

WellRide

Transporte médico que no es de emergencia
Guía del pasajero
2026



Guía de transporte médico que no es de emergencia de
WellRide, vigente a partir del 01/01/2026

Todos los miembros tienen derecho a conocer y a utilizar nuestros programas y servicios. Los servicios de acceso a los idiomas también aplican a los representantes, familiares y cuidadores del miembro con impedimentos auditivos o capacidad limitada del inglés que necesitan entender la condición del miembro y su cuidado.

Si tiene una discapacidad, YCCO tiene estos tipos de ayuda gratuita:

- Intérpretes de señas calificados
- Información escrita en letra grande, audio, Braille o en otros formatos
- Uso de ayudas auxiliares, incluidas las escritas, para entender la información proporcionada
- Otras modificaciones razonables

Si necesita ayuda con el idioma, YCCO tiene estos tipos de ayuda gratuita:

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas
 - Español
 - Ruso
 - Vietnamita
 - Árabe
 - Somalí
 - Chino simplificado
 - Chino tradicional
 - Coreano
 - Chuukés
 - Ucraniano
 - Farsi
 - Rumano
 - Dari
 - Khmer/camboyanos
 - Amárico

El acceso a los servicios cubiertos, quejas, apelaciones o audiencias no se denegará ni limitará en base a la necesidad de formatos alternativos o ayudas auxiliares.

No discriminación

La discriminación va en contra de la ley. YCCO y sus proveedores deben seguir las leyes estatales y federales de derechos civiles. No podemos tratar injustamente a las personas (miembros o miembros potenciales) en ninguno de nuestros programas o actividades debido a su:

- Edad
- Color
- Discapacidad
- Origen nacional, idioma materno y conocimiento del idioma inglés
- Raza
- Religión
- Sexo, características de sexo, orientación sexual, identidad de género y estereotipo de sexo
- Embarazo y condiciones relacionadas
- Estado de salud o necesidad de servicios

Si cree que lo han tratado de manera injusta por alguna de las razones anteriores, puede presentar una queja o un reclamo.

Presente una queja ante YCCO de cualquiera de las siguientes maneras:

- Teléfono: llame a nuestro coordinador de sección 1557 al (llamada gratuita) 833-257-2192 (TTY/TDD 711)

- Fax: 503-765-9675
- Dirección: Yamhill Community Care
Attn: Grievance Specialist
P.O. Box 5490
Salem, OR 97304
- Correo electrónico: complaints@yamhillcco.org si su correo electrónico tiene información personal, escriba “secure” en la línea del asunto.
- Web: <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>

Si desea presentar su queja por escrito, puede enviarnos una carta por correo, email o fax. También puede completar el formulario para quejas de YCCO o de OHP y enviárnoslo. Puede encontrar ambos formularios aquí:

<https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>. No necesita tener un formulario, puede escribir una carta o un correo electrónico.

¿Necesita ayuda para presentar una queja? ¿Necesita ayuda con el idioma o una modificación razonable? Llame a Servicio al Cliente al 855-722-8205 para obtener ayuda o puede solicitar el nombre y el número de teléfono de un especialista en bienestar de pares o de un navegador personal de salud. También tiene derecho a presentar una queja ante cualquiera de las siguientes organizaciones:

Derechos civiles de la Autoridad de Salud de Oregón (OHA)

- Teléfono: (844) 882-7889, 711 TTY
- Sitio web: [Oregon.gov/OHA/OEI](https://oregon.gov/OHA/OEI)
- Correo electrónico: OHA.PublicCivilRights@odhsoha.oregon.gov
- Correo: Office of Equity and Inclusion Division
421 SW Oak St., Suite 750
Portland, OR 97204

División de Derechos civiles del Departamento de trabajo e industrias

- Teléfono: (971) 673-0764
- Sitio web: <https://www.oregon.gov/boli/civil-rights>
- Correo electrónico: BOLI_Help@Bolistate.or.us
- Correo: Bureau of Labor and Industries Civil Rights
Division 800 NE Oregon St., Suite 1045
Portland, OR
97232

Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos

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

Para obtener más información, llame a nuestro especialista en quejas.

- Teléfono: (Llamada gratuita: 1-833-257-2192 (TTY/TDD) 711

Si necesita ayuda o desea hacer preguntas, llame al Servicio al Cliente al 855-722-8205 (TTY 711).

Para obtener información sobre los intérpretes médicos certificados, llame al Servicio al Cliente al 855-722-8205 (TTY 711). Si necesita un intérprete en sus citas, avísele al consultorio del profesional de la salud que necesita un intérprete y dígame el idioma.

Todos los miembros tienen derecho a conocer y usar 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 funcione mejor para usted

Si necesita ayuda o tiene preguntas, llame al Servicio de Atención al Cliente al 855-722-8205 o TTY 711. Si necesita un intérprete para sus citas, déjele saber al consultorio de su proveedor que lo necesita e indique el idioma. Para obtener información sobre intérpretes de atención médica certificados, llame al Servicio de Atención 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.

Español

Puede obtener esta carta en otros idiomas, en letra grande, braille o en el 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.

Ruso

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 ТТУ 711. Мы принимаем звонки по линии трансляционной связи.

-

Вы можете получить помощь от аккредитованного и квалифицированного медицинского переводчика.

Vietnamita

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.

Árabe

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.

Somalí

Waxaad helikartaa dokumentigan oo ku qoran luqaddo kale, far waaweyn, farta dadka indhaha aan qabin wax ku akhriyaan ee braille ama qaabka aad doorbidayso oo lacag la'aan ah. 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

Chino simplificado

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。

Chino tradicional

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。

Coreano

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.

Chuukés

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.

Ucraniano

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

Rumano

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.

ما می‌توانید از مترجم تائیده شده یا واجد شرایط صحتی کمک بگیرید.

Amárico

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

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

Khmer/camboyno

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

Información del sitio web

La Guía de transporte del pasajero de NEMT está disponible en papel. Llame al Servicio al Cliente al 855-722-8205 para que se la envíen. Se la enviaremos en un plazo de 5 días hábiles. También la puede ver en nuestro sitio web [aquí](https://yamhillcco.org/members/transportation/)<https://yamhillcco.org/members/transportation/>. La puede descargar o imprimir desde el sitio web.

Le podemos enviar una copia digital gratuita de la guía del pasajero si nos lo pide y con su consentimiento. Llame al Servicio al Cliente o envíenos un correo electrónico a info@yamhillcco.Org para presentar su petición. También puede pedir una copia digital gratuita de la guía del pasajero en el idioma o formato que necesite.



Información de contacto de YCCO

Yamhill Community Care

Oficina administrativa:

807 NE Third Street

McMinnville, OR 97128

855-722-8205 TTY/TDD 711

Fax: 503-376-7436

Horario de la oficina administrativa:

De lunes a viernes de 8 am a 4:30 pm

Sitio web: www.yamhillcco.org

Los cierres en festivos son solo para la oficina administrativa.

