

# WellRide

Transporte médico que no es de emergencia

Guía de transporte de NEMT

2021



Guía de transporte médico que no es de emergencia de WellRide, vigente a partir del  
01/02/2021

Todos los miembros tienen el derecho de conocer y utilizar nuestros programas y servicios. Brindamos gratis estos tipos de ayuda:

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

Si necesita ayuda o tiene preguntas, por favor llame a Servicio al Cliente al 855-722-8205.

Para obtener información sobre intérpretes de atención médica certificados, llame al Servicio al Cliente al 855-722-8205. Si necesita un intérprete para su cita, avise al consultorio de su proveedor que va a necesitar un intérprete y de qué idioma.

All members have a right to know about and use our programs and services. We give these kinds of free help:

- Sign language
- Spoken language interpreters
- Materials in other languages
- Braille, large print, audio, and any way that works better for you

If you need help or have questions, please call Customer Service at 855-722-8205.

For information on certified Health Care Interpreters call Customer Service at 855-722-8205. If you need an

interpreter at your appointments, tell your provider's office that you need an interpreter and for which language.

## **ENGLISH**

You can get this document in other languages, large print, braille or a format you prefer free of charge.

Program/contact: YCC Customer Service

Phone: 855-722-8205.

We accept all relay calls or you can dial 711.

## **RUSSIAN / РУССКИ**

Вы можете бесплатно получить текст этого документа на другом языке, набранный крупным шрифтом или шрифтом Брайля либо в предпочитаемом вами формате. Название программы и контактное лицо:

YCC Customer Service

Телефон: 855-722-8205

Мы отвечаем на любые вызовы по линии трансляционной связи; кроме того, вы можете набрать номер 711.

## **SIMPLIFIED CHINESE / 简体中文**

您可以免费获得本文件的其他语言版本，或者大号字体、盲文及您所喜欢格式的版本。

计划/联系人：YCC Customer Service

电话：855-722-8205

我们会接听所有转接电话，或者您可以拨打 711。

## **اللغة العربية / ARABIC**

يمكنكم الحصول على هذا المستند مجاناً في لغات أخرى، أو بخط كبير، أو بلغة

البريل أو بصيغة تفضلونها

البرنامج /التصال : YCC Customer Service

هاتف: 855-722-8205

نستقبل جميع المكالمات الهاتفية المعمولة بواسطة خدمات الاتصال المكتوب

أو يمكنكم الاتصال بالرقم 711

## **ESPAÑOL I ESPAÑOL**

Puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, en Braille o en el formato que usted prefiera de forma gratuita.

Programa/contacto: Servicio al cliente de YCC

Teléfono: 855-722-8205

Aceptamos llamadas de retransmisión o puede llamar al 711.

## **VIETNAMESE / TIẾNG VIỆT**

Quý vị có thể có tài liệu này miễn phí bằng ngôn ngữ khác, bản in khổ lớn, chữ nổi hoặc một định dạng khác.

Chương trình/liên lạc: YCC Customer Service

Số điện thoại: 855-722-8205

Chúng tôi chấp nhận tất cả các cuộc gọi chuyển tiếp hoặc quý vị có thể bấm số 711.

## **TRADITIONAL CHINESE / 繁體中文**

您可以免費獲得本文件的其他語言版本，或者大號字體、盲人點字及您所喜歡格式的版本。

計畫/連絡人：YCC Customer Service

電話：855-722-8205

我們會接聽所有傳譯電話， 或者您可以撥打 711

## **ROMANIAN / ROMÂNĂ**

Puteți obține acest document în alte limbi, într-un font mărit, în limbajul Braille sau într-un alt format preferat, în mod gratuit.

Program/contact: YCC Customer Service

Telefon:855-722-8205

Acceptăm toate apelurile prin serviciu de releu sau puteți suna la 711.

## **SOMALI / SOOMAALI**

Waxaad heli kartaa dokumentigan oo ku qoran luqaddo kale, far waaweyn, farta dadka indhaha aan qabin wax ku akhriyaan ee braille ama qaabka aaad doorbidayso oo lacag la'aan ah. Barnaamijka/halka la iskala soo xiriirayo:

YCC Customer Service

Telefoonka: 855-722-8205

Waa aqbalnaa wicitaanada gudbinta oo dhan ama waxaad wici kartaa 711.

