yamhillcco.org :

• الفاكس 503-765-9675 :

• الهاتف 833-257-2192 or TTY 711 :

يمكننا أيضاً إرسال نموذج إليك، ولطلب نموذج، اتصل بخدمة العملاء واطلب إرساله إليك بالبريد.

كيفية تقديم شكوى

نحن ومقدمو خدماتنا نرغب في أن تحصل على أفضل رعاية ممكنة. إذا لم تكن راضيًا عن خدمات YCCO أو WellRide أو خدمات الرعاية الصحية أو مقدم الخدمة أو السائق، يمكنك تقديم شكوى. سنبدل قصارى جهدنا لتحسين الأمور. ما عليك سوى الاتصال بخدمة العملاء على الرقم التالي: (844-256-5720 (TTY 711).

إذا كنت ترغب في تقديم شكواك كتابيًا، يمكنك إرسالها إلينا عبر البريد أو البريد الإلكتروني أو الفاكس. كما يمكنك استخدام نماذج الشكاوى الخاصة بـ YCCO أو OHP، وهي متوفرة على موقعنا الإلكتروني ويمكنك الحصول عليها من هنا. <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>.

البريد: Yamhill WellRide

Attn: Grievance Coordinator
16253 SE 130th Ave
Clackamas, OR 97015

- بريد إلكتروني complaints@yamhillcco.org
- قد تحتوي رسائلك الإلكترونية على معلومات شخصية. لذا، ضع كلمة "آمن" في خانة الموضوع لحماية معلوماتك.
- الموقع الإلكتروني yamhillcco.org
- الفاكس 503-857-0767 or 503-765-9675
- الهاتف 844-256-5720 or TTY 711

يمكننا أيضاً إرسال نموذج إليك. لطلب نموذج، اتصل بخدمة العملاء واطلب إرساله إليك عبر البريد.

الأطر الزمنية للشكاوى

يمكنك تقديم شكوى في أي وقت.

سنقوم بالتحقيق في شكواك وإبلاغك بالإجراءات الممكنة بأسرع وقت ممكن بما يتناسب مع حالتك الصحية. سيتم ذلك خلال 5 أيام عمل من تاريخ استلام شكواك.

إذا احتجنا إلى مزيد من الوقت، فسنرسل إليك خطابًا خلال 5 أيام عمل، نوضح فيه أسباب حاجتنا إلى مزيد من الوقت. لن نطلب مزيدًا من الوقت إلا إذا كان ذلك في مصلحتك. سنكتب جميع الرسائل بلغتك المفضلة. سنرسل إليك خطابًا خلال 30 يومًا من تاريخ استلام شكواك، نوضح فيه كيفية معالجتها.

إذا لم تكن راضيًا عن كيفية تعاملنا مع شكواك، يمكنك إبلاغ وحدة خدمات عملاء OHP على الرقم 800 273 0557 أو التواصل مع برنامج أمناء المظالم التابع لـ OHA. يُدافع أمناء المظالم عن أعضاء OHP وسيبدلون قصارى جهدهم لمساعدتك. يُرجى مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني OHA.OmbudsOffice@odhsosha.oregon.gov. أو اترك رسالة على

877-642-0450.

الحصول على المساعدة لتقديم شكوى

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة لتقديم شكوى، يمكنك الاتصال بخدمة العملاء، أو أخصائي الصحة النفسية، أو منسق الرعاية الصحية الشخصية. كما يمكن لخدمة العملاء مساعدتك في العثور على أخصائي صحة نفسية أو منسق رعاية صحية شخصية لمساعدتك. يمكنك الاتصال بخدمة العملاء على الرقم التالي. 855-722-8205 :

إشعار بتحديد الاستحقاق السلبي (NOABD)

إذا رفضنا أو أوقفنا أو قلصنا خدمة طبية أو أسنان أو صحة نفسية أو خدمة نقل، فسنرسل إليك خطاب رفض يُعلمك بقرارنا. يُسمى هذا الخطاب أيضًا إشعارًا برفض طلب الاستفادة (NOABD).

عند رفض طلب رحلتك، وقبل إرسال إشعار رفض طلب الاستفادة (NOABD) إليك، يقوم موظف آخر بمراجعة ثانية للتأكد من صحة القرار.