Cerramos el día de Año Nuevo, Martin Luther King Jr., el día de los Presidentes,

el día de los Caídos, el día de la Independencia, el día del Trabajo, Acción de Gracias, el viernes después de Acción de Gracias y Navidad.

Nuestras oficinas ofrecen acceso para sillas de ruedas.

Servicio al cliente de YCCO:

855-722-8205 TTY: 711

De lunes a viernes de 8 am a 5 pm.

Fax: 503-376-7436

Servicio al cliente de WellRide:

844-256-5720, TTY: 711

Lunes a Viernes de 7:30 am - 6 pm

Contenido

¿Qué es el transporte médico que no es de emergencia?
(NEMT)..... 14

- ¿Quién puede usar NEMT?
- ¿Cuánto cuesta NEMT?

Información de contacto de WellRide
..... 14

Llamar a WellRide 15

- Planificar un transporte
- Transporte para niños

Responsabilidades de WellRide cuando planifica un transporte	
Miembro con Elegibilidad Doble y Beneficios Completos (FBDE)	
Transportes no aprobados	
Determinación del tipo de transporte y nivel de servicio adecuado	
Información sobre el asistente	
Cambios y seguridad	
Transporte con protección	
Mal tiempo y planes de respaldo	
Recogida y retorno de los miembros	19
Derechos y responsabilidades de los miembros	20
Millaje, comidas y alojamiento reembolsables (que se pagan)	21
Sistema de quejas (quejas, apelaciones y audiencias administrativas)	23
Quejas	
Apelaciones	
Audiencias administrativas	
Seguridad y comodidad del pasajero	30

Reglas para los autos y los conductores
.....30

Más información
.....
...31

¿Qué es el transporte médico que no es de emergencia?

El transporte médico que no es de emergencia o NEMT es un servicio de transporte gratis para que los miembros de YCCO asistan a las citas o accedan a sus servicios de atención médica cubiertos, incluidos los servicios relacionados con la salud. El nombre del proveedor de YCCO NEMT es WellRide.

¿Quién puede usar NEMT?

Cualquier miembro de YCCO. Los viajes pueden ser planificados por un miembro o por el representante de un miembro.

¿Cuánto cuesta NEMT?

Nunca se le debería pedir que pague o recibir una factura por NEMT. Siempre y cuando usted esté yendo a o regresando de una cita médica cubierta. No tiene que pagar por los servicios incluso si YCCO, WellRide, o la compañía de transporte no paga al conductor por el transporte.

Información de contacto de WellRide

Si necesita ayuda para ir a sus citas médicas, dentales o de salud mental que no sean de emergencia, llame a YCCO WellRide.

YCCO WellRide

Número gratis: 844-256-5720

Servicio TTY/Oregon Relay: 711

Horario de trabajo: 7:30 a.m. - 6 p.m., lunes a viernes

Los servicios cubiertos por NEMT se ofrecen 24 horas al día, 365 días al año.

Hay un Servicio al Cliente fuera del horario de atención regular; llame a nuestro número de teléfono gratuito si necesita ayuda. Hay un mensaje en inglés y en español que indica cómo obtener ayuda después del horario regular. Si deja un mensaje fuera del horario de oficina, y es claro e incluye un número de teléfono válido, le responderemos el próximo día hábil. Trataremos de ponernos en contacto con usted muchas veces, hasta que lo consigamos o, si no lo logramos, le dejaremos un mensaje. El personal del centro de llamadas documenta todos los esfuerzos para devolverle su llamada o para responder un mensaje. Si está teniendo una emergencia médica, llame al 911.

El centro de llamadas de WellRide está cerrado los días de Año Nuevo, el día de los Caídos, el 4 de julio, el día del Trabajo, el día de Acción de Gracias y en Navidad.

Hay personal multilingüe calificado para quienes llaman e interpretación oral a través de un servicio de

interpretación por teléfono, sin costo para los miembros. Esto incluye ayuda para personas con dificultades para escuchar o hablar. Llame al Servicio al Cliente al 844-256-5720 o TTY 711.

Llamar a WellRide

La primera vez que llame, le informaremos sobre NEMT y hablaremos sobre sus necesidades de transporte. Un miembro, el padre o tutor de un miembro, el representante de un miembro (como su trabajador de salud comunitario, padre de crianza, padre adoptivo u otro proveedor asignado con esta autoridad, puede programar un transporte. Por favor, tenga su número de identificación de YCCO listo; este es el mismo número que su número de identificación de OHP.

Planificar un transporte

Cuando llame para programar un transporte, le preguntaremos:

- Nombre del miembro y fecha de nacimiento
- Dirección de recogida
- Su número de teléfono
- Número de identificación
- Nombre del médico o clínica
- Dirección del médico o clínica
- Fecha de la cita
- Hora de la cita
- Hora para pasar a buscarlo después de la cita

- ¿Hay necesidades especiales? ¿Utiliza algún dispositivo de movilidad? Por ejemplo, ¿una silla de ruedas, un caminador, un bastón, muletas, etc.?
- ¿Acompañará otra persona al miembro?
- ¿Cómo desea que nos comuniquemos con usted (llamada telefónica, correo electrónico o fax) y a qué hora del día?

Los viajes se pueden:

- Planificar hasta con 90 días de anticipación.
- Programar para más de un servicio o para los que se repiten, hasta con 90 días de anticipación.
- Hacer para citas el mismo día.

Transportes para niños

Cuando llame para programar un transporte para un niño de 12 años o menos, también necesitaremos saber:

- El nombre del niño
- Número de identificación
- Fecha de nacimiento
- Si su hijo necesita un asiento para niños
- El nombre del adulto que acompañará a su hijo, el adulto puede ser la madre, padre, madrastra, padrastro, abuelo o guardián del miembro

Responsabilidades de WellRide cuando planifica un transporte

Cuando llame para programar un transporte, nosotros:

- Nos aseguraremos de que el miembro esté activo en el plan de salud de Oregon (OHP) de YCCO, el programa dental de Compact Free Association (COFA) o el programa dental para Veteranos. Esto incluye a los miembros que califican para beneficios dobles (FBDE).
- Nos aseguraremos de que los miembros con elegibilidad doble y beneficios completos (FBDE) están activos con sus planes Medicare Advantage, Dual Special Needs Plan o Medicare.
- Nos aseguraremos de que el trayecto sea a un servicio cubierto por OHP o un servicio relacionado con la salud.
- Nos aseguraremos de que el transporte de FBDE es para un servicio cubierto por el OHP o por Medicare dentro del área de servicio de YCCO. Si es fuera de nuestra área el servicio no se ofrece en nuestra área y debemos pagar por compartir el costo, incluyendo el servicio de transporte.
- Para miembros registrados en el programa dental de la Compact Free Association (COFA) o de los Veteranos, YCCO cubrirá los servicios de NEMT solo para sus visitas dentales.
- Confirmará si se necesita un viaje con protección. Obtenga más información sobre el transporte seguro en la página 20.
- Le dará la información del viaje durante la llamada o tan pronto como se programe el transporte con un conductor.

