

WellRide

Cẩm Nang Dành Cho Người Sử Dụng Dịch Vụ Vận Chuyển Y Tế Không Khẩn Cấp (Non-Emergent Medical Transportation (NEMT)) 2026



Cẩm Nang Dành Cho Người Sử Dụng Dịch Vụ Vận Chuyển Y Tế Không Khẩn Cấp
WellRide Hiệu Lực 01/01/2026

Tất cả các thành viên đều có quyền được biết và sử dụng các chương trình và những dịch vụ của chúng tôi. Các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cũng áp dụng cho những người đại diện của thành viên, các thành viên gia đình và những người chăm sóc có khó khăn về thính giác hoặc khả năng tiếng Anh hạn chế, những người cần hiểu về tình trạng sức khỏe và việc chăm sóc của thành viên.

Nếu quý vị bị khuyết tật, YCCO cung cấp các loại hỗ trợ miễn phí sau đây:

- Các thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu có trình độ chuyên môn
- Thông tin được trình bày bằng chữ in cỡ lớn, âm thanh, chữ nổi Braille hoặc các định dạng khác
- Sử dụng các phương tiện hỗ trợ bổ sung, bao gồm cả văn bản, để hiểu thông tin được cung cấp
- Các bổ sung hợp lý khác

Nếu quý vị cần hỗ trợ về ngôn ngữ, YCCO cung cấp các loại hình hỗ trợ miễn phí sau:

- Các thông dịch viên có trình độ
- Thông tin bằng văn bản bằng các ngôn ngữ khác
 - Tiếng Tây Ban Nha
 - Tiếng Nga
 - Tiếng Việt
 - Tiếng Ả Rập
 - Tiếng Somali
 - Tiếng Trung Giản Thể
 - Tiếng Trung Truyền Thống
 - Tiếng Hàn
 - Tiếng Chuukese
 - Tiếng Ukraine
 - Tiếng Farsi
 - Tiếng Romaniae
 - Tiếng Dari
 - Tiếng Khmer/Cambốt
 - Tiếng Amharic

Các thành viên tiếp cận những dịch vụ được bảo hiểm, quy trình khiếu nại, kháng cáo hoặc các phiên điều trần sẽ không bị từ chối hoặc hạn chế dựa trên nhu cầu về các định dạng thay thế và/hoặc các phương tiện hỗ trợ.

Không Đối Xử Phân Biệt

Đối xử phân biệt là vi phạm pháp luật. YCCO và các nhà cung cấp dịch vụ phải tuân thủ luật dân quyền của tiểu bang và liên bang. Chúng tôi không được đối xử bất công với bất kỳ ai, các thành viên hoặc các thành viên tiềm năng nào trong bất kỳ các chương trình hoặc các hoạt động nào của chúng tôi vì lý do liên quan đến giới tính hoặc chủng tộc của họ:

- Tuổi tác
- Màu da
- Khuyết tật
- Nguồn gốc quốc gia, ngôn ngữ chính và sự thông thạo tiếng Anh
- Sắc tộc
- Tôn giáo
- Giới tính, đặc điểm giới tính, xu hướng tình dục, bản dạng giới và định kiến giới tính
- Mang thai và các tình trạng liên quan
- Tình trạng sức khỏe hoặc nhu cầu sử dụng các dịch vụ

Nếu quý vị cảm thấy mình bị đối xử bất công vì bất kỳ lý do nào nêu trên, quý vị có thể khiếu nại hoặc gửi đơn kiện.

Quý vị có thể gửi (hoặc nộp) đơn khiếu nại đến YCCO bằng bất kỳ cách nào sau đây:

- Điện thoại: Hãy gọi cho Điều Phối Viên Mục 1557 của chúng tôi theo số (miễn phí) 833-257-2192 (TTY/TDD711)
- Fax: 503-765-9675
- Bưu thư: Yamhill Community Care
Attn: Grievance Specialist
P.O. Box 5490
Salem, OR 97304
- Email: complaints@yamhillcco.org Nếu email của quý vị chứa thông tin cá nhân, hãy thêm từ "secure" (bảo mật) vào dòng tiêu đề.
- Trang mạng:
<https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>

Nếu quý vị muốn gửi khiếu nại bằng văn bản, quý vị có thể gửi thư qua đường bưu điện, email hoặc fax cho chúng tôi. Quý vị cũng có thể sử dụng mẫu đơn khiếu nại của YCCO hoặc OHP và gửi cho chúng tôi. Quý vị có thể tìm thấy cả hai mẫu đơn tại đây

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

Quý vị không nhất thiết phải sử dụng mẫu đơn; quý vị có thể viết thư hoặc gửi email.

Cần hỗ trợ nộp đơn khiếu nại? Cần hỗ trợ ngôn ngữ hoặc điều chỉnh hợp lý? Hãy gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng theo số 855-722-8205 để được trợ giúp hoặc quý vị có thể yêu cầu cung cấp tên và số điện thoại của chuyên viên hỗ trợ sức khỏe hoặc người hướng dẫn sức khỏe cá nhân. Quý vị cũng có quyền khiếu nại với bất kỳ tổ chức nào trong số này:

Các Quyền Công Dân của Cơ Quan Y Tế Oregon (OHA)

- Điện thoại: (844) 882-7889, 711 TTY
- Trang mạng: www.oregon.gov/OHA/EI
- Email: oha.publiccivilrights@odhsoha.oregon.gov
- Bưu thư: Office of Equity and Inclusion Division
421 SW Oak St., Suite 750
Portland, OR 97204

Sở Lao Động và Công Nghiệp, Phòng Nhân Quyền

- Điện thoại: (971) 673-0764
- Trang mạng: <https://www.oregon.gov/boli/civil-rights>
- Email: BOLI_help@boli.state.or.us
- Bưu thư: Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division
800 NE Oregon St., Suite 1045
Portland, OR
97232

Văn Phòng Nhân Quyền thuộc Bộ Y Tế và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (Office for Civil Rights (OCR))

- Trang mạng: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>
- Điện thoại: (800) 368-1019, (800) 537-7697 (TDD)
- Email: OCRComplaint@hhs.gov
- Bưu thư: Office for Civil Rights
200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Bldg.
Washington, DC 20201

Để biết thêm thông tin, vui lòng gọi cho Chuyên Viên Giải Quyết Khiếu Nại của chúng tôi.

- Điện thoại: (miễn phí) 833-257-2192 (TTY/TDD) 711

Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc có thắc mắc, vui lòng gọi cho Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng theo số điện thoại sau 855-722-8205 hoặc TTY 711.

Để biết thông tin về Thông Dịch Viên Y Tế được chứng nhận, vui lòng gọi Dịch Vụ Khách Hàng theo số 855-722-8205 hoặc TTY 711. Nếu quý vị cần thông dịch viên tại các cuộc hẹn, hãy thông báo cho văn phòng của nhà cung cấp dịch vụ rằng quý vị cần thông dịch viên và cho ngôn ngữ nào.

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.

Tiếng Anh

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

Tiếng Tây Ban Nha

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 ayudar de un intérprete certificado y calificado en atención de salud.

Tiếng Nga

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.

Tiếng Việt

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.

Tiếng Ả Rập

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.

Tiếng 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.

Tiếng Trung Giảm Thẻ

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。

Tiếng Trung Truyền Thông

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。

Tiếng Hàn

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.

Tiếng 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.

Tiếng Ukraine

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.

Tiếng 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

Tiếng Romanian

Puteti 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.

-

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

Tiếng 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 صحتی کمک بگیرید.

Tiếng Amharic

ይህንን ደብዳቤ በሌሎች ቋንቋዎች፣ በትልቅ ህትመት፣ በብሬይል ወይም እርስ 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።

Tiếng Khmer/Cam Bốt

អ្នកអាចទទួលបានកូនសៀវភៅនេះជាភាសាផ្សេងទៀត ជាអក្សរធំៗ ជាអក្សរសំរាប់មនុស្សពិការភ្នែក ឬជាទម្រង់ផ្សេងទៀត ដែលអ្នកចង់បាន ។

អ្នកក៏អាចស្នើសុំអ្នកបកប្រែផងដែរ។
ជំនួយនេះគឺឥតគិតថ្លៃទេ។ ហៅ ទូរសព្ទទៅលេខ 855-722-
8205 ឬ TTY 711 ។ យើងទទួលយកការហៅបញ្ជូនបន្តទាំងអស់។
-
អ្នកអាចទទួលបានអ្នកបកប្រែភាសាដែលមានសញ្ញាប័ត្រ
ឬមានលក្ខណៈសម្បត្តិគ្រប់គ្រាន់។

Thông Tin về Trang Mạng

Cẩm Nang dành cho Hành Khách Sử Dụng Dịch Vụ Vận Chuyển Y Tế Không Khẩn Cấp (NEMT) được cung cấp dưới dạng bản in. Vui lòng gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng theo số 855-722-8205 để yêu cầu gửi cẩm nang cho quý vị. Chúng tôi sẽ gửi đến quý vị trong vòng 5 ngày hành chánh. Quý vị cũng có thể xem bản hướng dẫn trên trang mạng của chúng tôi tại <https://yamhillcco.org/members/transportation/> . Quý vị có thể tải xuống hoặc in tài liệu này từ trang mạng.

Theo yêu cầu và với sự đồng ý của quý vị, chúng tôi có thể gửi cho quý vị bản sao kỹ thuật số miễn phí của Cẩm Nang dành cho Hành Khách qua email. Vui lòng gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng theo số 855-722-8205 hoặc gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ info@yamhillcco.org để yêu cầu. Quý vị cũng có thể yêu cầu bản sao kỹ thuật số miễn phí của Cẩm Nang dành cho Hành Khách bằng ngôn ngữ hoặc định dạng mà quý vị cần.



Thông Tin Liên Lạc YCCO

Văn Phòng Hành Chánh

Yamhill Community Care:

807 NE Third Street

McMinnville, OR 97128

855-722-8205 TTY/TDD 711

Fax: 503-376-7436

Giờ Hành Chánh:

Thứ Hai – Thứ Sáu 8 giờ sáng 4:30 giờ chiều

Trang mạng: www.yamhillcco.org

Thời Gian Nghỉ Lễ Chỉ Áp Dụng cho Văn Phòng Hành Chánh.

Chúng tôi đóng cửa vào Ngày Năm Mới, Ngày Martin Luther King Jr., Ngày Tổng thống, Ngày Tưởng Niệm, Ngày Độc Lập, Ngày Lao Động, Lễ Tạ Ơn, Thứ Sáu sau Lễ Tạ Ơn và Giáng Sinh.