سيتم إرسال إشعار رفض الطلب (NOABD) بالبريد خلال 72 ساعة من تاريخ الرفض إلى:

- العضو الذي رُفض طلبه للرحلة، و
- مقدم الخدمة أو أي طرف ثالث آخر كان العضو قد حدد موعدًا معه، وذلك في حال كان مقدم الخدمة جزءًا من شبكة YCCO، وقام بطلب الرحلة نيابةً عن العضو.
-

إذا أُبلغتَ برفض طلبك عبر الهاتف، ولم تتلقَ إشعارًا رسميًا بالرفض بعد مرور 72 ساعة، يمكنك الاتصال بخدمة العملاء وطلب إعادة إرساله إليك.

عندما يُخبرك مُقدّم الخدمة بضرورة دفع ثمن خدمة غير مشمولة بالتغطية، يمكنك طلب نسخة من إشعارك الرسمي بالرفض الذي يُثبت عدم شمول الخدمة بالتغطية. بمجرد حصولك على الإشعار، يمكنك تقديم طلب استئناف.

الاستئنافات

بمجرد استلامك إشعار رفض الطلب (NOABD)، يحق لك، أو لممتلكك، أو لمقدم الخدمة الطبية الخاص بك، بموافقتك الخطية، طلب تغيير قرار الرفض من خلال تقديم استئناف وجلسة استماع عادلة. يجب عليك تقديم الاستئناف خلال 60 يومًا من تاريخ إشعار رفض الطلب.

إذا لم يُغيّر قرار الاستئناف قرار الرفض، يمكنك حينها طلب جلسة استماع عادلة أمام المحكمة. يجب عليك طلب جلسة الاستماع خلال 120 يومًا من تاريخ خطاب إشعار قرار الاستئناف (NOAR).

يجب عليك أولاً تقديم طلب استئناف واستلام إشعار بتأييد الرفض الأول قبل أن تتمكن من طلب جلسة استماع. يمكنك أيضًا طلب جلسة استماع إذا قدمت استئنافًا وتجاوزنا المدد الزمنية المحددة للاستئناف.

استئناف مقدمي الخدمات

إذا أرسل مقدم الخدمة الخاص بك استئنافاً لرفض الخدمة أو الموافقة عليها دون موافقتك، فستقوم YCCO بإجراء الاستئناف نيابةً عنه؛ ويمكن لمقدمي الخدمات الاتصال بخدمة العملاء لمزيد من المعلومات. لا يُعد تقديم مقدم الخدمة للاستئناف دون موافقتك ممارسةً لحقك في الاستئناف.

أسباب قد تدفعك لتقديم استئناف:

- رفض طلبك بدفع تكاليف السفر لحضور مواعيد طبية غير طارئة.
- رفض طلبك لخدمة النقل الطبي غير الطارئ.
- رفض طلبك للحصول على خدمة كلياً أو جزئياً .

كيفية استئناف القرار

يحق لك دعم طلب الاستئناف، وتقديم المعلومات والشهادة شخصياً أو كتابياً، وعرض الحجج القانونية والواقعية شخصياً أو كتابياً ضمن المهل الزمنية المحددة لتقديم الاستئناف.

لتقديم طلب استئناف، يمكنك الاتصال بخدمة العملاء وطلب تقديمه عبر الهاتف. كما يمكنك تعبئة نموذج طلب مراجعة قرار الرعاية الصحية (OHP 3302) الذي أرسل إليك مع إشعار الموافقة على قرار الرعاية الصحية (NOABD) وإرساله إلينا عبر البريد أو البريد الإلكتروني. تتوفر نسخة من النموذج على موقعنا الإلكتروني هنا: <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>، حيث يمكنك تنزيله وتعبئته وإرساله إلينا عبر البريد أو البريد الإلكتروني.

البريد: Yamhill WellRide

Attn: Appeals
16253 SE 130th Ave

Clackamas, OR 97015

- البريد الإلكتروني appeals@yamhillcco.org: قد تحتوي رسائلنا الإلكترونية على معلومات شخصية. لذا، ضع كلمة "آمن" في خانة الموضوع لحماية معلوماتك.
- الموقع الإلكتروني: yamhillcco.org
- الفاكس: 503-857-0767 or 503-765-9675
- الهاتف: 844-256-5720

الحصول على المساعدة لتقديم استئناف

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في تقديم طلب الاستئناف، يمكنك طلب ذلك من ممثلك المعتمد أو مقدم الخدمة. يمكن لمقدم الخدمة تقديم طلب الاستئناف نيابةً عنك بموافقتك الخطية. كما يمكن لخدمة العملاء مساعدتك في العثور على عامل صحة مجتمعية معتمد، أو أخصائي دعم صحي من الأقران، أو مرشد صحي شخصي لمساعدتك. يمكنك الاتصال بخدمة العملاء على الرقم التالي-855: 722-8205.