- Aprobaremos, programaremos o denegaremos las solicitudes de transporte dentro de las 24 horas después de presentarlas. Esto incluye todos los trayectos del desplazamiento. Las 24 horas serán menos si se necesita garantizar que el miembro llegue a su visita a tiempo.
- Todos los viajes se fijarán antes de la fecha de la cita. Se le notificará al menos 2 días antes de su cita si se deniega el transporte.
- Si el transporte solicitado sucederá menos de dos (2) días antes de la hora de recogida por el transporte programado, la CCO o su intermediario subcontratado de NEMT proporcionará al miembro el número de teléfono del subcontratista y podrá, aunque no se requiere, proporcionarle también al miembro el nombre y el número de teléfono del conductor de NEMT o del proveedor de NEMT.
- Una vez que el transporte esté programado, se lo diremos y confirmaremos lo siguiente:
 - El nombre y número de teléfono del proveedor de NEMT,
 - La fecha y la hora programada,
 - La dirección de donde lo pasarán a recoger, y
 - El nombre y dirección del proveedor de la cita.

Ofrecemos transporte fuera del área para servicios cubiertos por OHP.

Miembro con Elegibilidad Doble y Beneficios Completos (FBDE)

NEMT está disponible para los miembros de FBDE que necesitan transporte dentro del área de servicio de YCCO para servicios de OHP o cubiertos por Medicare dentro del área de servicio de YCCO. Si está fuera de nuestra área, el servicio no se ofrece y debemos pagar por el costo compartido, incluido el desplazamiento hasta el servicio.

Transportes no aprobados

Si su transporte no es aprobado, se le comunicará dentro de un plazo de 24 horas desde su petición. Este plazo puede ser más corto para asegurar que llega a su visita a tiempo. Cuando no aprobemos un transporte NEMT, le enviaremos una carta. Esta carta se llama aviso de determinación adversa de beneficios o NOABD. Puede obtener más información sobre los transportes que no están aprobados y el proceso de apelación y audiencia llamando al Servicio al Cliente, o consultando la sección Sistema de Quejas de esta guía, que comienza en la página 23.

Decisiones sobre el tipo de transporte y el nivel de servicio apropiado

YCCO tomará todas las decisiones relacionadas con el tipo de transporte y el nivel adecuado de servicio. El tipo de transporte es la forma en la que le llevan de un lugar a otro. Algunos tipos son: una furgoneta con capacidad para silla de ruedas o un auto sedán. WellRide programa y asigna el transporte con el proveedor de NEMT apropiado.

La lista de abajo se revisará con respecto a cada pasajero para decidir el modo de transporte:

- Su capacidad de caminar y si utiliza un caminador, un bastón, muletas.
- Capacidad para moverse o ser movido. Como poder pasar de una silla de ruedas o una camilla con asistencia o por su cuenta.
- Capacidad para realizar las actividades de vida diaria.
- Necesidad de asistencia y, si tiene un asistente, que cumpla con los requisitos de asistente.
- Condiciones o necesidades especiales, incluidas las condiciones de salud física o mental.
- Nivel de servicio que se adapta a las necesidades (de acera a acera, de puerta a puerta o entrega en mano).

Información sobre el asistente

Un asistente es la persona que viajará con el miembro durante el transporte NEMT. No todos pueden llevar un acompañante. Algunos miembros deben llevar un asistente adulto si son niños de 12 años o menos o un miembro de cualquier edad con necesidades físicas o de conducta. Los asistentes no tienen que pagar para viajar con usted. Las reglas para los asistentes son las siguientes:

- Los padres o tutores deben proporcionar el asistente que viaje con aquellos mencionados anteriormente durante el desplazamiento a los servicios cubiertos y para otros propósitos aprobados por YCCO, excepto cuando:

- El conductor es un voluntario o empleado del Departamento de Servicios Humanos (DHS) o un empleado de Autoridad;
- El miembro necesita un transporte seguro; o
- Un proveedor de ambulancia transporta al miembro para los servicios NEMT y YCCO paga al proveedor de ambulancia.
- Los transportes en ambulancia de NEMT deberán tener un asistente cuando YCCO use una ambulancia para dar atención en silla de ruedas o camilla o para transportes en furgoneta.
- Un asistente puede ser: La madre, el padre, la madrastra, el padrastro, el abuelo o el tutor de un miembro.
- Cualquier adulto mayor de 18 años autorizado por el padre o tutor del miembro.
- Los asistentes deben viajar con el miembro desde el punto de recogida hasta la cita y durante el viaje de regreso.
- Los padres, tutores o adultos encargados del cuidado del miembro deberán proporcionar e instalar los asientos de seguridad. Los conductores de NEMT no pueden transportar a un miembro si los padres o el tutor no proporcionan un asiento de seguridad que cumpla con la ley estatal. Estos miembros deben tener un asiento de seguridad infantil:
 - Los que midan menos de 4'9" y pesen menos de 40 libras.

- Los menores de dos años también deben viajar con la protección adecuada en un sistema de seguridad infantil de sentido contrario al tráfico.
- Quienes pesen más de 40 libras y midan 4'9" o menos, con la excepción de si el niño está bien protegido con un sistema de seguridad que se una al cinturón de seguridad, arnés y cumpla con las reglas de seguridad infantil para sistemas de seguridad infantil fabricado para niños que pesan más de 40 libras.

WellRide decide si un miembro necesita ayuda y su asistente cumple las reglas.

Cambios y seguridad

Hay veces en que será necesario cambiar un viaje:

- El pasajero tiene un problema de salud que puede ser una amenaza directa para el conductor o para otras personas en el automóvil.
- El pasajero amenaza con hacer daño al conductor o a otras personas en el automóvil.
- El pasajero toma parte en un comportamiento o crea una situación que pone en peligro al conductor u otras personas en el automóvil.
- El pasajero cancela frecuentemente o no se presenta en la fecha en la que está programado el transporte.
- El pasajero presenta un comportamiento que, según el criterio de YCCO, provoca que los proveedores o las instalaciones médicas locales se rehúsen a ofrecer más servicios sin cambiarlos para garantizar que el

proveedor proporcione los servicios cubiertos a un miembro.

Si tenemos que cambiar su transporte por una de las causas antes mencionadas, le enviaremos un aviso por escrito. YCCO. Tendrá una conversación con usted antes de enviar una carta, como se perfila en OAR 410-141-3955 (8). En el momento de la solicitud de los servicios de NEMT, los miembros informarán de la necesidad de adaptación, que se seguirá con una confirmación por escrito para el miembro, el coordinador de la atención del miembro y cualquier proveedor que lo solicite. Antes de modificar los servicios, el proveedor de NEMT, un representante de la CCO.

Los cambios razonables incluyen, entre otros, los siguientes requisitos para los miembros:

- Uso de un proveedor de transporte específico.
- Viaje con un asistente.
- Uso de transporte público si está disponible.
- Conducción por parte de una persona que pueda llevar al miembro y recibir un reembolso por el millaje.
- Confirmación del transporte con el proveedor de NEMT el día de o el día anterior al transporte programado.