## **KOREAN/한국어**

본 문서는 다른 언어로도 제공되며, 큰 활자, 점자 등 귀하가 선호하시는 형식의 문서를 무료로 받아 보실 수 있습니다.

프로그램/연락처: YCC Customer Service

전화 번호: 855-722-8205

장애인을 위한 통신중계 서비스 (relay calls)를 지원 하고 있습니다. 또는 711 번 으로 전화 주시기 바랍니다.

### **NEPALI /नेपाली**

तपाईं यो फारम पैसा नततररकन अनय भाषाहरु, ठुलो अक्षर, ब्ेल वा तपाईंले चाहेको अनय तररकाले पतन पाउन सकनु हु नेछ ।

कार्यक्रम/समपक्य : YCC Customer Service

फोन नं: 855-722-8205

हामी सबै स्ानानतरण गररएको फोन सवीकारछौं वा तपाईं 711मा फोन गन्य सकनु हु नछ ।

### **HMONG/LUS HMOOB**

Koj txais tau daim ntawv no ua lwm yam lus, ua ntawv loj, ua lus braille rau neeg dig muag los sis uas lwm yam uas koj nyiam lawv ua pub dawb.

Kev pab/tus neeg uas tiv tauj: YCC Customer Service

Xov tooj: 855-722-8205

Peb txais cov kev hu xov tooj rau neeg lag ntseg los sis koj mam li hu 711 los tau.

### **LAO /ລາວ**

ທ່ານສາມາດໄດ້ຮັບເອກະສານນີ້ເປັນພາສາອື່ນ,  
ຕົວ ພິມ ຂະ ໜາດ ໃຫຍ່, ໜັງ ສື ໂພງ ສຳລັບ ຄົນ ຕາ ບອດ ຫຼື  
ໃນ ຮູບ ແບບ ທີ່ ທ່ານ ຕ້ອງ ການ ໄດ້ ໂດຍ ບໍ່ ເສັງ ຄ່າ.

ໂຄງການ/ຕິດຕໍ່: YCC Customer Service

ໂທຣະ ຮັບ: 855-722-8205

ພວກ ເຮົາ ຍອມ ຮັບ ການ ໂທ ສຳລັບ ຄົນ ພິ ການ ຫຼື ທ່ານ ສາ  
ມາດ ໂທ ຫາ 711 ໄດ້.

## **MIEN/MIENH**

Naaiv zeiv sou meih haih lorz duqv fiev dieh nyungc  
nzaangc

neyi, nzaangc-hlo, hluo neyi nzaangc fai dieh nyungc ei  
meih

qiemx zuqc neyi maiv zuqc cuotv nyaanh.

Program/jiu tong: YCC Customer Service

Douc waac hoc: 855-722-8205

Yie mbuo zipv nzengc relay call fai meih heuc 711

La Guía de transporte de pasajeros de NEMT está disponible en papel. Llame al Servicio al Cliente al 855-722-8205 para que se lo envíen. Se lo enviaremos en un plazo de 5 días hábiles.

## Contenido

¿Qué es el transporte médico que no es de emergencia? (NEMT).....	10
¿Quién puede usar NEMT?	
¿Cuánto cuesta NEMT?	
Información de contacto de WellRide.....	11
Llamar a WellRide .....	12
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	
Cambios y seguridad	
Transporte con protección	
Mal tiempo y planes de respaldo	
Punto de recogida y retorno de los miembros.....	19
Derechos y responsabilidades de los miembros.....	21



Sistema de quejas (quejas, apelaciones y audiencias administrativas).....	23
Quejas	
Apelaciones	
Audiencias administrativas	
Seguridad y comodidad del pasajero.....	34
Requisitos para autos y conductores .....	34
Información de contacto de YCCO .....	36

## ¿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 NEMT de YCCO 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?