Văn phòng của chúng tôi có lối đi dành cho xe lăn.

Phục Vụ Khách Hàng của YCCO:

855-722-8205 TTY: 711

Thứ Hai – Thứ Sáu 8 giờ sáng - 5 giờ chiều

Fax: 503-376-7436

Phục Vụ Khách Hàng của WellRide:

844-256-5720 TTY: 711

Thứ Hai – Thứ Sáu 7:30 giờ sáng - 6 giờ chiều

Nội Dung

Vận Chuyển Y Tế Không Khẩn Cấp (NEMT) là gì	15
Ai Có Thể Xử Dụng NEMT?	
Chi phí NEMT là bao nhiêu?	
Thông Tin Liên Lạc WellRide.....	15
Gọi cho WellRide.....	16
Đặt Một Chuyến Đi	16
Các Chuyến Đi Dành Cho Trẻ Em	16
Những Trách Nhiệm của WellRide Khi Quý Vị Đặt Chuyến Đi	17
Các Thành Viên Đủ Điều Kiện Nhận Đầy Đủ Quyền Lợi (FBDE)	18
Các Chuyến Đi Không Được Phê Duyệt	18
Các Quyết Định cho Chế Độ Di Chuyển và Mức Độ Dịch Vụ Phù Hợp	18
Thông Tin Người Đi Kèm	18
Những Thay Đổi và Vấn Đề An Toàn.....	19
Vận Chuyển An Toàn.....	20
Thời Tiết Xấu và Các Kế Hoạch Dự Phòng.....	20
Đón và Đưa Thành Viên	21
Các Quyền và Trách Nhiệm của Thành Viên	21
Hoàn Trả Chi Phí Đi Lại, Ăn Uống và Chỗ Trú	23
Hệ Thống Giải Quyết Khiếu Nại (Khiếu Nại, Kháng Cáo và Các Phiên Điều Trần Hành Chính)	26
Khiếu Nại	
Kháng Cáo	
Các Phiên Điều Trần Hành Chính	
An Toàn và Sự Thoải Mái cho Hành Khách	34
Các Quy Định cho Xe và Tài Xế	35
Thêm Thông tin	36

Vận Chuyển Y Tế Không Khẩn Cấp (NEMT) là gì

Vận Chuyển Y Tế Không Khẩn Cấp hoặc là NEMT là dịch vụ cung cấp các phương tiện di chuyển miễn phí cho các thành viên của YCCO đến các cuộc khám chữa bệnh hoặc dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bảo hiểm, bao gồm cả các dịch vụ liên quan đến sức khỏe. Nhà cung cấp dịch vụ NEMT của YCCO có tên là WellRide.

Ai Có Thể Xử Dụng NEMT

Bất kỳ thành viên nào của YCCO đều có thể tham gia. Các chuyến đi có thể được sắp xếp bởi một thành viên hoặc người đại diện của thành viên đó.

Chi Phí NEMT Là Bao Nhiêu

Quý vị không bao giờ phải trả tiền hoặc bị tính phí cho dịch vụ vận chuyển y tế không khẩn cấp (NEMT). Miễn là quý vị đang di chuyển đến hoặc từ các cuộc hẹn khám chữa bệnh được bảo hiểm chi trả. Quý vị không phải trả tiền cho dịch vụ ngay cả khi YCCO, WellRide hoặc Công Ty Vận Chuyển không trả tiền cho tài xế vận chuyển.

Thông Tin Liên Lạc WellRide

Nếu quý vị cần hỗ trợ di chuyển đến các cuộc hẹn khám bệnh, nha khoa hoặc chăm sóc sức khỏe tâm thần không khẩn cấp, hãy gọi cho YCCO WellRide.

YCCO WellRide

Điện thoại miễn phí: 844-256-5720

TTY/ Dịch vụ chuyển tiếp Oregon: 711

Các Giờ Hoạt Động: 7:30 giờ sáng-6 giờ chiều, Thứ Hai-Thứ Sáu

Các dịch vụ vận chuyển y tế không khẩn cấp NEMT được cung cấp 24 giờ một ngày, 365 ngày một năm.

Có dịch vụ chăm sóc khách hàng ngoài giờ làm việc, vui lòng gọi số điện thoại miễn phí của chúng tôi nếu quý vị cần trợ giúp. Có tin nhắn bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha hướng dẫn cách nhận trợ giúp ngoài giờ làm việc. Nếu quý vị để lại tin nhắn ngoài giờ làm việc và tin nhắn rõ ràng, kèm theo số điện thoại chính xác, chúng tôi sẽ gọi lại cho quý vị vào ngày làm việc tiếp theo. Chúng tôi sẽ cố gắng liên lạc với quý vị nhiều lần cho đến khi thành công hoặc nếu không thể liên lạc được, chúng tôi sẽ để lại tin nhắn. Nhân viên tổng đài sẽ ghi lại tất cả các nỗ lực gọi lại cho quý vị hoặc trả lời tin nhắn của quý vị. Nếu quý vị đang gặp trường hợp khẩn cấp, quý vị nên gọi điện trực tiếp 911.

Trung tâm chăm sóc khách hàng của WellRide đóng cửa vào các ngày Tết Dương Lịch, Ngày Tưởng Niệm, Ngày Quốc Khánh 4 tháng 7, Ngày Lao Động, Lễ Tạ Ơn và Lễ Giáng Sinh.

Chúng tôi có đội ngũ nhân viên đa ngôn ngữ chuyên nghiệp sẵn sàng hỗ trợ người gọi và dịch vụ phiên dịch qua điện thoại miễn phí. Dịch vụ này bao gồm hỗ trợ cho người khiếm thính và khiếm ngôn. Vui lòng gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng của WellRide theo số 844-256-5720 hoặc TTY 711.

Gọi cho WellRide

Lần đầu tiên quý vị gọi điện, chúng tôi sẽ giới thiệu về dịch vụ vận chuyển y tế không khẩn cấp (NEMT) và thảo luận về nhu cầu đi lại của quý vị. Thành viên, phụ huynh hoặc người giám hộ của thành viên, người đại diện của thành viên (chẳng hạn như nhân viên y tế cộng đồng, cha mẹ nuôi, cha mẹ nhận con nuôi hoặc nhà cung cấp dịch vụ khác được ủy quyền) đều có thể đặt xe. Vui lòng chuẩn bị sẵn số ID YCCO của quý vị; số này giống với số ID OHP của quý vị.

Sắp Xếp một Chuyến Đi.

Khi quý vị gọi điện để đặt xe, chúng tôi sẽ hỏi:

- Tên và ngày sinh của thành viên
- Địa chỉ đón
- Số điện thoại của quý vị
- Số ID
- Tên của bác sỹ hoặc phòng mạch
- Địa chỉ của bác sỹ hoặc phòng mạch
- Ngày khám bệnh
- Giờ khám bệnh
- Giờ đón sau khi khám bệnh
- Quý vị có nhu cầu đặc biệt nào không? Quý vị có sử dụng thiết bị hỗ trợ di chuyển nào không? Ví dụ: xe lăn, khung tập đi, gậy chống, nạng, v.v?
- Sẽ có người khác đi cùng thành viên đó không?
- Quý vị muốn chúng tôi liên hệ với quý vị bằng phương thức nào (điện thoại, email hoặc fax) và vào thời gian nào trong ngày.

Chuyến đi có thể:

- Sắp xếp trước 90 ngày
- Đối với nhiều dịch vụ hoặc các dịch vụ lặp lại, có thể đặt lịch trước tối đa 90 ngày
- Các cuộc khám bệnh cùng một ngày

Các Chuyến Đi Dành Cho Trẻ Em.

Khi quý vị gọi điện để đặt xe cho trẻ em từ 12 tuổi trở xuống, chúng tôi cũng cần biết thêm thông tin sau:

- Tên của trẻ
- Số ID
- Ngày sinh
- Nếu con em của quý vị cần ghé ngồi trẻ em
- Tên của người lớn sẽ đi cùng con em của quý vị, người lớn đó có thể là mẹ, bố, mẹ kế, bố dượng, ông bà hoặc người giám hộ của thành viên đó.

Những Trách Nhiệm của WellRide Khi Quý Vị Đặt Chuyến Đi

Khi quý vị gọi điện để đặt xe, chúng tôi sẽ:

- Đảm bảo thành viên đó đang tham gia chương trình YCCO OHP, Chương Trình Nha Khoa Hiệp Định Liên Kết Tự Do (COFA) hoặc Chương Trình Nha Khoa dành cho Cựu Chiến Binh. Điều này bao gồm cả những thành viên Đủ Điều Kiện Nhận Đầy Đủ Quyền Lợi (FBDE).
- Đảm bảo rằng các thành viên thuộc chương trình Đủ Điều Kiện Nhận Đầy Đủ Quyền Lợi hoặc FBDE vẫn đang hiệu lực với chương trình Medicare Advantage, Chương Trình Dành Cho Người Có Nhu Cầu Kép Đặc Biệt (Dual Special Needs Plan), hoặc với Medicare.
- Đảm bảo rằng chuyến đi là đến một dịch vụ hoặc cơ sở y tế được bảo hiểm OHP chi trả.
- Đảm bảo rằng chuyến đi cho FBDE là dành cho dịch vụ được bảo hiểm bởi OHP hoặc Medicare trong khu vực dịch vụ của YCCO. Nếu nằm ngoài khu vực của chúng tôi và dịch vụ được bảo hiểm không được cung cấp trong khu vực của chúng tôi, chúng tôi phải thanh toán chi phí đồng chi trả, bao gồm cả dịch vụ vận chuyển.
- Đối với các thành viên tham gia Chương Trình Nha Khoa Hiệp Ước Liên Kết Tự Do (COFA) hoặc Chương Trình Nha Khoa dành cho Cựu Chiến Binh, YCCO sẽ chi trả chi phí dịch vụ vận chuyển y tế không khẩn cấp (NEMT) chỉ cho các lần khám răng của họ.
- Xác nhận xem có cần phương tiện vận chuyển an toàn hay không. Tìm hiểu thêm thông tin về dịch vụ vận chuyển an toàn tại trang 20.
- Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về chuyến đi trong cuộc gọi hoặc ngay sau khi chuyến đi được xác nhận với tài xế.
- Phê duyệt, sắp xếp hoặc từ chối yêu cầu di chuyển trong vòng 24 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu. Điều này bao gồm tất cả các chặng của chuyến đi. Khung thời gian 24 giờ có thể được rút ngắn nếu cần thiết để đảm bảo thành viên đến nơi khám bệnh đúng giờ.
- Tất cả các chuyến xe sẽ được sắp xếp trước ngày hẹn. Quý vị sẽ được thông báo ít nhất 2 ngày trước ngày hẹn nếu yêu cầu đặt xe bị từ chối.
- Nếu yêu cầu đặt xe được thực hiện ngắn hơn hai (2) ngày trước thời gian đón khách dự kiến, CCO hoặc công ty môi giới dịch vụ vận chuyển y tế không khẩn cấp (NEMT) được ủy quyền sẽ cung cấp cho Thành Viên số điện thoại của công ty môi giới và có thể, nhưng không bắt buộc, cung cấp thêm tên và số điện thoại của tài xế NEMT hoặc nhà cung cấp dịch vụ NEMT.
- Sau khi sắp xếp xong chuyến đi, chúng tôi sẽ thông báo và xác nhận với quý vị:
 - Tên và số điện thoại của nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển y tế không khẩn cấp (NEMT),
 - Đặt ngày và giờ,
 - Địa chỉ nơi đón quý vị, và
 - Tên và địa chỉ của nhà cung cấp dịch vụ thăm khám

Chúng tôi cung cấp dịch vụ vận chuyển ngoài khu vực đối với các dịch vụ được bảo hiểm bởi OHP.