Transportes con protección

El transporte con protección es un servicio NEMT para el transporte involuntario de miembros que están en peligro de hacerse daño a sí mismos o a otros. El transporte con protección se puede usar cuando:

- WellRide se haya asegurado de que el transporte con protección cumple con todas las reglas estatales y federales y puede transportar al miembro que está en crisis o en riesgo inmediato de lastimarse a sí mismo o a otros debido a problemas mentales o emocionales o por abuso de sustancias.
- El transporte va a un centro de Medicaid reconocido y con la capacidad de tratar la necesidad de atención médica urgente o de salud de la conducta del miembro en crisis.
- Un asistente puede viajar con el miembro, gratuitamente, cuando sea médicamente indicado, como cuando necesite administrar medicamentos en el trayecto, o para satisfacer requisitos legales que incluyen pero no están limitados a, cuando se requiere un padre o guardián legal, o un acompañante durante el transporte.

Mal tiempo y planes de respaldo

WellRide ofrecerá transporte a los miembros que necesiten atención médica crítica durante el mal tiempo. El mal tiempo puede incluir calor o frío extremos, inundaciones, nevadas fuertes o carreteras congeladas. Algunos ejemplos de atención médica crítica son la quimioterapia y la diálisis renal. Lo llamaremos si hace mal tiempo y trabajaremos con usted y su proveedor para encontrar la mejor opción para usted.

Hay planes de respaldo para las demandas de transporte inesperadas o cuando un viaje llega muy tarde (con una demora mayor a 15 minutos) o no puede realizar el servicio de transporte establecido. Se llamará a los pasajeros y se les dará la nueva información del trayecto tan pronto como se pueda. Cuando se programe el transporte, le informaremos sobre los cambios. Si no se puede conseguir un nuevo conductor, se lo diremos y trabajaremos con usted y su proveedor para encontrar la mejor opción para usted.

Recogida y retorno de los miembros

- Los conductores le dirán a qué hora lo recogerán y esperarán al menos 15 minutos después de la hora establecida.
- Si el pasajero no se presenta o no está listo para que lo recojan después de los 15 minutos, el conductor informará a WellRide antes de irse.
- Los conductores prestan un nivel de servicio que se adapta a las necesidades (de acera a acera, de puerta a puerta o entrega en mano).
- Los conductores no lo llevarán a la visita más de 15 minutos antes de la apertura de la oficina, a menos que el pasajero, el representante del pasajero, el tutor o el padre lo pidan.
- Los pasajeros serán dejados en la cita al menos 15 minutos antes de la hora de la cita para evitar que la hora de llegada se considere tarde.
- Los pasajeros no llegarán a su cita más de 1 hora antes de la hora de la cita.

- El tiempo de espera no excederá los 15 minutos de la hora de recogida establecida.
- Los horarios de recogida establecidos permitirán tiempo suficiente para asegurar que el miembro tiene tiempo para registrarse para su cita.
- Los conductores no recogerán a una persona de su cita más de 15 minutos después del cierre del consultorio, a menos que el pasajero, el representante del pasajero, el tutor o el padre soliciten viajes preestablecidos.
- Para los viajes de regreso que no estén preestablecidos, WellRide se asegurará de que se recoja al pasajero en un plazo de una hora tras recibir el pedido.
- Si se necesita un cambio de transporte sin previo aviso, WellRide encontrará maneras de programar el transporte con otro conductor si es necesario.
- Ni los conductores ni WellRide cambiarán la hora de recogida sin la aprobación previa documentada de YCCO.
- Si el conductor llega antes de la hora de recogida establecida, el pasajero no tiene que subirse al auto hasta la hora establecida.

Derechos y responsabilidades de los miembros

Los pasajeros de NEMT y sus asistentes tienen derechos y responsabilidades al utilizar los servicios de transporte.

Tiene derecho a:

- Un transporte seguro y de confianza, que cubra sus necesidades de manera apropiada.

- Servicios de interpretación sin costo cuando hable con Servicio al Cliente.
- Información de NEMT en el idioma o formato que satisfaga sus necesidades.
- Recibir una notificación por escrito cuando se le deniegue el transporte.
- Los miembros tienen derecho a presentar una queja sobre sus servicios de NEMT, enviar una apelación, pedir una audiencia o ambos recursos si siente que se le ha denegado un servicio injustamente.
- Se le darán los detalles de su desplazamiento inmediatamente después de que haya programado su transporte. Si esto no sucede, recibirá una notificación de seguimiento. Esta notificación se realizará a través del medio de contacto de su elección, llamada telefónica, correo electrónico, texto o fax. Para confirmar y dejarle saber la siguiente información:
 - El nombre y el número de teléfono del conductor.
 - La hora solicitada para que lo dejen y lo recojan, y
 - El nombre y la dirección del proveedor médico con quien tiene su cita.
- Se informará a los miembros sobre su transporte en el momento que llamen para programarlo o nos pondremos en contacto con ellos con la información.
- Usted o una persona de apoyo de confianza puede programar su desplazamiento por usted. Su persona de apoyo podría ser:
 - Trabajadora de salud comunitaria

- Padre
 - Padre temporal
 - Padre adoptivo
 - Tutor legal
 - Cónyuge u
 - Otra persona a la que ha dado su autorización escrita para programarlo por usted.
- Usted o su persona de apoyo podría programar un transporte para el mismo día.
 - Se lo programará con el conductor que mejor se adapte a sus necesidades. No siempre tendrá, ni se requiere que tenga al mismo conductor para todos sus desplazamientos.
 - Se le informará de si todo o parte de su desplazamiento se ha aprobado o denegado. Se le informará al menos 24 horas antes de la hora cuando se programó su desplazamiento. El momento de dejarle saber podría ser menos si el transporte se programó con menos de 24 horas para su hora de recogida.
 - El personal monitorea los viajes. Esto ayuda a mostrarles y solucionar si un conductor ha ido a una dirección equivocada o si hay otros problemas con la recogida o al dejarlo.
 - El personal de NEMT puede y lo ayudará con cualquier cambio que pudiera suceder, como:
 - Añadir una parada en la farmacia
 - Añadir detalles de cómo el conductor lo puede encontrar en su punto de recogida

- Cambiar a un nuevo conductor o compañía para ayudar a asegurar que se lo recoge a tiempo.
- Los conductores no pueden cambiar las horas de su viaje ni la dirección por su cuenta. Los conductores necesitan una autorización registrada de WellRide para hacer cualquier cambio. Si necesita cambiar la hora o la dirección del lugar donde necesitan recogerlo o dejarlo, por favor, llame a WellRide tan pronto como pueda.