مواعيد الاستئناف

يجب عليك تقديم طلب الاستئناف خلال 60 يومًا من تاريخ إشعار رفض طلب الاستئناف.

ستتلقى منا إشعارًا بقرار الاستئناف خلال 16 يومًا، يُوضح ما إذا كان المُراجع موافقًا أم غير موافق على قرار إشعار رفض طلب الاستئناف.

إذا احتجنا إلى مزيد من الوقت، فسنرسل إليك خطابًا. وسيكون لدينا مهلة تصل إلى 14 يومًا إضافية للرد.

إشعار قرار الاستئناف (NOAR)

إشعار الاستئناف (NOAR) هو الرسالة التي ستتلقاها منا لإبلاغك بنتيجة استئنافك. سيوضح لك هذا الإشعار ما إذا كنا نوافق أو نخالف مع قرار الاستئناف (NOABD) سيتم إرسال نموذج لتقديم طلب جلسة استماع مع إشعار الاستئناف (NOAR) الخاص بك، مما يتيح لك خيار تقديم طلب جلسة استماع إذا لم توافق على قرار الاستئناف أو إذا لم تقم YCCO بحل استئنافك ضمن الأطر الزمنية المطلوبة.

الاستئنافات السريعة

يمكنك طلب استئناف سريع. اتصل بنا أو أرسل نموذج OHP 3302 عبر الفاكس. اطلب الاستئناف السريع إذا كان انتظر الاستئناف العادي قد يُعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على العمل للخطر. سنتصل بك ونرسل لك خطابًا خلال يوم عمل واحد لإعلامك باستلام طلبك.

في حال الموافقة على الاستئناف السريع، سنتخذ قرارنا بأسرع ما تسمح به حالتك الصحية، في مدة لا تتجاوز 72 ساعة من تاريخ استلام الطلب. سنبدل قضاوى جهدنا للتواصل معك ومع مقدم الرعاية الصحية الخاص بك هاتفياً لإبلاغكما بقرارنا. كما ستتلقى خطابًا.

بناءً على طلبك أو إذا احتجنا إلى مزيد من الوقت، قد نمدد المهلة لمدة تصل إلى 14 يومًا.

في حال رفض الاستئناف السريع أو احتجنا إلى مزيد من الوقت، سنتصل بك وستتلقى إشعارًا خلال يومين. سيتحول طلب الاستئناف السريع المرفوض إلى استئناف عادي.

أطراف عملية الاستئناف

الأطراف هم من يملكون حق الاستئناف أو يطلبونه. ويمكن أن يكونوا العضو وممثله أو الممثل القانوني لتركه العضو المتوفى.

الأعضاء المؤهلون المزدوجون وحقوق الاستئناف

إذا كنت مسجلاً في كل من برنامج YCCO OHP وبرنامج Medicare ، فقد تتمتع بحقوق استئناف إضافية غير المذكورة. يمكنك أيضاً الاتصال ببرنامج Medicare للاستفسار عن المزيد من المعلومات حول حقوق الاستئناف الخاصة بك.

جلسات استماع عادلة

بعد الاستئناف، يمكنك أنت أو ممثلك المعتمد أو مقدم الخدمة الخاص بك بموافقتك الخطية طلب جلسة استماع عادلة مع قاضي القانون الإداري في ولاية أوريغون، ويمكنك القيام بذلك شفهيًا أو كتابيًا.

أسباب قد تدفعك إلى تقديم طلب لعقد جلسة استماع:

- لم تتم الموافقة على طلب الاستئناف الخاص بك.
- لم يبت مكتب مقاطعة يورك في استئنافك خلال المدة الزمنية المطلوبة.

لديك 120 يومًا من تاريخ إشعار الاستئناف (NOAR) لتقديم طلب جلسة استماع إلى الولاية.

ستجد في خطاب إشعار الاستئناف (NOAR) نموذجًا يمكنك إرساله لطلب جلسة استماع.

في جلسة الاستماع، يمكنك شرح أسباب عدم موافقتك على قرارنا للقاضي، وتوضيح أسباب استحقاقك لتغطية الخدمات. يحق لك حضور جلسة الاستماع برفقة محامٍ أو ممثل قانوني. ولا يُشترط وجود محامٍ لتقديم طلب جلسة استماع.

تتوفر المساعدة القانونية المجانية من خلال:

خدمة المساعدة القانونية وخط المساعدة الخاص بالمزايا العامة التابع لمركز أوريغون للقانون 800-520-5292 or TTY 711

تستغرق جلسة الاستماع أكثر من 30 يومًا للتخصيص لها. خلال فترة انتظارك، يمكنك الاستمرار في تلقي الخدمة التي بدأت بالفعل قبل قرارنا الأولي بإيقافها.