Các Thành Viên Đủ Điều Kiện Nhận Đầy Đủ Quyền Lợi (FBDE)

Vận Chuyển Y Tế Không Khẩn Cấp (NEMT) dành cho các thành viên FBDE cần di chuyển trong khu vực dịch vụ của YCCO để sử dụng các dịch vụ được bảo hiểm bởi OHP hoặc Medicare trong khu vực dịch vụ của YCCO. Nếu dịch vụ được bảo hiểm không có sẵn trong khu vực của chúng tôi và chúng tôi phải di chuyển ra ngoài khu vực đó, chúng tôi sẽ phải chịu chi phí đồng chi trả, bao gồm cả chi phí dịch vụ vận chuyển.

Các Chuyến Đi Không Được Phê Duyệt

Nếu yêu cầu đặt xe của quý vị không được chấp thuận, quý vị sẽ được thông báo trong vòng 24 giờ kể từ khi yêu cầu. Thời gian này có thể ngắn hơn để đảm bảo quý vị đến đúng giờ cho cuộc hẹn. Khi chúng tôi không chấp thuận yêu cầu đặt xe, một lá thư sẽ được gửi đến quý vị. Lá thư này được gọi là thông báo về quyết định từ chối quyền lợi hoặc NOABD. Quý vị có thể tìm hiểu thêm về các trường hợp yêu cầu đặt xe không được chấp thuận và quy trình kháng nghị cũng như phiên điều trần bằng cách gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng hoặc xem phần Hệ Thống Khiếu Nại trong hướng dẫn này ở trang 26.

Các Quyết Định cho Chế Độ Di Chuyển và Mức Độ Dịch Vụ Phù Hợp

YCCO sẽ đưa ra tất cả các quyết định về phương thức di chuyển và mức độ dịch vụ phù hợp. Phương thức di chuyển là cách thức quý vị được đưa từ nơi này đến nơi khác. Một số loại phương thức di chuyển bao gồm xe van dành cho người sử dụng xe lăn hoặc xe bốn chỗ. WellRide lên lịch và chỉ định chuyến đi cho nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển y tế không khẩn cấp (NEMT) phù hợp.

Danh sách dưới đây sẽ được xem xét kỹ lưỡng đối với từng hành khách để quyết định phương thức di chuyển phù hợp:

- Khả năng đi lại của quý vị và việc quý vị có sử dụng khung tập đi, gậy chống, xe lăn hay nạng hay không.
- Khả năng di chuyển hoặc được di chuyển. Ví dụ như có thể tự di chuyển hoặc được hỗ trợ di chuyển từ xe lăn hoặc cáng cứu thương.
- Khả năng thực hiện các hoạt động sinh hoạt hàng ngày.
- Cần được giúp đỡ và, nếu có người đi kèm, người đó phải tuân thủ các quy định dành cho người đi kèm.
- Các điều kiện hoặc nhu cầu đặc biệt, bao gồm cả khuyết tật về thể chất hoặc sức khỏe tâm thần.
- Mức độ dịch vụ phù hợp với nhu cầu (đưa đón tận lề đường, đưa đón tận cửa hoặc đưa đón tận nơi)

Thông Tin Người Đi Kèm

Người đi kèm là người đi cùng với thành viên sử dụng dịch vụ vận chuyển y tế không khẩn cấp (NEMT). Không phải ai cũng có thể có người đi cùng. Một số thành viên bắt buộc phải có người đi kèm là người lớn nếu họ là trẻ em từ 12 tuổi trở xuống hoặc là người ở bất kỳ độ tuổi nào có nhu cầu đặc biệt về thể chất hoặc hành vi. Người đi kèm không phải trả phí khi đi cùng. Quy định dành cho người đi kèm như sau:

- Cha mẹ hoặc người giám hộ phải cung cấp người đi cùng với những người nêu trên khi đến và đi từ các dịch vụ được bảo hiểm và các mục đích khác được YCCO chấp thuận, trừ khi:
 - Tài xế là tình nguyện viên hoặc nhân viên của Sở Dịch Vụ Nhân Sinh (DHS) hoặc nhân viên của Cơ Quan Quản Lý;
 - Thành viên cần phương tiện vận chuyển an toàn; hoặc
 - Một nhà cung cấp dịch vụ xe cứu thương sẽ đưa bệnh nhân đến nơi cần thiết bằng xe cứu thương, và YCCO sẽ thanh toán chi phí cho nhà cung cấp dịch vụ xe cứu thương đó.
- Các chuyến vận chuyển bằng xe cứu thương NEMT phải có người đi kèm khi chúng tôi sử dụng xe cứu thương để vận chuyển người ngồi xe lăn hoặc nằm cáng hoặc vận chuyển bằng xe van.
- Người Đi Kèm có thể là: mẹ, cha, mẹ kế, cha dượng, ông bà hoặc người giám hộ của thành viên đó.
- Bất kỳ người lớn nào từ 18 tuổi trở lên được cha mẹ hoặc người giám hộ của thành viên ủy quyền.
- Những người đi kèm phải đi cùng thành viên từ địa điểm đón đến địa điểm khám bệnh và cả chuyến về.
- Cha mẹ hoặc người giám hộ, hoặc người chăm sóc người lớn của thành viên phải có và lắp đặt ghế an toàn. Tài xế không được phép vận chuyển thành viên nếu cha mẹ hoặc người giám hộ không có ghế an toàn đáp ứng quy định của pháp luật tiểu bang. Những thành viên sau đây bắt buộc phải sử dụng ghế an toàn dành cho trẻ em:
 - Những người có chiều cao dưới 4 feet 9 inch và cân nặng dưới 40 pounds.
 - Trẻ em dưới hai tuổi cũng phải được thắt dây an toàn đúng cách trong hệ thống ghế an toàn dành cho trẻ em hướng về phía sau.
 - Những trẻ nặng hơn 40 pounds và cao từ 4'9" trở xuống, ngoại trừ trường hợp trẻ được thắt dây an toàn đúng cách bằng hệ thống an toàn đáp ứng các quy định về dây an toàn, dây đai và hệ thống an toàn dành cho trẻ em nặng hơn 40 pounds.

WellRide sẽ quyết định xem thành viên có cần giúp đỡ hay không và liệu người đi kèm có đáp ứng các quy định hay không.

Những Thay Đổi và Vấn Đề An Toàn

Đôi khi, lịch trình chuyến đi có thể cần phải thay đổi:

- Hành khách có vấn đề về sức khỏe có thể gây nguy hiểm trực tiếp cho tài xế hoặc những người khác trong xe.
- Hành khách đe dọa gây hại cho tài xế hoặc những người khác trong xe.
- Hành khách có hành vi hoặc tạo ra tình trạng gây nguy hiểm cho tài xế hoặc những người khác trong xe.
- Hành khách thường xuyên hủy chuyến hoặc không xuất hiện vào ngày đã hẹn.
- Hành khách có hành vi mà theo đánh giá của YCCO, khiến các nhà cung cấp hoặc cơ sở y tế địa phương từ chối cung cấp thêm dịch vụ, trừ khi có sự thay đổi về dịch

vụ để đảm bảo nhà cung cấp sẽ cung cấp các dịch vụ được bảo hiểm cho thành viên.

Nếu chúng tôi phải thay đổi chuyến đi của quý vị vì một trong những lý do nêu trên, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thông báo bằng văn bản. YCCO sẽ trao đổi với quý vị trước khi gửi thư như đã nêu trong OAR 410-141-3955 (8). Các thành viên sẽ được thông báo tại thời điểm yêu cầu dịch vụ NEMT về nhu cầu điều chỉnh, sau đó sẽ có xác nhận bằng văn bản gửi cho thành viên, điều phối viên chăm sóc của thành viên và bất kỳ nhà cung cấp yêu cầu nào. Trước khi sửa đổi dịch vụ, nhà cung cấp NEMT, đại diện CCO.

Những thay đổi hợp lý bao gồm, nhưng không giới hạn ở, và yêu cầu các thành viên phải thực hiện các điều sau:

- Sử dụng một nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển cụ thể;
- Di chuyển cùng người đi kèm;
- Sử dụng phương tiện giao thông công cộng nếu có;
- Tự lái xe hoặc tìm người lái xe đưa đón thành viên và nhận tiền bồi hoàn chi phí đi lại; hoặc
- Xác nhận chuyến đi với nhà cung cấp dịch vụ vận chuyển y tế phi khẩn cấp (NEMT) vào ngày diễn ra chuyến đi hoặc ngày trước đó.