Usted es responsable de lo siguiente:

- Tratar a los conductores, y otros pasajeros con respeto.
- Llamar tan pronto como pueda para programar, cambiar o cancelar un viaje.
- Usar los cinturones de seguridad, asientos para niños u otros aparatos que requiera la ley de Oregón.
- Si necesita ir a la farmacia o a cualquier otro servicio cubierto después de su cita, debe llamar a WellRide para que lo autoricen. Debe llamar antes de que el conductor lo recoja. El personal de WellRide le dejará saber si el conductor tiene tiempo para hacer una parada más o no. También le dejarán saber si esa otra parada está aprobada o no. Solo se permite que los conductores hagan paradas adicionales que han sido programadas y autorizadas por WellRide.

Millaje, comidas y alojamiento reembolsables (que se pagan)

Un reembolso es una solicitud de pago por millaje, comidas o alojamiento que usted ya pagó.

Puede necesitar la autorización previa o la confirmación de la cita por parte del proveedor para las solicitudes de reembolso de millaje, comidas y alojamiento por los servicios de atención cubiertos que califican para el reembolso. Si una persona o entidad aparte del miembro o el padre o guardián del miembro proporciona el viaje, un intermediario de la CCO o un subcontratista de transporte podría reembolsar a la persona o entidad que proporcionó el transporte.

Para solicitar detalles sobre reembolsos, llame a atención al cliente de WellRide al 844-256-5720. Quien atienda la llamada puede enviarle una copia del formulario de reembolso. También le pueden decir:

- Cómo rellenar completamente el formulario.
- Cuándo se necesita enviar los recibos junto con el formulario.
- Dónde enviar su formulario y los recibos.

Por favor, tenga en cuenta que, antes de que se pueda realizar cualquier pago, si es necesario, debe enviar a WellRide el formulario completado junto con los recibos.

WellRide debe recibir las solicitudes de reembolso antes de 45 días después de la fecha de su viaje. Los formularios de solicitud recibidos después de 45 días después de su viaje serán denegados. Si se deniega un transporte, se le enviará una carta por correo, un aviso de determinación adversa sobre beneficios (NOABD). Esta carta:

- Lo informará sobre cuáles son sus derechos.
- Cómo apelar una denegación o
- Cómo solicitar una audiencia.

Si se deniega una solicitud de reembolso, YCCO lo informará antes de 10 días después de que se tome esa decisión.

Si su formulario de reembolso se envía completo, YCCO le pagará 14 días después de que YCCO haya recibido su formulario y los recibos. Si al formulario le falta información, YCCO lo puede ayudar. YCCO puede tomar 14 días más para ayudarlo a completar el formulario.

Reembolso por comidas

Las comidas solo se reembolsan cuando la duración total del viaje es de 4 horas o más. Así como el tiempo del trayecto entra dentro de uno o más de los plazos listados a continuación.

- Desayuno:
 - El viaje necesita comenzar antes de las 6am para llegar antes de que comience su cita.
- Almuerzo:
 - El viaje completo debe comenzar antes de las 11:30am y terminar después de la 1:30pm.

o

- Cena:
 - Necesitaría viajar después de las 6:30pm debido a cuando termina su cita.

Reembolso por alojamiento

El alojamiento se paga solo cuando:

- Tendría que comenzar el viaje antes de las 5 am para poder llegar a su cita a tiempo.
- Su cita termina después de las 9 pm.
- Su proveedor médico nota una necesidad médica para alojamiento, y usted ha enviado una copia de esa nota a WellRide.
- Por otras razones, a la discreción de YCCO.

Una persona más puede acompañarlo para ayudar con sus necesidades médicas. Podrían reembolsarle por las comidas y el alojamiento de su acompañante si:

- El miembro es menor de 18 años y no puede quedarse solo.
- Un doctor ha firmado una nota escrita explicando por qué alguien debe viajar con el miembro.
- El miembro no puede acudir a la cita sin alguien más por razones físicas o mentales.
- El miembro necesitaría ayuda de alguien más una vez finalizada su cita.
- Por otras razones, a la discreción de YCCO.

Según la discreción de YCCO, podrían reembolsarle por las comidas y el alojamiento de más de una persona.

Reembolso por millaje

Si alguien más conduce y lo lleva a la cita, podríamos reembolsar a la persona que condujo. Para miembros menores de edad, el reembolso puede ser para los padres o tutores, padres adoptivos o temporales. Llame al servicio al cliente para obtener más información.

Si usted conduce, las millas podrían reembolsarse cuando conduce hasta y desde los servicios cubiertos. Debe solicitar el pago antes de que se lleve a cabo la cita. Debe utilizar también el formulario que le enviamos. WellRide podría pedir más información o llamar a la oficina de su doctor para confirmar que tuvo y asistió a su cita. Si WellRide no puede confirmar que asistió a su cita, WellRide podría denegar su solicitud de reembolso. Le enviaremos un NOABD informándole de por qué le denegamos el transporte.

Sobrepagos

Si WellRide o YCCO averigua que:

- Se le dieron fondos para ir a su cita y usted no utilizó el dinero para viajar a su cita.
- O no acudió a su cita.
- O compartió su viaje con otro miembro al que también YCCO reembolsó para ir al mismo lugar.
- Vendió o dio sus pases/boletos de transporte a alguien más.
- Alguien más pagó el millaje, alojamiento o comidas y también solicitó el reembolso de YCCO.

WellRide o YCCO podrían pedirle que pague el dinero que nosotros le pagamos.

Plazos para reembolsos

YCCO reembolsará a los miembros por las millas, comidas y alojamiento a tarifas de al menos las permitidas por OHA.

Millaje en vehículo privado	\$.49 por milla
Comidas para el miembro	\$34.00 por día
Desayuno (si el viaje debe comenzar antes de las 6 a. m.)	\$9.00

Almuerzo (el viaje debe durar todo el tiempo entre las 11:30 a.m. y la 1:30 p.m.)	\$10.00
Cena (si el viaje ocurre después de las 6:30 p.m.)	\$15.00
Comidas para el asistente	\$34.00 por día
Comidas para el asistente	Desayuno \$9.00, Almuerzo \$10.00, Cena \$15.00
Alojamiento para el miembro	\$110.00 por noche
Alojamiento para el asistente (si se queda en una habitación separada)	\$110.00 por noche

YCCO puede retener pagos de menos de \$10. Una vez que sus solicitudes de reembolsos sean \$10 o más, se le enviará el pago.

Sistema de quejas (quejas, reclamaciones, apelaciones y audiencias imparciales)

Nos aseguramos de que todos los miembros tengan acceso al sistema de quejas. Tratamos de que sea fácil para los miembros presentar una queja, una reclamación o una apelación y recibir información sobre cómo pedir una audiencia ante la Autoridad de Salud de Oregón.

Déjenos saber si necesita ayuda o más información sobre cualquier parte del proceso del sistema de quejas. Si necesita ayuda o desea más información que la ofrecida en esta guía, o en el manual del miembro, llame a Servicio al Cliente al 44-256-5720 o TTY 711.