NEMT es gratis. Nunca se les cobra a los miembros por los viajes de WellRide, YCCO, por los proveedores de transporte o por los conductores. Los miembros no tienen que pagar los viajes incluso si YCCO, WellRide o el proveedor de transporte se niega a pagar 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.**

WellRide tiene Servicio al Cliente después de las horas de oficina, llame a nuestro número gratis si necesita ayuda después de las horas de oficina. Hay un mensaje en inglés y español, que explica cómo hacer arreglos alternativos fuera del horario de atención. Si deja un mensaje fuera del horario de atención, y el mensaje es claro e incluye un número de teléfono válido, le responderemos el próximo día hábil. WellRide intentará comunicarse con usted hasta que lo logre, y, si no puede comunicarse con usted, le dejará un mensaje. El personal del centro de llamadas documenta todos los esfuerzos para devolverle su llamada o para responder a un mensaje.

El centro de llamadas de WellRide está cerrado el día de Año Nuevo, Memorial Day, el cuatro de julio, Labor Day, Acción de gracias y el día de Navidad.

## Llamar a WellRide

La primera vez que llame, le informaremos sobre NEMT y hablaremos sobre sus necesidades de transporte.

## Planificar un transporte

Cuando llame para programar un transporte, le preguntaremos:

- Nombre del miembro y fecha de nacimiento
- Dirección dónde recogerlo
- Su número de teléfono
- El número de identificación de miembro de YCCO
- 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.
- Si tiene alguna necesidad especial, como una silla de ruedas.
- ¿Cuán móvil es el pasajero?
- ¿Acompañará otra persona al pasajero?
- ¿Cómo desea que nos comuniquemos con usted (llamada telefónica, correo electrónico o fax) y a qué hora del 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
- El número de identificación de miembro

- Fecha de nacimiento
- Si su hijo necesita un asiento para niños
- El nombre del adulto que acompañará a su hijo.

### **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.

### **Responsabilidades de WellRide cuando planifica un transporte**

Cuando llame para programar un transporte, WellRide:

- Se asegurará de que el miembro esté en YCCO OHP, esto incluye a miembros con elegibilidad doble y beneficios completos (FBDE).
- Confirmará que el transporte sea para un servicio cubierto por el OHP o para servicios relacionados con la salud.
- Confirmará si se necesita un viaje con protección.
- Le dará la información del viaje durante la llamada o tan pronto como se programe el transporte con un conductor.
- Todos los viajes estarán programados y el pasajero será notificado antes de la fecha de la cita.
- Una vez que el transporte esté programado, WellRide le dirá:

- El nombre y número de teléfono del proveedor de NEMT,
- La hora,
- La dirección donde lo recogerán, y
- El nombre y dirección del proveedor de la cita.

Ofrecemos transporte fuera del área de servicios cubiertos por OHP.

### **Miembro con Elegibilidad Doble y Beneficios Completos (FBDE)**

Cuando el FBDE necesite viajar dentro del área de servicio de YCCO o fuera si los servicios de NEMT no están disponibles dentro del área de servicio de YCCO, YCCO pagará cualquier costo compartido, incluido el costo del servicio de NEMT. La solicitud de transporte debe ser para un servicio de OHP cubierto o un servicio relacionado con la salud y esto será confirmado.

### **Transportes no aprobados**

Si no se aprueba su transporte, se le informará en las 24 horas posteriores a su solicitud, ese tiempo puede ser más corto, para asegurar que llegue a tiempo a su cita. 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 12.

## **Determinación del tipo de transporte y nivel de servicio adecuado**

WellRide tomará todas las decisiones relacionadas con el tipo de viaje 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 analizará la siguiente información para cada pasajero para determinar el tipo de transporte:

- Capacidad para caminar, y si necesita andador, bastón o silla de ruedas.
- Capacidad para moverse o ser movido.
- Capacidad para realizar las actividades de la vida diaria.
- Necesidad de asistencia y si tienen un asistente, que éste cumpla con los requisitos de asistente.
- Condiciones o necesidades especiales, incluidas las condiciones de salud física o mental.