Vận Chuyển An Toàn

Vận chuyển an toàn là một dịch vụ vận chuyển y tế phi khẩn cấp không tự nguyện dành cho việc vận chuyển bắt buộc các thành viên đang có nguy cơ gây hại cho bản thân hoặc người khác. Vận chuyển an toàn có thể được sử dụng khi:

- Chúng tôi đã đảm bảo rằng phương tiện vận chuyển an toàn được sử dụng đáp ứng tất cả các quy định của tiểu bang và liên bang, và có khả năng vận chuyển người bệnh đang trong tình trạng khủng hoảng hoặc có nguy cơ gây hại cho bản thân hoặc người khác do các vấn đề về tâm thần, cảm xúc hoặc lạm dụng chất gây nghiện; và
- Việc vận chuyển được thực hiện đến một cơ sở y tế thuộc chương trình Medicaid được công nhận có khả năng điều trị nhu cầu chăm sóc y tế hoặc sức khỏe tâm thần khẩn cấp của bệnh nhân đang trong tình trạng nguy kịch;
- Một người đi kèm bổ sung có thể đi cùng thành viên mà không phải trả thêm phí, khi cần thiết về mặt y tế, chẳng hạn như để cho uống thuốc trên đường đi hoặc để tuân thủ các quy định pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn ở trường hợp cần có cha mẹ, người giám hộ hợp pháp hoặc người đi kèm trong quá trình vận chuyển.

Thời Tiết Xấu và Các Kế Hoạch Dự Phòng

Chúng tôi sẽ cung cấp dịch vụ đưa đón cho các thành viên cần chăm sóc y tế khẩn cấp trong điều kiện thời tiết xấu. Thời tiết xấu có thể bao gồm nắng nóng hoặc lạnh giá khắc nghiệt, lũ lụt, cảnh báo lốc xoáy, tuyết rơi dày hoặc đường trơn trượt do băng giá. Ví dụ về chăm sóc y tế khẩn cấp là hóa trị và lọc thận. Chúng tôi sẽ gọi cho quý vị khi thời tiết xấu và phối hợp với quý vị và nhà cung cấp dịch vụ y tế để tìm ra lựa chọn tốt nhất cho quý vị.

Chúng tôi có kế hoạch dự phòng cho những trường hợp nhu cầu vận chuyển tăng đột biến bất ngờ và khi chuyến xe bị trễ (không quá 15 phút) hoặc không thể thực hiện dịch vụ theo lịch trình đã định. Chúng tôi sẽ gọi điện và thông báo cho hành khách thông tin chuyến xe mới ngay khi có thể. Khi chuyến xe được sắp xếp lại, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về những thay đổi. Nếu không thể tìm được tài xế mới, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị và cùng quý vị cũng như nhà cung cấp dịch vụ tìm ra giải pháp tốt nhất cho quý vị.

Đón và Đưa Thành Viên

- Các tài xế sẽ thông báo cho quý vị khi họ đến điểm đón và sẽ chờ ít nhất 15 phút sau giờ đón đã hẹn.
- Nếu hành khách không xuất hiện hoặc chưa sẵn sàng đón sau 15 phút, tài xế sẽ thông báo cho chúng tôi trước khi rời đi.
- Các tài xế cung cấp mức độ dịch vụ phù hợp với nhu cầu (đưa đón tận lề đường, đưa đón tận cửa hoặc đưa đón tận nơi).
- Các tài xế sẽ không đưa khách đến điểm hẹn sớm hơn 15 phút trước giờ mở cửa văn phòng trừ khi hành khách, người đại diện hành khách, người giám hộ hoặc phụ huynh yêu cầu.
- Các hành khách sẽ được đưa đến phòng khám ít nhất 15 phút trước giờ hẹn để tránh trường hợp bị coi là đến muộn.
- Các hành khách sẽ không đến phòng khám sớm hơn 1 giờ so với thời gian đã hẹn.
- Thời gian chờ sẽ không vượt quá 15 phút so với thời gian đón khách đã định.
- Việc thiết lập thời gian đón khách cố định sẽ đảm bảo đủ thời gian di chuyển để thành viên có thời gian làm thủ tục trước khi vào khám.
- Các tài xế sẽ không đón khách sau 15 phút sau khi văn phòng đóng cửa, trừ khi hành khách, người đại diện của hành khách, người giám hộ hoặc phụ huynh yêu cầu xếp đặt trước cho chuyến đi.
- Đối với các chuyến đi khứ hồi không được đặt trước, chúng tôi sẽ đảm bảo rằng hành khách sẽ được đón trong vòng một giờ sau khi được thông báo.
- Nếu cần thay đổi chuyến đi mà không có thông báo trước, WellRide sẽ tìm cách sắp xếp chuyến đi với tài xế khác nếu cần thiết.
- Các tài xế không được thay đổi thời gian đón khách đã được chỉ định nếu không có sự chấp thuận bằng văn bản trước đó từ WellRide.
- Nếu tài xế đến trước giờ đón đã định, hành khách không cần phải lên xe cho đến đúng giờ đón đã định.

Các Quyền và Trách Nhiệm của Thành Viên

Người sử dụng dịch vụ vận chuyển y tế phi khẩn cấp (NEMT) và người đi kèm có các quyền và trách nhiệm khi sử dụng dịch vụ này.

Quý vị có quyền:

- Quyền được sử dụng các dịch vụ vận chuyển an toàn và đáng tin cậy, phù hợp với nhu cầu của quý vị.

- Dịch vụ thông dịch miễn phí khi liên hệ với bộ phận Chăm Sóc Khách Hàng.
- Thông tin về dịch vụ vận chuyển y tế phi khẩn cấp (NEMT) bằng ngôn ngữ hoặc định dạng phù hợp với nhu cầu của quý vị.
- Nhận thông báo bằng văn bản khi yêu cầu đặt xe bị từ chối.
- Các thành viên có quyền khiếu nại về dịch vụ vận chuyển y tế không khẩn cấp (NEMT) của quý vị, nộp đơn kháng cáo, yêu cầu phiên điều trần, hoặc yêu cầu cả hai nếu quý vị cảm thấy mình bị từ chối dịch vụ một cách không công bằng.
- Quý vị sẽ nhận được thông tin chi tiết về chuyến đi ngay sau khi đặt xe. Nếu không thể thực hiện điều này, quý vị sẽ nhận được thông báo tiếp theo. Thông báo này sẽ được gửi qua phương thức liên lạc mà quý vị đã chọn: điện thoại, email, tin nhắn hoặc fax. Thông báo này nhằm xác nhận và cung cấp cho quý vị những thông tin sau:
 - Tên và số điện thoại của tài xế.
 - Thời gian đưa và thời gian đón mà quý vị yêu cầu, và
 - Tên và địa chỉ của cơ sở y tế nơi quý vị có cuộc hẹn khám bệnh.
- Các thành viên sẽ được thông báo về chuyến đi của mình vào thời điểm họ gọi điện để đặt lịch hoặc chúng tôi sẽ liên hệ với họ để cung cấp thông tin.
- Quý vị hoặc một người hỗ trợ đáng tin cậy có thể đặt lịch xe cho quý vị. Người hỗ trợ của quý vị có thể là:
 - Nhân Viên Y Tế Cộng Đồng
 - Cha mẹ
 - Cha mẹ nuôi tạm thời
 - Cha mẹ nuôi
 - Người giám hộ hợp pháp
 - Người phối ngẫu hoặc
 - Người khác mà quý vị đã cho phép bằng văn bản để lên lịch hẹn thay cho quý vị.
- Quý vị hoặc người hỗ trợ của quý vị có thể sắp xếp phương tiện di chuyển trong cùng ngày.
- Quý vị sẽ được bố trí tài xế phù hợp nhất với nhu cầu của mình. Quý vị không nhất thiết phải luôn sử dụng cùng một tài xế cho tất cả các chuyến đi của mình.
- Quý vị sẽ được thông báo nếu toàn bộ chuyến đi hoặc một phần chuyến đi của quý vị được chấp thuận hoặc bị từ chối. Quý vị sẽ được thông báo ít nhất 24 giờ trước giờ khởi hành dự kiến. Thời gian thông báo có thể ngắn hơn nếu chuyến đi được lên lịch trong vòng chưa đầy 24 giờ kể từ thời điểm đón khách.
- Các chuyến đi được nhân viên giám sát. Điều này giúp họ phát hiện và khắc phục nếu tài xế đi nhầm địa chỉ hoặc gặp các vấn đề khác liên quan đến việc đón và trả khách.
- Nhân viên NEMT có thể và sẽ hỗ trợ bất kỳ thay đổi nào về phương tiện di chuyển, chẳng hạn như:
 - Thêm điểm dừng nhà thuốc
 - Thêm thông tin chi tiết về cách tài xế có thể tìm thấy quý vị tại địa điểm đón khách.
 - Thay đổi tài xế hoặc công ty vận chuyển sang một người/công ty khác để đảm bảo quý vị được đón đúng giờ.

- Các tài xế không được tự ý thay đổi thời gian chuyến đi hoặc địa chỉ đón/trả khách. Các tài xế phải nhận được sự chấp thuận bằng văn bản từ WellRide trước khi thực hiện bất kỳ thay đổi nào. Nếu quý vị cần thay đổi thời gian hoặc địa chỉ đón/trả khách, vui lòng gọi cho WellRide càng sớm càng tốt.

Quý vị chịu trách nhiệm về:

- Đối xử với các tài xế và những hành khách khác một cách tôn trọng.
- Gọi điện càng sớm càng tốt để đặt lịch, thay đổi hoặc hủy chuyến đi.
- Sử dụng dây an toàn, ghế an toàn cho trẻ em hoặc các thiết bị an toàn khác theo quy định của luật pháp tiểu bang Oregon.
- Nếu quý vị cần đến hiệu thuốc hoặc sử dụng dịch vụ khác được bảo hiểm sau cuộc hẹn, quý vị phải gọi cho WellRide để được chấp thuận. Quý vị phải gọi trước khi tài xế đến đón. Nhân viên WellRide sẽ cho quý vị biết liệu tài xế có thời gian để dừng thêm một điểm nữa hay không. Họ cũng sẽ cho quý vị biết liệu điểm dừng bổ sung đó có được chấp thuận hay không. Các tài xế chỉ được phép dừng thêm tại những điểm đã được WellRide lên lịch và chấp thuận.”

Hoàn Trả Chi Phí Đi Lại, Ăn Uống và Chỗ Trú

Hoàn tiền là việc yêu cầu bồi hoàn chi phí đi lại, ăn uống hoặc chỗ ở mà quý vị đã chi trả. Để được hoàn trả chi phí đi lại, ăn uống và chỗ ở liên quan đến các dịch vụ chăm sóc sức khỏe được bảo hiểm, có thể cần phải có sự chấp thuận trước hoặc bằng chứng chứng minh việc thăm khám từ nhà cung cấp dịch vụ. Nếu một cá nhân hoặc tổ chức khác ngoài Thành Viên hoặc cha mẹ/người giám hộ của Thành Viên vị thành niên cung cấp dịch vụ vận chuyển, công ty môi giới của CCO hoặc nhà thầu phụ vận chuyển khác có thể hoàn trả chi phí cho cá nhân hoặc tổ chức đã cung cấp dịch vụ vận chuyển đó.