يجب عليك طلب استئناف الخدمة من الولاية في غضون 10 أيام من تاريخ إشعارنا برفض طلبك.

بعد انعقاد جلسة الاستماع والبت فيها، سنتلقى خطابًا (يُسمى "القرار النهائي") يُبلغك بنتائجها.

جلسات استماع سريعة لمشاكل الرعاية الصحية العاجلة

تستغرق إجراءات جلسات الاستماع وقتًا. إذا كنت بحاجة إلى جلسة استماع عاجلة لأن انتظار جلسة استماع عادية قد يضر بك بشدة، فتأكد من الإشارة إلى ذلك في نموذج طلب مراجعة قرار الرعاية الصحية. ستقوم وحدة جلسات الاستماع الطبية التابعة لهيئة الصحة في ولاية أوريغون بمراجعة طلبك لعقد جلسة استماع عاجلة. في حال رفض الطلب، سنتلقى خطابًا خلال يومين لإبلاغك بذلك.

أرسل نموذج طلب جلسة الاستماع

بالفاكس إلى: وحدة جلسات الاستماع في برنامج OHP على الرقم

503 945 6035.--

أرفق بالنموذج بياناً من مقدم الخدمة يوضح فيه سبب ضرورة الأمر بشكل عاجل.

ستقرر إدارة جلسات الاستماع في مكتب الشؤون القضائية (OHA) ما إذا كنت مؤهلاً لجلسة استماع سريعة في غضون يومي عمل تقريباً من تاريخ استلامها لوثائق طلبك. في حال رفضت وحدة جلسات الاستماع التابعة لإدارة جلسات الاستماع في مكتب الشؤون القضائية طلب جلسة الاستماع السريعة، ستبذل قصارى جهدها لإبلاغك شفهيًا على الفور وإرسال إشعار كتابي إليك بالبريد في غضون يومين.

التمثيل في جلسة الاستماع

يحق لك أن يختار شخص آخر ليمثلك في جلسة الاستماع، كصديق أو أحد أفراد عائلتك أو محامٍ أو مقدم الرعاية الصحية الخاص بك. كما يحق لك أن تمثل نفسك إذا رغبت في ذلك. في حال توكيل محامٍ، يجب عليك دفع أتعابه. يمكنك طلب المشورة والتمثيل القانوني المحتمل من خط المساعدة العامة (وهو برنامج تابع لخدمات المساعدة القانونية في ولاية أوريغون ومركز أوريغون للقانون) على الرقم 800 520 5292، أو TTY 711. كما يمكنك العثور على معلومات حول المساعدة القانونية المجانية على الموقع الإلكتروني التالي: oregonlawhelp.org

كيفية طلب جلسة استماع

لطلب جلسة استماع، أرسل نموذج طلب مراجعة قرار الرعاية الصحية (OHP 3302) إلى:

OHA Medical Hearings

500 Summer Street NE E49

Salem, OR 97301

Fax: 503-945-6035

استمرار المزايا أو الخدمات أثناء الاستئناف و/أو جلسة الاستماع

إذا كنت قد حصلت على الميزة أو الخدمة التي رفضناها وتوقفنا عن تقديمها، فيمكنك أن تطلب منا الاستمرار في تقديمها أثناء عملية الاستئناف أو جلسة الاستماع.

عليك القيام بما يلي:

- تقديم طلب مراجعة قرار الرعاية الصحية خلال ١٠ أيام من تاريخ الإشعار أو من تاريخ نفاذ هذا القرار، أيهما أبعد.

- استخدام نموذج طلب مراجعة قرار الرعاية الصحية. تم إرسال هذا النموذج مع إشعار قرار الرعاية الصحية. يمكنك أيضاً الحصول عليه عبر الإنترنت من هنا <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/> أو من هنا <https://bit.ly/request2review> :
 • الإجابة بـ "نعم" على سؤال استمرار الخدمات في المربع رقم ٨ في الصفحة ٤ من نموذج طلب مراجعة قرار الرعاية الصحية.

دفع تكاليف المزايا أو الخدمات المستمرة

إذا اخترت الاستمرار في الحصول على الخدمة أو الميزة المرفوضة، فقد يُطلب منك دفع ثمنها. أما إذا غيرنا قرارنا أثناء الاستئناف، أو إذا وافق القاضي على طلبك في جلسة الاستماع، فلن يُطلب منك الدفع.