YCCO, sus contratistas, subcontratistas y proveedores participantes no pueden:

- Impedir que un miembro use cualquier parte del sistema de quejas o tomar medidas punitivas contra un proveedor que solicita un resultado urgente o que apoya la apelación de un miembro.
- Alentar el retiro de una queja, apelación o audiencia ya presentada; o
- Utilizar la presentación o el resultado de una reclamación, apelación o audiencia como motivo para tomar medidas contra un miembro o para solicitar la cancelación de la inscripción.
- Evitar que los miembros presenten una queja que hayan presentado antes o de presentar la misma queja si no se resolvió a la satisfacción del miembro directamente con YCCO y no con WellRide.

Su doctor puede ayudarlo a presentar una queja o a solicitar una apelación. Debe firmar un formulario escrito dando su autorización para que su doctor lo ayude. YCCO o WellRide no tomarán represalias contra un miembro o su proveedor médico por presentar una queja o una apelación.

Si desea más información sobre el sistema de quejas, como sus normativas o las plantillas de aviso para los miembros, llame al Servicio al Cliente. Si envía su solicitud por correo electrónico para mantener segura su información personal, asegúrese de escribir "secure" (seguro) en el asunto de su correo electrónico.

El proceso de quejas registra, responde, aborda o resuelve quejas de igual manera si la queja es sobre servicios proporcionados por YCCO o por uno de sus contratistas.

Información sobre el sistema de quejas
Nuestro sitio web tiene información sobre el sistema de quejas y documentación para utilizarlo.

- Información general
<https://yamhillcco.org/members/benefits-and-rights/>
- Normativa <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>
- Formularios para quejas
<https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>
- Formularios para apelaciones
<https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>
- Formulario para solicitar una audiencia
<https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>

También podemos enviarle un formulario. Para solicitarlo, llame a Servicio al Cliente y pida que le envíen uno por correo postal.

Quejas

Puede presentar quejas por cualquier beneficio del Plan de salud de YCCO Oregón, incluyendo el transporte médico que no es de emergencia. Puede presentar quejas relacionadas con NEMT, sin límites, por todas las razones por las que no esté satisfecho, incluyendo sus derechos como usuario de NEMT. Se puede quejar de YCCO, WellRide, beneficios o conductores. Puede presentar una queja sobre cualquier asunto, excepto un aviso de

denegación, y en cualquier momento, de forma oral o por escrito.

Algunas de las razones por las que puede presentar una queja son las siguientes:

Acceso para obtener transporte:

- Problemas para conseguir transporte.
- Problemas para programar un viaje.

Discriminación:

- No se siente respetado o comprendido por los conductores, WellRide o YCCO.

Servicio adecuado:

- El servicio que recibió no era el que cubría sus necesidades.

Calidad del servicio:

- No le gustó el servicio que recibió.
- Recibió una factura por su viaje.
- Recibió un trato descortés.

Calidad de la atención:

- Seguridad del conductor o del automóvil.

Si necesita presentar una queja, puede hacerlo por su cuenta o con ayuda. Puede solicitar a un representante de su elección, como su proveedor, que presente la queja, la reclamación o la apelación. Para hacerlo, debe dar su consentimiento por escrito.

YCCO, WellRide o los conductores no podrán evitar o intentar evitar que usted presente una queja sobre un problema por el que ya presentó una queja anteriormente a

WellRide y con la que no estuvo de acuerdo con el especialista de quejas de YCCO, o presentar una queja ante YCCO y WellRide a la vez. Si desea presentar su queja por escrito, puede enviarnos una carta por correo, correo electrónico o fax. También puede utilizar los formularios de YCCO y OHP que se encuentran en nuestro sitio web y que puede obtener aquí:

<https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/..>

- Correo postal: Especialista en quejas de YCCO
PO Box 5490
Salem, OR 97304
- Correo electrónico: complaints@yamhillcco.org
Puede que tenga información personal en su correo electrónico. Para que su información esté protegida, escriba "secure" (seguro) en la línea de asunto.
- Página web: yamhillcco.org
- Fax: 503-765-9675
- Teléfono: 833-257-2192 o TTY 711

También podemos enviarle un formulario. Para solicitarlo, llame a Servicio al Cliente y pida que le envíen uno por correo postal.

¿Cómo presentar una queja o reclamo?

YCCO y nuestros proveedores desean que reciba la mejor atención posible. Si no está satisfecho con YCCO, WellRide, sus servicios de atención médica, su proveedor o su conductor, puede presentar una queja o reclamación. Haremos lo posible por mejorar nuestros servicios. Simplemente llame al Servicio al Cliente al 844-256-5720, TTY 711.

Si desea presentar su queja por escrito, puede enviarnos una carta por correo, email o fax. También puede utilizar los formularios de YCCO y OHP que se encuentran en nuestro sitio web y que puede obtener aquí:

<https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/..>

Correo postal: Yamhill WellRide

Attn. Grievance Coordinator

16253 SE 130th Ave

Clackamas, OR 97015

- Correo electrónico: complaints@yamhillcco.org
Puede que tenga información personal en su correo electrónico. Para que su información esté protegida, escriba "secure" (seguro) en la línea de asunto.
- Página web: yamhillcco.org
- Fax: 503- 857-0767
- Teléfono: 844-256-5720, o TTY 711

También le podemos enviar un formulario. Para pedir un formulario, llame al Servicio al Cliente y pida que se le envíe uno por correo postal.

Plazos para las quejas

Puede presentar una queja en cualquier momento.

Investigaremos su queja y le dejaremos saber qué se puede hacer tan pronto como lo requiera su salud. Esto se hará dentro de los 5 días hábiles a partir del día en que recibamos su queja.

Si necesitamos más tiempo, lo llamaremos y le enviaremos una carta en un plazo de 5 días hábiles. Le dejaremos saber por qué necesitamos más tiempo. Solo pediremos más tiempo si es lo mejor para usted. Todas las cartas se escribirán en su idioma preferido. Le enviaremos una carta en un plazo de 30 días posteriores a la recepción de su queja explicándole cómo la abordaremos.

Si no está satisfecho con la manera en que manejamos su queja, puede compartirlo con el Servicio de atención al cliente de OHP en el 800-273-0557-0557 o, por favor, póngase en contacto con el programa del Defensor del Pueblo de OHA. Los Defensores del pueblo son defensores de los miembros de OHP y harán lo mejor para ayudarlo. Envíe un correo electrónico a OHA.OmbudsOffice@odhsoha.oregon.gov o deje un mensaje en el número 877-642-0450.

Cómo recibir ayuda para presentar una queja

Si necesita ayuda para presentar una queja, puede llamar al Servicio al Cliente, a un especialista en bienestar de pares o al navegador de salud personal. Servicio al Cliente también puede ayudarlo a encontrar un especialista en bienestar o un navegador de salud personal para ayudarlo. También puede llamar al servicio al cliente al 855-722-8205.

Aviso de determinación adversa de beneficios - (NOABD)

Si denegamos, cesamos o reducimos un servicio médico, dental o de salud conductual, le enviaremos una carta de denegación que le informará sobre nuestra decisión. Esta

carta de denegación también se denomina Aviso de determinación adversa de beneficios (NOABD).

Cuando se deniega su solicitud de transporte, antes de enviarle un NOABD por correo postal, otro empleado hará una segunda revisión para asegurarse de que la denegación sea correcta.