Để hỏi chi tiết về việc hoàn trả, hãy gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng WellRide theo số 844-256-5720. Nhân viên tiếp nhận cuộc gọi có thể gửi cho quý vị bản sao mẫu đơn hoàn trả. Họ cũng có thể cho quý vị biết thêm thông tin:

- Cách điền đầy đủ thông tin vào mẫu đơn.
- Khi cần gửi các hóa đơn kèm theo mẫu đơn.
- Nơi gửi mẫu đơn và các hóa đơn của quý vị.

Vui lòng lưu ý rằng mẫu đơn đã điền đầy đủ thông tin cùng với các hóa đơn, nếu cần, phải được gửi đến WellRide trước khi bắt kỳ khoản thanh toán nào được thực hiện.

Các yêu cầu hoàn trả phải được WellRide nhận trong vòng không quá 45 ngày kể từ ngày chuyến đi của quý vị. Các mẫu đơn yêu cầu nhận được sau 45 ngày kể từ ngày chuyến đi sẽ bị từ chối. Nếu chuyến đi bị từ chối, một lá thư có tên là Thông Báo Quyết Định Từ Chối Quyền Lợi (NOABD) sẽ được gửi đến quý vị. Lá thư này sẽ:

- Cho quý vị biết các quyền lợi của quý vị là gì.
- Cách thức kháng cáo quyết định từ chối hoặc,
- Cách yêu cầu một phiên điều trần.

Nếu yêu cầu hoàn tiền bị từ chối, YCCO sẽ thông báo cho quý vị không muộn hơn 10 ngày kể từ ngày đưa ra quyết định đó.

Nếu đơn yêu cầu hoàn tiền của quý vị được gửi đầy đủ thông tin, YCCO sẽ thanh toán cho quý vị sau 14 ngày kể từ khi YCCO nhận được đơn và các hóa đơn của quý vị. Nếu đơn thiếu bất kỳ thông tin nào, YCCO có thể hỗ trợ quý vị. YCCO có thể cần thêm 14 ngày để giúp quý vị hoàn thiện đơn.

Hoàn Trả Tiền Ăn

Các bữa ăn chỉ được hoàn trả khi tổng thời gian chuyến đi kéo dài từ 4 giờ trở lên. Đồng thời, thời gian di chuyển phải nằm trong một hoặc nhiều khung thời gian được liệt kê bên dưới.

- **Điểm tâm:**
 - Chuyến đi cần phải bắt đầu trước 6 giờ sáng để đến được cuộc hẹn trước khi nó bắt đầu.
- **Ăn trưa:**
 - Toàn bộ chuyến đi phải bắt đầu trước 11:30 giờ sáng và kết thúc sau 1:30 giờ chiều.

hoặc

- **Ăn tối:**
 - Quý vị cần phải di chuyển sau 6:30 giờ chiều vì đó là thời điểm cuộc hẹn của quý vị kết thúc.

Hoàn Trả Chi Phí Chỗ Ở

Tiền thuê chỗ ở chỉ được hoàn trả khi:

- Quý vị sẽ phải bắt đầu di chuyển trước 5 giờ sáng để có thể đến cuộc hẹn đúng giờ.
- Cuộc hẹn của quý vị kết thúc sau 9 giờ tối.
- Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị xác nhận nhu cầu cần chỗ ở vì lý do y tế, và quý vị đã gửi bản sao giấy xác nhận đó cho WellRide.
- Vì những lý do khác theo suy xét của YCCO.

Một người khác có thể đi cùng quý vị để hỗ trợ quý vị về các nhu cầu y tế. Quý vị có thể được hoàn trả chi phí ăn uống và chỗ ở cho người đi cùng nếu:

- Thành viên đó dưới 18 tuổi và không thể ở một mình.
- Bác sĩ đã ký giấy xác nhận bằng văn bản giải thích lý do tại sao cần có người khác đi cùng với thành viên đó.
- Thành viên không thể đến cuộc hẹn một mình vì những lý do thể chất hoặc tinh thần.
- Thành viên đó sẽ cần sự giúp đỡ từ người khác sau khi cuộc hẹn kết thúc.
- Vì những lý do khác theo suy xét của YCCO.

Theo suy xét của YCCO, quý vị có thể được hoàn trả chi phí ăn uống hoặc chỗ ở cho nhiều hơn một người.

Hoàn Trả Chi Phí Đi Lại

Nếu người khác đưa quý vị đến cuộc hẹn, chúng tôi có thể hoàn trả chi phí cho người lái xe. Đối với các thành viên là trẻ vị thành niên, khoản hoàn trả có thể được thực hiện cho cha mẹ ruột, cha mẹ nuôi hoặc người giám hộ hợp pháp của họ. Vui lòng gọi cho dịch vụ khách hàng để biết thêm thông tin

Nếu quý vị tự lái xe, chi phí đi lại có thể được hoàn trả khi quý vị lái xe đến và đi từ các dịch vụ được bảo hiểm. Quý vị phải yêu cầu thanh toán trước khi cuộc hẹn diễn ra. Quý vị cũng phải sử dụng mẫu đơn mà chúng tôi gửi cho quý vị. WellRide có thể yêu cầu thêm thông tin hoặc gọi cho phòng khám của bác sĩ để xác nhận rằng quý vị đã đến cuộc hẹn. Nếu WellRide không thể xác nhận rằng quý vị đã đến cuộc hẹn, WellRide có thể từ chối yêu cầu hoàn trả của quý vị. Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thông báo từ chối (NOABD) giải thích lý do chuyển đi bị từ chối.

Khoản Thanh Toán Vượt Mức

Nếu WellRide hoặc YCCO phát hiện ra điều đó:

- Quý vị đã được trả tiền để đến cuộc hẹn, nhưng quý vị đã không sử dụng số tiền đó để đi đến cuộc hẹn đó.
- Hoặc là quý vị đã không đến cuộc hẹn.
- Hoặc quý vị đã đi chung xe với một thành viên khác, người cũng được YCCO hoàn trả chi phí đi lại để đến cùng một địa điểm.
- Quý vị đã bán hoặc tặng vé/thẻ đi lại bằng phương tiện giao thông công cộng của mình cho người khác.
- Chi phí đi lại, chỗ ở hoặc ăn uống đã được người khác thanh toán và quý vị cũng đã yêu cầu sự hoàn tiền từ YCCO.

WellRide hoặc YCCO có thể yêu cầu quý vị hoàn trả lại số tiền mà chúng tôi đã thanh toán cho quý vị.

Biểu Phí Hoàn Tiền

YCCO sẽ hoàn trả cho các thành viên chi phí đi lại, ăn uống và chỗ ở với mức không thấp hơn mức quy định của OHA.

Số Dặm Được Đi Bằng Xe Riêng	\$.49 mỗi dặm
Các Bữa Ăn Cho Thành Viên	\$34.00 mỗi ngày
Điểm Tâm (Chuyến đi phải bắt đầu trước 6 giờ sáng)	\$9.00
Ăn Trưa (Chuyến đi phải kéo dài suốt khoảng thời gian từ 11:30 giờ sáng đến 1:30 giờ chiều.)	\$10.00
Ăn Tối (Việc di chuyển phải kết thúc sau 6:30 giờ chiều.)	\$15.00
Các Bữa Ăn Cho Người Đi Kèm	\$34.00 mỗi ngày
Các Bữa Ăn Cho Người Đi Kèm	Điểm Tâm \$9.00, Ăn Trưa \$10.00, Ăn Tối \$15.00
Chỗ Ở cho Thành Viên	\$110.00 mỗi đêm
Chỗ Ở cho Người Đi Kèm (Nếu ở phòng riêng)	\$110.00 mỗi đêm

YCCO có thể giữ lại các khoản thanh toán có giá trị dưới \$10. Khi tổng số tiền yêu cầu thanh toán của quý vị đạt từ \$10 trở lên, khoản thanh toán sẽ được gửi đến cho quý vị.

Hệ Thống Giải Quyết Khiếu Nại (Khiếu Nại, Kháng Cáo và Các Phiên Điều Trần Hành Chính)

Chúng tôi đảm bảo tất cả các thành viên đều có quyền tiếp cận hệ thống giải quyết khiếu nại. Chúng tôi cố gắng tạo điều kiện thuận lợi để các thành viên có thể nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo và nhận thông tin về cách thức yêu cầu phiên điều trần với Cơ Quan Y Tế Oregon (Oregon Health Authority (OHA)).

Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần trợ giúp hoặc thêm thông tin về bất kỳ phần nào của quy trình Hệ Thống Giải Quyết Khiếu Nại. Nếu quý vị cần trợ giúp hoặc muốn có thêm thông tin ngoài những gì có trong cẩm nang này hoặc sổ tay thành viên, vui lòng gọi cho Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng theo số 844-256-5720 hoặc TTY 711.

YCCO, các nhà thầu và nhà cung cấp tham gia của YCCO không thể:

- Ngăn cản thành viên sử dụng bất kỳ phần nào của hệ thống giải quyết khiếu nại hoặc áp dụng biện pháp trừng phạt đối với nhà cung cấp dịch vụ nào yêu cầu kết quả nhanh chóng hoặc ủng hộ đơn kháng cáo của thành viên.
- Khuyến khích việc rút lại đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc yêu cầu xét xử đã được nộp; hoặc
- Sử dụng việc nộp đơn khiếu nại, kháng cáo hoặc kết quả phiên điều trần làm lý do để phản ứng chống lại một thành viên hoặc yêu cầu loại bỏ thành viên đó khỏi tổ chức.
- Ngăn chặn các thành viên gửi lại khiếu nại mà họ đã gửi trước đó hoặc gửi lại cùng một khiếu nại nếu vấn đề chưa được giải quyết theo ý muốn của thành viên, và yêu cầu họ gửi khiếu nại trực tiếp đến YCCO chứ không phải WellRide.