إذا غيرنا قرارنا ولم تكن تتلقى الخدمة أو الميزة المطلوبة، فسنوافق على تقديمها أو نوفرها لك بأسرع ما تتطلبه حالتك الصحية. ولن نتجاوز مدة 72 ساعة من تاريخ تلقينا إشعاراً بتغيير قرارنا **سلامة وراحة الراكب Rider Safety and Comfort**.

يلتزم السائق بمعايير السلامة والراحة في النقل المحلية والولائية والفيدرالية. تُقدّم الرحلات بسيارات أو حافلات صغيرة تستوفي قواعد الترخيص والتصاريح المحلية، بالإضافة إلى القواعد المذكورة أدناه. يُقدّم الرحلات سائقون يستوفون جميع القواعد وقد اجتازوا جميع الإجراءات المطلوبة قبل التوظيف. تجدون المزيد من المعلومات حول هذا الموضوع أدناه.

ستحتوي السيارة على جميع أجهزة السلامة التالية:

- أحزمة أمان لجميع الركاب إذا كان القانون يُلزم بوجودها في السيارة،
- حقيبة إسعافات أولية،
- مطفأة حريق،
- علامات أو أجهزة تحذيرية مضيئة على جانب الطريق،
- مصباح يدوي،
- أدوات تثبيت الإطارات عند الحاجة،
- قفازات للاستخدام لمرة واحدة فقط،
- سهولة الوصول للكراسي المتحركة. جميع المعدات اللازمة لنقل الأشخاص الذين يستخدمون الكراسي المتحركة أو النقلات بأمان وفقاً لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة لعام 1990 (بصيغته المعدلة) (ADA) ، والمادة 504 من قانون إعادة التأهيل لعام 1973، وقانون ولاية أوريغون المعدل A103.659.

قواعد السيارة والسائق

قواعد السيارة:

- السيارة نظيفة وخالية من النفايات.
- يُمنع التدخين داخل السيارة.

- يُمنع استخدام أي مواد استنشاقية أو بخاخات داخل السيارة.
- يجب توفير تجهيزات السلامة المذكورة في قسم "سلامة وراحة الراكب" أعلاه.
- يجب توفير تجهيزات السلامة اللازمة لنقل الركاب الذين يستخدمون الكراسي المتحركة أو النقالات بأمان.
- يجب إجراء صيانة السيارة وفقاً لتوصيات الشركة المصنعة.
- يجب أن تعمل جميع أجزاء السيارة بشكل سليم، بما في ذلك أحزمة الأمان، والبوق، والتدفئة، والتكييف، والتهوية، وإشارات الانعطاف، والمصابيح الأمامية والخلفية، ومساحات الزجاج الأمامي. كما يجب أن تحتوي السيارة على مرايا جانبية ومرايا للرؤية الخلفية.

قواعد القيادة:

- يجب اجتياز فحص السجل الجنائي.
- يتم التحقق من رخصة القيادة الصادرة من الولاية مع الموافقات المطلوبة.
- يجب فحص السائق للتأكد من عدم استبعاده من المشاركة في البرامج الفيدرالية.
- يجب أن يكون على دراية بخدمات النقل الطبي الطارئ غير الطارئ، والمنطقة التي يقدم فيها خدمات النقل، وتقارير الحوادث والاحتيايل وسوء المعاملة، وكيفية عمل السيارة.
- يجب أن يكون السائق قد أكمل دورة القيادة الدفاعية المعتمدة من المجلس الوطني للسلامة أو دورة مماثلة في المعلومات خلال 3 أشهر من التعيين وكل 3 سنوات.
- يجب أن يكون حاصلًا على شهادة معتمدة من الصليب الأحمر في الإسعافات الأولية، والإنعاش القلبي الرئوي، وإجراءات التعامل مع انسكاب الدم أو دورة مماثلة في المعلومات قبل نقل أي ركاب.
- يجب أن يكون السائق قد أكمل دورة خدمة الركاب والسلامة أو دورة مماثلة في المعلومات خلال 3 أشهر من التعيين وكل 3 سنوات.
- يجب أن يكون على دراية بجميع إجراءات الاستجابة لاحتياجات الركاب من الرعاية الطارئة إذا لزم الأمر أثناء الرحلة.
- يلتزم السائق بجميع قوانين المرور والنقل في الولاية.

يجب على السائقين إبلاغ شركة WellRide عن أي انتهاك لقانون المخدرات في الولاية أو أي تغيير في سجل قيادتهم، وهذا يشمل أي مخالفات مرورية.

للمزيد من المعلومات

إذا كنت ترغب في معرفة المزيد عن WellRide ، تفضل بزيارة موقعنا الإلكتروني على الرابط التالي:

<https://yamhillcco.org/members/transportation/>