Se enviará su NOABD por correo postal antes de 72 horas desde la denegación a las siguientes personas:

- El miembro al que se le denegó el transporte y
- Al proveedor u otra tercera parte con quien el miembro tenía programada la cita, cuando el proveedor es parte de la red de YCCO, y han solicitado el transporte en nombre del miembro.

Si le dicen por teléfono que su solicitud fue denegada, pero no recibe una NOABD en 72 horas, puede llamar a Servicio al Cliente y pedir que le envíen una de nuevo.

Cuando un proveedor le diga que necesita pagar por un servicio que no está cubierto, podrá pedir una copia de su NOABD que muestre que el servicio no está cubierto. Una vez que reciba su NOABD, puede solicitar una apelación.

Apelaciones

Una vez que reciba su NOABD, usted, su representante o su proveedor, con su consentimiento por escrito, tienen el derecho de pedirnos que cambiemos la denegación a través de una apelación y una audiencia imparcial. Debe presentar

su apelación en un plazo de 60 días desde la fecha de la NOABD.

Si la decisión de apelación no modifica la denegación, puede solicitar una audiencia estatal imparcial. Debe solicitar una audiencia antes de 120 días después de la fecha de la carta de Aviso de resolución de apelación (NOAR).

Debe pedir una apelación primero y recibir el aviso de que la primera denegación se mantiene antes de que pueda pedir una audiencia. También puede pedir una audiencia si presenta una apelación y sobrepasamos el plazo requerido para la apelación.

Apelaciones de los proveedores

Si su proveedor envía una apelación por un servicio denegado o aprobación sin su consentimiento, YCCO llevará a cabo una apelación para el proveedor; los proveedores pueden llamar al Servicio al Cliente para obtener más información. Si un proveedor apela sin el consentimiento de usted, no se utiliza su derecho a apelar.

Razones por las que puede presentar una apelación:

- Su solicitud de pago por millaje para citas médicas no urgentes fue denegada.
- Se denegó su solicitud para NEMT.
- Se le negó un servicio en su totalidad o en parte.

¿Cómo apelar una decisión?

Tiene el derecho a apoyar su apelación, dar información y testimonio en persona o por escrito y a presentar argumentos legales y fácticos en persona o por escrito dentro de los plazos de presentación.

Para presentar una apelación, puede llamar a Servicio al Cliente y solicitar hacerlo por teléfono. También puede completar el formulario de Petición para una Revisión de una Decisión de Atención Médica (OHP 3302) que se le envió con la NOABD y enviárnoslo por correo postal o electrónico. Hay una copia del formulario en nuestro sitio web aquí: <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/> . Puede descargarlo , completarlo y enviárnoslo por correo postal o electrónico.

- Correo postal: Yamhill WellRide
- Attn: Appeals
16253 SE 130th Ave
Clackamas, OR 97015
- Correo electrónico: appeals@yamhillcco.org
Puede que tenga información personal en su correo electrónico. Para que su información esté protegida, escriba "secure" (seguro) en la línea de asunto.
- Página web: yamhillcco.org
- Fax: 503-857-0767
- Teléfono: 844-256-5720

Recibir ayuda para presentar una apelación

Si necesita ayuda para presentar su apelación, puede pedirla a su representante autorizado o a su proveedor. Su proveedor puede presentar una apelación por usted con su

consentimiento por escrito. Servicio al Cliente también puede ayudarlo a encontrar un trabajador de salud certificado, especialista en bienestar o un navegador de salud personal para ayudarlo. También puede llamar al servicio al cliente al 855-722-8205.

Plazos para las apelaciones

Debe presentar su apelación en un plazo de 60 días desde la fecha de la NOABD.

Recibirá un aviso de resolución de apelación (NOAR) en 16 días para informarle si el revisor está de acuerdo o en desacuerdo con nuestra decisión.

Si necesitamos más tiempo, le enviaremos una carta. Tenemos hasta 14 días más para responder.

Aviso de resolución de apelación (NOAR)

La NOAR es la carta que recibirá de nuestra parte para indicarle los resultados de su apelación. Le dirá si estamos de acuerdo o no con la decisión de la NOABD. Se le enviará un formulario para presentar una solicitud de audiencia ante su NOAR para darle esta opción si no está de acuerdo con la decisión de la apelación o si YCCO no resuelve su apelación dentro de los plazos requeridos.

Apelaciones rápidas

Puede pedir una apelación rápida. Llámenos o envíenos por fax el formulario OHP 3302. Pida una apelación rápida si el esperar una apelación podría poner en peligro su vida, su salud o su capacidad de desenvolverse. Lo llamaremos y le

enviaremos una carta dentro de 1 día hábil para dejarle saber que hemos recibido su petición para una apelación rápida..

Si se le otorga una apelación rápida, tomaremos nuestra decisión tan rápido como sea posible según lo requiera su salud, antes de las 72 horas desde que se reciba la petición de la apelación rápida. Haremos lo posible por ponernos en contacto con usted por teléfono para dejarle saber nuestra decisión. También recibirá una carta.

Si nos lo pide o si necesitamos más tiempo, podemos extender nuestro plazo hasta 14 días más.

Si se le deniega una apelación rápida o se necesita más tiempo, lo llamaremos y recibirá una carta en un plazo de dos días. Una solicitud para una apelación urgente denegada se convertirá en una apelación estándar.

Partes del proceso de apelaciones

Las partes son aquellas que son responsables de la apelación o la solicitan. Pueden ser el miembro y su representante o el representante legal del patrimonio de un miembro fallecido.

Miembros con Elegibilidad Doble y Derechos de Apelación

Si está inscrito tanto en YCCO como en Medicare, es posible que tenga más derechos de apelación que los enumerados. También puede llamar a Medicare para

obtener más información sobre los derechos de apelación de Medicare.

Audiencias imparciales

Después de una apelación, usted, su representante autorizado o su proveedor, con su consentimiento por escrito, pueden solicitar una audiencia estatal imparcial ante un juez de derecho administrativo de Oregón. Esta gestión puede realizarse de forma oral o por escrito.

Razones por las que puede solicitar una audiencia:

- Su solicitud para una apelación no fue aprobada.
- YCCO no resuelve su apelación en el plazo de tiempo requerido.

Tendrá 120 días desde la fecha de la carta de su NOABD para solicitar una audiencia al estado.

Su carta NOAR incluirá un formulario que nos puede enviar para solicitar una audiencia.

En la audiencia, podrá decirle al juez por qué no está de acuerdo con nuestra decisión y por qué los servicios deberían estar cubiertos. Tiene el derecho de tener un abogado o representante presente en la audiencia. No es necesario tener un abogado para presentar una solicitud de audiencia.

Hay ayuda legal gratuita a través de:

La línea de ayuda de Legal Aid Service and Oregon Law Center Public Benefits
800-520-5292 0557 o TTY 711

Una audiencia lleva más de 30 días para prepararse. Mientras espera su audiencia, puede seguir recibiendo el servicio que ya había comenzado a recibir antes de nuestra decisión original de NOABD de interrumpirlo.