Bác sĩ của quý vị có thể giúp quý vị làm đơn khiếu nại hoặc yêu cầu kháng cáo. Quý vị phải ký vào một mẫu đơn bằng văn bản để cho phép bác sĩ giúp đỡ quý vị. YCCO hoặc WellRide sẽ không trả đũa bất kỳ thành viên hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế nào vì đã nộp đơn khiếu nại hoặc kháng cáo.

Nếu quý vị muốn biết thêm thông tin về Hệ Thống Giải Quyết Khiếu Nại, chẳng hạn như các chính sách hoặc các mẫu thông báo dành cho thành viên, vui lòng gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng. Nếu quý vị gửi yêu cầu qua email, để đảm bảo an toàn thông tin cá nhân của quý vị, hãy nhớ ghi từ "secure" (bảo mật) vào tiêu đề email.

Quy trình giải quyết khiếu nại các ghi nhận, những phản hồi, những giải quyết hoặc xử lý các khiếu nại một cách nhất quán, cho dù khiếu nại đó liên quan đến các dịch vụ do YCCO hoặc một trong những nhà thầu của chúng tôi cung cấp.

Thông Tin về Hệ Thống Giải Quyết Khiếu Nại

Trang mạng của chúng tôi có thông tin và tài liệu liên quan đến Hệ Thống Giải Quyết Khiếu Nại.

- Thông Tin Chung <https://yamhillcco.org/members/benefits-and-rights/>
- Chính Sách <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>
- Biểu Mẫu Khiếu Nại <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>
- Biểu Mẫu Kháng Cáo <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>

- Biểu Mẫu Điều Trần <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>

Chúng tôi cũng có thể gửi mẫu đơn cho quý vị, để yêu cầu mẫu đơn, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng và yêu cầu họ gửi mẫu đơn qua đường bưu điện cho quý vị.

Khiếu Nại

Quý vị có thể gửi khiếu nại về bất kỳ quyền lợi nào của chương trình YCCO Oregon Health Plan, bao gồm cả dịch vụ vận chuyển y tế không khẩn cấp. Quý vị có thể gửi khiếu nại liên quan đến dịch vụ vận chuyển y tế không khẩn cấp (NEMT) mà không bị giới hạn, với bất kỳ lý do nào khiến quý vị không hài lòng, bao gồm cả quyền lợi của người sử dụng dịch vụ NEMT. Quý vị có thể khiếu nại về YCCO, WellRide, các quyền lợi hoặc tài xế. Quý vị có thể gửi khiếu nại về bất kỳ vấn đề nào khác ngoài thông báo từ chối và bất cứ lúc nào, bằng lời nói hoặc bằng văn bản.

Một số lý do quý vị có thể khiếu nại là:

Tiếp Cận Dịch Vụ Gọi Xe:

- Gặp khó khăn trong việc gọi xe.
- Các vấn đề khi đặt xe.

Kỳ Thi:

- Cảm thấy không được tài xế, WellRide hoặc YCCO, tôn trọng hoặc thấu hiểu.

Sự Phù Hợp của Dịch Vụ của Quý Vị:

- Dịch vụ mà quý vị đã sử dụng không phù hợp với nhu cầu của quý vị.

Chất Lượng Dịch Vụ:

- Quý vị không hài lòng với dịch vụ mà quý vị đã nhận được.
- Quý vị đã nhận được hóa đơn cho chuyến đi của mình.
- Quý vị đã bị đối xử thô lỗ.

Chất Lượng Chăm Sóc:

- An toàn của tài xế hoặc xe ô tô.

Nếu cần nộp đơn khiếu nại, quý vị có thể tự mình thực hiện hoặc nhờ người khác giúp đỡ. Quý vị có thể nhờ người đại diện do quý vị lựa chọn, chẳng hạn như nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, nộp đơn khiếu nại, kiến nghị hoặc kháng cáo. Để làm được điều này, quý vị phải cung cấp văn bản đồng ý bằng văn bản.

YCCO, WellRide hoặc các tài xế không được phép ngăn cản hoặc cố gắng ngăn cản quý vị khiếu nại về vấn đề mà quý vị đã khiếu nại trước đó với WellRide và quý vị không đồng ý với quyết định của Chuyên Viên Giải Quyết Khiếu Nại của YCCO, hoặc khiếu nại đồng thời với cả YCCO và WellRide. Nếu quý vị muốn gửi khiếu nại bằng văn bản, quý vị có thể gửi thư qua đường bưu điện, email hoặc fax cho chúng tôi. Quý vị cũng có thể sử dụng các mẫu đơn khiếu nại của YCCO hoặc OHP, chúng có sẵn trên trang mạng của chúng tôi, quý vị có thể tải xuống tại đây <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>.

- Bưu thư: YCCO Grievance Specialist
PO Box 5490
Salem, OR 97304
- Email: complaints@yamhillcco.org

Email của quý vị có thể chứa thông tin cá nhân. Hãy thêm từ "secure" (bảo mật) vào dòng tiêu đề để thông tin của quý vị được bảo vệ.

- Trang mạng: yamhillcco.org
- Fax: 503-765-9675
- Điện thoại: 833-257-2192 hoặc TTY 711

Chúng tôi cũng có thể gửi mẫu đơn cho quý vị, để yêu cầu mẫu đơn, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng và yêu cầu họ gửi mẫu đơn qua đường bưu điện cho quý vị.

Cách thức gửi Khiếu Nại

Chúng tôi và các nhà cung cấp dịch vụ của chúng tôi mong muốn quý vị nhận được sự chăm sóc tốt nhất có thể. Nếu quý vị không hài lòng với YCCO, WellRide, dịch vụ chăm sóc sức khỏe, nhà cung cấp hoặc tài xế của quý vị, quý vị có thể gửi khiếu nại. Chúng tôi sẽ cố gắng khắc phục vấn đề. Chỉ cần gọi cho Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng theo số điện thoại 844-256-5720 (TTY 711).

Nếu quý vị muốn gửi khiếu nại bằng văn bản, quý vị có thể gửi thư qua đường bưu điện, email hoặc fax cho chúng tôi. Quý vị cũng có thể sử dụng các mẫu đơn khiếu nại của YCCO hoặc OHP, chúng có sẵn trên trang mạng của chúng tôi, quý vị có thể tải xuống tại đây <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/>.

Bưu thư: Yamhill WellRide

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

- Email: complaints@yamhillcco.org
Email của quý vị có thể chứa thông tin cá nhân. Hãy thêm từ "secure" (bảo mật) vào dòng tiêu đề để thông tin của quý vị được bảo vệ.
- Trang mạng: yamhillcco.org
- Fax: 503-857-0767 or 503-765-9675
- Điện thoại: 844-256-5720 hoặc TTY 711

Chúng tôi cũng có thể gửi mẫu đơn cho quý vị. Để yêu cầu mẫu đơn, hãy gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng và yêu cầu họ gửi mẫu đơn qua đường bưu điện cho quý vị.

Khung Thời Gian cho Khiếu Nại

Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại bất cứ lúc nào.

Chúng tôi sẽ điều tra khiếu nại của quý vị và thông báo cho quý vị biết những biện pháp có thể thực hiện nhanh nhất có thể, tùy thuộc vào tình trạng sức khỏe của quý vị. Việc này sẽ được thực hiện trong vòng 5 ngày làm việc kể từ ngày chúng tôi nhận được khiếu nại của quý vị.

Nếu cần thêm thời gian, chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị trong vòng 5 ngày làm việc. Chúng tôi sẽ giải thích lý do tại sao chúng tôi cần thêm thời gian. Chúng tôi chỉ yêu cầu thêm thời gian nếu điều đó có lợi cho quý vị. Tất cả thư từ sẽ được viết bằng ngôn ngữ mà quý vị ưu tiên. Chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị trong vòng 30 ngày kể từ khi nhận được khiếu nại, thông báo về cách chúng tôi sẽ giải quyết vấn đề.

Nếu quý vị không hài lòng với cách chúng tôi xử lý khiếu nại của quý vị, quý vị có thể chia sẻ điều đó với Bộ Phận Dịch Vụ Khách Hàng của OHP theo số 800-273-0557 hoặc liên hệ với Chương Trình Thanh Tra của OHA. Các Thanh Tra Viên là người bên ngoài cho các thành viên của OHP và họ sẽ cố gắng hết sức để giúp quý vị. Vui lòng gửi email đến OHA.OmbudsOffice@odhsoha.oregon.gov hoặc để lại lời nhắn tại 877-642-0450.

Nhận Trợ Giúp để Nộp Đơn Khiếu Nại

Nếu quý vị cần trợ giúp để nộp đơn khiếu nại, quý vị có thể gọi cho Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng, chuyên viên tư vấn sức khỏe đồng đẳng hoặc điều phối viên sức khỏe cá nhân. Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng cũng có thể giúp quý vị tìm chuyên viên tư vấn sức khỏe đồng đẳng hoặc điều phối viên sức khỏe cá nhân để hỗ trợ quý vị. Quý vị có thể gọi cho Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng theo số điện thoại 855-722-8205.

Thông Báo về Quyết Định Đối Lập Chi Trả Phúc Lợi (Notice of Adverse Benefit Determination (NOABD))

Nếu chúng tôi từ chối, ngừng cung cấp hoặc giảm bớt dịch vụ y tế, nha khoa, chăm sóc sức khỏe tâm thần hoặc dịch vụ vận chuyển, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thư từ chối thông báo về quyết định của chúng tôi. Thư từ chối này còn được gọi là Thông Báo về Quyết Định Từ Chối Phúc Lợi (Notice of Adverse Benefit Determination - NOABD).

Khi yêu cầu đặt xe của quý vị bị từ chối, trước khi chúng tôi gửi cho quý vị thông báo từ chối, một nhân viên khác sẽ thực hiện đánh giá lần thứ hai để đảm bảo quyết định đó là chính xác.

Thông báo NOABD của quý vị sẽ được gửi qua đường bưu điện trong vòng 72 giờ kể từ khi bị từ chối đến :

- Thành viên bị từ chối cung cấp dịch vụ di chuyển, và
- Nhà cung cấp dịch vụ hoặc bên thứ ba khác mà thành viên đã đặt lịch hẹn khám, trong trường hợp nhà cung cấp đó thuộc mạng lưới của YCCO và họ đã yêu cầu dịch vụ vận chuyển thay mặt cho thành viên.

Nếu quý vị được thông báo qua điện thoại rằng yêu cầu của quý vị bị từ chối nhưng không nhận được thư thông báo từ chối (NOABD) sau 72 giờ, quý vị có thể gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng và yêu cầu họ gửi lại thư đó cho quý vị.

Khi nhà cung cấp dịch vụ thông báo rằng quý vị cần phải trả tiền cho một dịch vụ không được bảo hiểm chi trả, quý vị có thể yêu cầu bản sao thông báo từ chối bảo hiểm (NOABD) chứng minh rằng dịch vụ đó không được bảo hiểm. Sau khi nhận được NOABD, quý vị có thể yêu cầu khiếu nại.

Kháng Cáo

Sau khi nhận được thông báo từ chối (NOABD), quý vị, người đại diện của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị, với sự đồng ý bằng văn bản của quý vị, có quyền yêu cầu chúng tôi xem xét lại quyết định từ chối thông qua thủ tục kháng cáo và phiên điều trần

công bằng. Quý vị phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo từ chối (NOABD).

Nếu quyết định phúc thẩm không thay đổi quyết định từ chối ban đầu, quý vị có thể yêu cầu một phiên điều trần cấp tiểu bang. Quý vị phải yêu cầu phiên điều trần trong vòng 120 ngày kể từ ngày ghi trên thư Thông báo Kết quả Phúc thẩm (Notice of Appeal Resolution (NOAR)).

Trước tiên, quý vị phải nộp đơn kháng cáo và nhận được thông báo rằng quyết định từ chối ban đầu được giữ nguyên trước khi quý vị có thể yêu cầu một phiên điều trần. Quý vị cũng có thể yêu cầu một phiên điều trần nếu quý vị nộp đơn kháng cáo và chúng tôi vượt quá thời hạn kháng cáo quy định.

Kháng Cáo của Nhà Cung Cấp

Nếu nhà cung cấp dịch vụ của quý vị gửi đơn kháng nghị về dịch vụ bị từ chối hoặc yêu cầu phê duyệt mà không có sự đồng ý của quý vị, YCCO sẽ tiến hành kháng nghị thay mặt nhà cung cấp; các nhà cung cấp có thể gọi cho bộ phận Dịch Vụ Khách Hàng để biết thêm thông tin. Việc nhà cung cấp kháng nghị mà không có sự đồng ý của quý vị không làm mất quyền kháng nghị của quý vị.

Những lý do quý vị có thể nộp đơn kháng cáo:

- Yêu cầu thanh toán chi phí đi lại cho các cuộc hẹn khám bệnh không khẩn cấp của quý vị đã bị từ chối.
- Yêu cầu sử dụng dịch vụ Vận Chuyển Y Tế Phi Khẩn Cấp (NEMT) của quý vị đã bị từ chối.
- Quý vị đã bị từ chối cung cấp dịch vụ toàn bộ hoặc một phần.

Cách kháng cáo một quyết định

Quý vị có quyền trình bày lý lẽ bảo vệ đơn kháng cáo của mình, cung cấp thông tin và lời khai trực tiếp hoặc bằng văn bản, và đưa ra các lập luận pháp lý và thực tế trực tiếp hoặc bằng văn bản trong thời hạn nộp đơn kháng cáo.

Để nộp đơn kháng cáo, quý vị có thể gọi cho Dịch Vụ Khách Hàng và yêu cầu nộp đơn qua điện thoại. Quý vị cũng có thể điền vào mẫu đơn Yêu Cầu Xem Xét Lại Quyết Định Chăm Sóc Sức Khỏe (OHP 3302) đã được gửi cho quý vị cùng với thông báo từ chối (NOABD) và gửi qua đường bưu điện hoặc email cho chúng tôi. Quý vị có thể tìm thấy bản sao của mẫu đơn trên trang mạng của chúng tôi tại đây <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/> quý vị có thể tải xuống, điền vào và gửi qua email hoặc bưu điện cho chúng tôi.

- Bưu thư: Yamhill WellRide
Attn: Appeals
16253 SE 130th Ave
Clackamas, OR 97015
- Email: appeals@yamhillcco.org
Email của quý vị có thể chứa thông tin cá nhân. Hãy thêm từ "secure" (bảo mật) vào dòng tiêu đề để thông tin của quý vị được bảo vệ.
- Trang mạng: yamhillcco.org

- Fax: 503-857-0767 or 503-765-9675
- Điện thoại: 844-256-5720

Nhận Trợ Giúp để Nộp Đơn Kháng Cáo

Nếu quý vị cần trợ giúp trong việc nộp đơn kháng cáo, quý vị có thể liên hệ với người đại diện được ủy quyền hoặc nhà cung cấp dịch vụ của mình. Nhà cung cấp dịch vụ có thể nộp đơn kháng cáo thay mặt quý vị với sự đồng ý bằng văn bản của quý vị. Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng cũng có thể giúp quý vị tìm một nhân viên y tế cộng đồng được chứng nhận, chuyên gia tư vấn sức khỏe đồng đẳng hoặc người hướng dẫn sức khỏe cá nhân để hỗ trợ quý vị. Quý vị có thể gọi cho Bộ Phận Chăm Sóc Khách Hàng theo số điện thoại 855-722-8205.

Khung Thời Gian cho Kháng Cáo

Quý vị phải nộp đơn kháng cáo trong vòng 60 ngày kể từ ngày ghi trên NOABD.

Quý vị sẽ nhận được Thông Báo Kết Quả Giải Quyết Khiếu Nại (Notice of Appeal Resolution (NOAR)) từ chúng tôi trong vòng 16 ngày, thông báo cho quý vị biết liệu người xem xét có đồng ý hay không đồng ý với quyết định của NOABD.

Nếu chúng tôi cần thêm thời gian, chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị. Chúng tôi sẽ có thêm tối đa 14 ngày để trả lời.

Thông Báo Kết Quả Giải Quyết Khiếu Nại (NOAR)

Thư Thông Báo Kết Quả Kháng Cáo (NOAR) là thư mà chúng tôi sẽ gửi cho quý vị để thông báo kết quả kháng cáo của quý vị. Thư này sẽ cho biết chúng tôi đồng ý hay không đồng ý với quyết định của NOABD. Một mẫu đơn yêu cầu phiên điều trần sẽ được gửi kèm theo thư NOAR để quý vị có thể yêu cầu phiên điều trần nếu quý vị không đồng ý với quyết định kháng cáo hoặc nếu YCCO không giải quyết kháng cáo của quý vị trong thời hạn quy định.

Kháng Cáo Nhanh Chóng

Quý vị có thể yêu cầu xem xét kháng cáo khẩn cấp. Hãy gọi cho chúng tôi hoặc gửi fax mẫu đơn OHP 3302. Hãy yêu cầu xem xét kháng cáo khẩn cấp nếu việc chờ đợi quy trình kháng cáo thông thường có thể gây nguy hiểm đến tính mạng, sức khỏe hoặc khả năng hoạt động của quý vị. Chúng tôi sẽ gọi điện và gửi thư cho quý vị trong vòng 1 ngày làm việc để thông báo rằng chúng tôi đã nhận được yêu cầu xem xét kháng cáo khẩn cấp của quý vị.

Nếu quý vị yêu cầu xem xét khẩn cấp, chúng tôi sẽ đưa ra quyết định nhanh chóng nhất có thể, tùy thuộc vào tình trạng sức khỏe của quý vị, không quá 72 giờ kể từ khi nhận được yêu cầu xem xét khẩn cấp. Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để liên hệ với quý vị và nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị qua điện thoại để thông báo quyết định của chúng tôi. Quý vị cũng sẽ nhận được một lá thư thông báo.

Theo yêu cầu của quý vị hoặc nếu chúng tôi cần thêm thời gian, chúng tôi có thể gia hạn thời gian xử lý lên đến 14 ngày.

Nếu yêu cầu kháng nghị khẩn cấp bị từ chối hoặc cần thêm thời gian, chúng tôi sẽ gọi cho quý vị và quý vị sẽ nhận được thông báo trong vòng 2 ngày. Yêu cầu kháng nghị khẩn cấp bị từ chối sẽ trở thành yêu cầu kháng nghị thông thường.

Các Bên Tham Gia vào Quá Trình Kháng Cáo

Những người sở hữu hoặc yêu cầu kháng cáo chính là các bên liên quan. Đó có thể là thành viên và người đại diện của họ hoặc người đại diện pháp lý quyền sở hữu di sản của thành viên đã qua đời.

Các Thành Viên Đủ Điều Kiện Nhận Cả Hai Chương Trình Bảo Hiểm và Quyền Kháng Cáo

Nếu quý vị đang tham gia cả chương trình YCCO OHP và Medicare, quý vị có thể có nhiều quyền kháng cáo hơn những quyền được liệt kê. Quý vị cũng có thể gọi cho Medicare để tìm hiểu thêm về quyền kháng cáo của mình với họ.

Các Phiên Điều Trần Công Bằng

Sau khi kháng cáo, quý vị, người đại diện được ủy quyền của quý vị hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị (với sự đồng ý bằng văn bản của quý vị) có thể yêu cầu một phiên điều trần công bằng với Thẩm Phán Luật Hành Chính Tiểu Bang Oregon. Quý vị có thể thực hiện việc này bằng lời nói hoặc bằng văn bản.

Những lý do quý vị có thể nộp đơn yêu cầu mở phiên điều trần:

- Yêu cầu kháng nghị của quý vị không được chấp thuận.
- YCCO không giải quyết đơn khiếu nại của quý vị trong khung thời gian quy định.

Quý vị sẽ có 120 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo từ chối kháng cáo (NOAR) để yêu cầu tiểu bang tổ chức phiên điều trần.

Thư thông báo từ NOAR của quý vị sẽ có một mẫu đơn mà quý vị có thể gửi đi để yêu cầu một phiên điều trần.

Tại phiên điều trần, quý vị có thể trình bày với thẩm phán lý do quý vị không đồng ý với quyết định của chúng tôi và tại sao các dịch vụ đó nên được chi trả. Quý vị có quyền có luật sư hoặc người đại diện tham dự phiên điều trần. Quý vị không nhất thiết phải có luật sư để nộp đơn yêu cầu điều trần.

Có dịch vụ trợ giúp pháp lý miễn phí thông qua:

Dịch Vụ Trợ Giúp Pháp Lý và Đường Dây Nóng Về Phúc Lợi Công Cộng của Trung Tâm Luật Oregon 800-520-5292 hoặc TTY 711

Việc chuẩn bị cho phiên điều trần mất hơn 30 ngày. Trong thời gian chờ đợi phiên điều trần, quý vị vẫn có thể tiếp tục nhận dịch vụ đã bắt đầu trước khi chúng tôi đưa ra quyết định ban đầu về việc ngừng cung cấp dịch vụ đó.