Debe solicitar al estado que continúe prestando el servicio dentro de los 10 días posteriores a la fecha de nuestra carta de NOAR en donde se confirmaba nuestra denegación.

Una vez que su audiencia tenga lugar y se resuelva, recibirá una carta llamada “Orden final,” que le informará de los resultados de su audiencia.

Audiencias rápidas para problemas de salud urgentes

El proceso de audiencias toma tiempo. Si necesita una audiencia de prioridad porque esperar el tiempo habitual podría causarle daños graves, asegúrese de mencionarlo en el formulario de Petición de Revisión de Decisión Médica. La Unidad de Audiencias de la Autoridad de Salud de Oregón revisará su solicitud para una audiencia rápida. Si se niega su solicitud, usted recibirá una carta en menos de dos días, dejándole saber.

Envíe por fax su formulario de solicitud de audiencia a:
Unidad de audiencias del OHP al 503-945-6035

Incluya una declaración de su proveedor en el formulario explicando por qué es urgente.

La OHA decidirá si tiene derecho a una audiencia rápida, en la medida de lo posible, en un plazo de dos días hábiles a partir de la fecha en que se reciban sus documentos de solicitud para una audiencia rápida. Si la Unidad de Audiencias de la Autoridad de Salud de Oregón rechaza una solicitud de audiencia urgente, ellos harán todos los esfuerzos razonables para notificarle verbalmente y enviarle una notificación por escrito dentro de los dos días.

Representación para la audiencia

Usted tiene derecho a tener a otra persona elegida por usted para que lo represente en la audiencia, por ejemplo, un amigo, miembro de la familia, abogado o su proveedor médico. También tiene derecho a representarse a sí mismo, si lo prefiere. Si contrata a un abogado, debe pagar sus honorarios. Puede solicitar asesoramiento y posible representación a la Línea Directa de Beneficios Públicos (un programa de Servicios de Asistencia Legal de Oregón y al Centro de Leyes de Oregón) al 800-520-5292, TTY 711. También puede encontrar información sobre asistencia jurídica gratuita en oregonlawhelp.org.

Como solicitar una audiencia

Para solicitar una audiencia, envíe el formulario de petición para revisión de una decisión médica (OHP 3302) a:
Audiencias médicas de OHA
500 Summer Street NE E49

Salem, OR 97301
Fax: 503-945-6035

Continuación de los beneficios o servicios durante una apelación.

Si ha estado recibiendo el beneficio o el servicio que fue denegado y dejamos de proporcionárselo, puede pedirnos que lo continuemos durante el proceso de apelación y audiencia.

Necesita:

- Pedirlo en los 10 días posteriores a la fecha de la notificación o desde la fecha en que entra en vigor esta decisión, lo que sea posterior.
- Utilice el formulario de Petición de revisión de una decisión de salud. Este formulario se envió con la NOABD. También lo puede obtener en línea aquí <https://bit.ly/request2review> o en <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>.
- Responda "sí" a la pregunta sobre la continuación de servicios en el recuadro 8 de la página 4 del formulario de Petición de revisión de una decisión de salud.

Pagar por la continuación de beneficios o servicios

Si elige recibir este servicio de todos modos, es posible que tenga que pagarlo. Si cambiamos nuestra decisión durante la apelación o si el juez está de acuerdo con usted durante la audiencia, no tendrá que pagar.

Si cambiamos nuestra decisión y no estaba recibiendo el servicio o el beneficio, aprobaremos o proporcionaremos el servicio o beneficio tan rápidamente como lo requiera su salud. No tardaremos más de 72 horas desde el día que se nos informe que nuestra decisión se revirtió.

Seguridad y comodidad del conductor

El conductor obedecerá las normas de transporte estatales y federales para la seguridad y la comodidad. El transporte se lleva a cabo en automóviles o furgonetas que cumplen con los requisitos de licencia y permisos, así como los indicados abajo. El transporte lo proporcionan conductores que cumplen con todas las reglas y han cumplido con todas las actividades requeridas previo empleo. Hay más información sobre esto a continuación.

El automóvil deberá tener todos estos dispositivos de seguridad:

- Cinturones de seguridad para todos los pasajeros si el automóvil está legalmente obligado a tenerlos,
- Botiquín,
- Extintor de incendios,
- Señales viales visibles en la oscuridad o dispositivos de advertencia,
- Linterna,
- Dispositivos de tracción de neumáticos cuando sea necesario,
- Guantes desechables,
- Accesibilidad para silla de ruedas. Todo el equipo necesario para transportar de forma segura a los

miembros que utilicen una silla de ruedas o que viajan en camilla, de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990 (enmendada), sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, y los estatutos revisados de Oregón 659.A103.

Reglas para el vehículo y el conductor

Reglas para el vehículo:

- El vehículo debe estar limpio y sin basura.
- No se permite fumar en los autos.
- No se permite usar aerosoles o vaporizadores cuando se permite el uso de inhaladores en el coche.
- El equipo de seguridad que se menciona en el área de Seguridad y comodidad del pasajero anterior.
- Equipo de seguridad para llevar a los pasajeros que viajan con silla de ruedas o en camilla con seguridad.
- Mantenimiento al día según lo sugerido por el fabricante del auto.
- Los cinturones de seguridad, la bocina, la calefacción, el aire acondicionado, la ventilación, las luces intermitentes, los faros, las luces traseras y los limpiaparabrisas deben funcionar. El automóvil debe tener espejos laterales y retrovisores.

Reglas para el conductor:

- Debe pasar una verificación de antecedentes penales.
- Debe verificarse la licencia de manejo estatal con la ratificación requerida.

- Debe revisarse al conductor en cuanto a la exclusión de participar en programas federales.
- Debe conocer los servicios de NEMT, el área donde ofrece transporte, los informes de accidentes, fraude y abuso, y cómo funciona el automóvil.
- El conductor debe haber llevado a cabo el curso de Conducción Defensiva del Consejo Nacional de Seguridad o un curso que tenga la misma información en un plazo de tres meses posteriores a su contratación y cada tres años.
- Debe estar certificado en el curso de procedimientos de derrames de sangre, resucitación cardiopulmonar y primeros auxilios aprobado por la Cruz Roja o uno que ofrezca la misma información antes de transportar a cualquier miembro.
- El conductor debe haber tomado el curso de servicio y seguridad del pasajero, o uno que proporcione la misma información dentro de los 3 meses posteriores a su contratación y cada 3 años.
- Debe conocer los procedimientos de YCCO para responder las necesidades de atención de emergencia de los miembros si es necesario durante un viaje.
- El conductor obedecerá todas las leyes estatales de manejo y transporte.

Los conductores deben informar a WellRide sobre cualquier infracción de la ley estatal sobre drogas o de cualquier cambio en su historial de conducción, lo que incluye multas de tráfico.

Más información

Si desea obtener más información sobre WellRide, visite nuestra página web en:

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