Quý vị phải yêu cầu tiểu bang tiếp tục cung cấp dịch vụ trong vòng 10 ngày kể từ ngày chúng tôi gửi thông báo từ chối (NOAR) xác nhận việc từ chối yêu cầu của quý vị.

Sau khi phiên điều trần của quý vị diễn ra và được giải quyết, quý vị sẽ nhận được một lá thư (gọi là "Quyết Định Cuối Cùng") thông báo kết quả của phiên điều trần đó.

Kháng Cáo Nhanh cho Các Vấn Đề Sức Khỏe Khẩn Cấp

Quá trình xét xử cần thời gian. Nếu quý vị cần một phiên điều trần nhanh chóng vì việc chờ đợi phiên điều trần thông thường có thể gây hại nghiêm trọng cho quý vị, hãy nhớ ghi rõ điều đó vào mẫu Đơn Yêu Cầu Xem Xét Lại Quyết Định Chăm Sóc Sức Khỏe. Đơn Vị Điều Trần Y Tế của Cơ Quan Y Tế Oregon (OHA) sẽ xem xét yêu cầu của quý vị về một phiên điều trần nhanh chóng. Nếu yêu cầu bị từ chối, quý vị sẽ nhận được thư thông báo trong vòng hai ngày.

Gửi mẫu đơn yêu cầu xét xử của quý vị qua fax đến địa chỉ sau:

Đơn Vị Điều Trần Y Tế của Cơ Quan Y Tế Oregon tại 503-945-6035

Hãy đính kèm vào mẫu đơn một văn bản từ nhà cung cấp dịch vụ của quý vị giải thích lý do tại sao trường hợp này lại khẩn cấp.

OHA sẽ quyết định xem quý vị có đủ điều kiện được xét xử nhanh hay không trong vòng, nếu có thể, hai ngày làm việc kể từ ngày họ nhận được hồ sơ yêu cầu xét xử nhanh của quý vị. Nếu Đơn vị Điều Trần của OHA từ chối yêu cầu xét xử nhanh, họ sẽ nỗ lực hợp lý để thông báo cho quý vị bằng lời nói kịp thời và gửi thông báo bằng văn bản trong vòng hai ngày.

Đại Diện tại Phiên Điều Trần

Quý vị có quyền chọn một người khác làm đại diện cho mình tại phiên tòa, chẳng hạn như bạn bè, người thân, luật sư hoặc nhà cung cấp dịch vụ y tế của quý vị. Quý vị cũng có quyền tự bào chữa nếu muốn. Nếu quý vị thuê luật sư, quý vị phải trả phí cho họ. Quý vị có thể liên hệ Đường Dây Nóng Phúc Lợi Công Cộng (một chương trình của Dịch Vụ Trợ Giúp Pháp Lý Oregon và Trung Tâm Luật Oregon) theo số 800-520-5292, TTY 711, để được tư vấn và hỗ trợ pháp lý. Thông tin về trợ giúp pháp lý miễn phí cũng có thể được tìm thấy tại oregonlawhelp.org.

Cách Yêu Cầu một Phiên Điều Trần

Để yêu cầu một phiên điều trần, hãy gửi mẫu Đơn Yêu Cầu Xem Xét Lại Quyết Định Chăm Sóc Sức Khỏe (OHP 3302) đến địa chỉ sau:

OHA Medical Hearings

500 Summer Street NE E49

Salem, OR 97301

Fax: 503-945-6035

Tiếp Tục Nhận Các Quyền Lợi hoặc các Dịch Vụ Trong Suốt Quá Trình Kháng Cáo và/hoặc Phiên Điều Trần

Nếu quý vị đang nhận được quyền lợi hoặc dịch vụ mà chúng tôi đã từ chối và chúng tôi đã

ngừng cung cấp, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi tiếp tục cung cấp quyền lợi hoặc dịch vụ đó trong quá trình kháng cáo hoặc xét xử.

Quý vị cần:

- Hãy yêu cầu điều này trong vòng 10 ngày kể từ ngày ghi trên thông báo hoặc trước ngày quyết định này có hiệu lực, tùy theo ngày nào đến sau.
- Sử dụng mẫu Đơn Yêu Cầu Xem Xét Lại Quyết Định Chăm Sóc Sức Khỏe. Mẫu đơn này đã được gửi kèm theo Thông Báo Từ Chối Chi Trả Bảo Hiểm (NOABD). Quý vị cũng có thể tải mẫu đơn này trực tuyến tại <https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/> or here <https://bit.ly/request2review>.
- Trả lời "có" cho câu hỏi về việc tiếp tục sử dụng dịch vụ tại ô số 8 trên trang 4 của mẫu đơn Yêu Cầu Xem Xét Lại Quyết Định Chăm Sóc Sức Khỏe.

Thanh Toán để Tiếp Tục Nhận Các Quyền Lợi Hoặc Dịch Vụ

Nếu quý vị vẫn muốn nhận được quyền lợi hoặc dịch vụ đã bị từ chối, quý vị có thể phải trả tiền cho chúng. Nếu chúng tôi thay đổi quyết định trong quá trình kháng cáo, hoặc nếu thẩm phán đồng ý với quý vị tại phiên điều trần, quý vị sẽ không phải trả tiền.

Nếu chúng tôi thay đổi quyết định và quý vị chưa nhận được dịch vụ hoặc quyền lợi, chúng tôi sẽ phê duyệt hoặc cung cấp dịch vụ hoặc quyền lợi đó nhanh nhất có thể tùy thuộc vào tình trạng sức khỏe của quý vị. Chúng tôi sẽ không mất quá 72 giờ kể từ ngày nhận được thông báo về việc quyết định của chúng tôi bị đảo ngược.

Sự An Toàn và Thoải Mái của Hành Khách

Tài xế sẽ tuân thủ các tiêu chuẩn an toàn và tiện nghi vận chuyển của địa phương, tiểu bang và liên bang. Các chuyến đi được thực hiện bằng ô tô hoặc xe van đáp ứng các quy định về giấy phép và giấy phép hoạt động của địa phương cũng như các quy định được nêu dưới đây. Các chuyến đi được thực hiện bởi những tài xế đáp ứng tất cả các quy định và đã hoàn thành tất cả các thủ tục tuyển dụng bắt buộc. Thông tin chi tiết hơn về vấn đề này được nêu dưới đây.

Chiếc xe sẽ được trang bị tất cả các thiết bị an toàn này:

- Dây thắt an toàn cho tất cả hành khách nếu xe được pháp luật quy định phải có,
- Bộ dụng cụ sơ cứu,
- Bình chữa cháy,
- Biển báo dạ quang hoặc thiết bị cảnh báo phát sáng trong bóng tối đặt ven đường,
- Đèn pin,
- Sử dụng thiết bị tăng độ bám đường cho lốp xe khi cần thiết,
- Bao tay chỉ sử dụng một lần.
- Khả năng tiếp cận dành cho người sử dụng xe lăn. Tất cả thiết bị đều được trang bị để vận chuyển an toàn các thành viên sử dụng xe lăn hoặc cáng theo đúng Đạo Luật Về Người Khuyết Tật Của Mỹ năm 1990 (đã sửa đổi) (ADA), Điều 504 của Đạo Luật Phục Hồi Chức Năng năm 1973 và Quy Chế Sửa Đổi của Tiểu Bang Oregon 659.A103.

Các Quy Định của Xe và Tài Xế

Các Quy Định của Xe:

- Xe sạch sẽ và không có rác.
- Không được phép hút thuốc trong ô tô.
- Không được phép sử dụng các chất dạng xịt hoặc hóa hơi trong ô tô.
- Thiết bị an toàn được liệt kê trong phần An Toàn và Thoải Mái cho Hành Khách ở phía trên.
- Thiết bị an toàn để vận chuyển hành khách sử dụng xe lăn hoặc cang một cách an toàn.
- Việc bảo dưỡng xe được thực hiện theo đúng khuyến cáo của nhà sản xuất ô tô.
- Dây an toàn, còi, hệ thống sưởi, điều hòa không khí, hệ thống thông gió, đèn xi nhan, đèn pha, đèn hậu và cần gạt nước của xe đều hoạt động tốt. Xe phải có gương chiếu hậu hai bên và gương chiếu hậu phía sau.

Các Quy Định của Tài Xế:

- Họ phải vượt qua bài kiểm tra lý lịch tư pháp.
- Giấy phép lái xe của tài xế, bao gồm cả các chứng nhận bổ sung cần thiết, đã được xác minh.
- Tài xế phải được kiểm tra để đảm bảo không thuộc diện bị cấm tham gia các chương trình của liên bang.
- Họ nắm rõ về các dịch vụ Vận Chuyển Y Tế Phi Khẩn Cấp (NEMT), khu vực mà họ cung cấp dịch vụ, các báo cáo về tai nạn, gian lận và lạm dụng, cũng như cách thức hoạt động của xe.
- Tài xế phải hoàn thành khóa học Lái Xe Phòng Vệ của Hội Đồng An Toàn Quốc Gia hoặc một khóa học có nội dung tương đương trong vòng 3 tháng kể từ ngày được tuyển dụng và cứ sau 3 năm.
- Phải có chứng chỉ sơ cứu, hồi sức tim phổi và quy trình xử lý vết thương chảy máu do Hội Chữ Thập Đỏ cấp hoặc chứng chỉ tương đương trước khi chở bất kỳ thành viên nào.
- Tài xế phải hoàn thành khóa đào tạo về dịch vụ và an toàn cho hành khách hoặc khóa học tương đương trong vòng 3 tháng kể từ ngày được tuyển dụng và cứ sau mỗi 3 năm.
- Họ nắm rõ tất cả các quy trình ứng phó với nhu cầu chăm sóc y tế khẩn cấp của hành khách nếu cần thiết trong suốt chuyến đi.
- Tài xế phải tuân thủ tất cả các luật giao thông và vận tải của tiểu bang.

Các tài xế phải thông báo cho WellRide về bất kỳ vi phạm nào đối với luật ma túy của tiểu bang hoặc bất kỳ thay đổi nào trong lịch sử lái xe của họ, bao gồm cả các vé phạt giao thông.

Thông Tin Bổ Sung

Nếu quý vị muốn tìm hiểu thêm về WellRide, hãy truy cập trang mạng của chúng tôi tại địa chỉ sau:

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