## **Información del asistente**

Un asistente es la persona que viajará con el miembro durante el transporte NEMT. No todos pueden llevar un acompañante. El miembro debe ser un niño menor de 12 años o un miembro de cualquier edad con necesidades físicas o de conducta. Los asistentes no tienen que pagar

para viajar con usted. Estos son los requisitos para los asistentes:

- Los padres o tutores deben proporcionar al asistente que viaje con aquellos que necesitan un acompañante hacia y desde los servicios cubiertos por YCCO, excepto cuando:
  - El conductor es un voluntario o empleado del Departamento de Servicios Humanos (DHS) o un empleado de Autoridad;
  - El miembro requiere transporte con protección; 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.
- Sea la madre, el padre, la madrastra, el padrastro, el abuelo o el tutor de un miembro. Sea 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.

## **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.
- Es necesario, a nuestro juicio, asegurarse de que los proveedores brindarán los servicios cubiertos a un miembro.

## **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; y

- 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.

### **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. WellRide lo llamará si hace mal tiempo y trabajará 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 (más de 20 minutos) o no puede realizar el servicio de transporte establecido. WellRide llamará al pasajero y le dará la nueva información del viaje tan pronto como pueda. Si no pueden conseguir un nuevo conductor, WellRide se lo informará y trabajará 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 dan 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 asegurará que recojan al pasajero antes de una hora después de ser notificados.
- Si se necesita un cambio de viaje sin previo aviso, WellRide buscará formas de programar el transporte con otro conductor de NEMT si es necesario.
- Los conductores o WellRide no 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

- Se le dará la información del viaje cuando lo planifique. Si esto no sucede, se le contactará de la manera (llamada telefónica, correo electrónico, mensaje de texto, fax) y a la hora que prefiera, para darle la información del viaje tan pronto como se sepa y antes del día del transporte.
- La información sobre su transporte debe incluir:
  - El nombre y número de teléfono del proveedor de NEMT,
  - La hora de la cita y la dirección del lugar de recogida, y
  - El nombre y la dirección del proveedor para la cita del miembro.
- Los miembros no necesitan preocuparse de si se ha programado el viaje. Se les informará sobre su transporte cuando llamen para programarlo o WellRide se comunicará con ellos para darles la información.
- Usted o sus representantes, con permiso por escrito, pueden solicitar los servicios de NEMT. Un representante puede ser un trabajador de salud

comunitario, un padre de crianza, un padre adoptivo u otro proveedor autorizado.

- Usted o su representante pueden programar transportes para el mismo día.
- Se le asignará el proveedor de NEMT que mejor se adapte a sus necesidades cuando se apruebe el viaje. No estará sujeto a un proveedor de ruta fija.
- Aprobar y planificar, o denegar, un transporte con todos los trayectos del viaje sucederá en menos de 24 horas, ese tiempo puede ser menos para asegurar que va a llegar a tiempo a su cita.
- El personal que programa los transportes monitorea todos los viajes y da información actualizada a los conductores. Monitorean la ubicación de los conductores y solucionan problemas de recogida y retorno.
- El personal de NEMT ayudará con cambios en el trayecto, incluyendo:
  - Cambios de planificación imprevistos; así como
  - Cambios en el momento del transporte afectado a otro proveedor de NEMT si es necesario.
- Ningún conductor de NEMT cambiará la hora de recogida establecida sin el permiso previo grabado de WellRide.
- Los miembros tienen derecho a presentar una queja y solicitar una apelación.

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

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

### **Sistema de quejas (quejas, apelaciones y audiencias)**

Puede presentar quejas por cualquier beneficio del Plan de salud de YCCO Oregón, incluyendo el transporte médico que no es de emergencia. 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 o que presente una queja contra ambos, YCCO y WellRide.

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 reclamación, 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.

YCCO no tomará medidas punitivas contra ningún proveedor que solicite una decisión de resultado urgente o que apoye la queja o apelación de un miembro.

## Quejas

Puede presentar una queja sobre cualquier asunto, excepto un aviso de denegación, y en cualquier momento, de forma oral o por escrito.

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.

## Entre los motivos por los que puede presentar una queja están:

### Acceso para obtener transporte:

- Problemas para conseguir transporte
- Problemas para planificar transporte

### 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.
- El conductor, WellRide o YCCO no respondieron a sus preguntas.



- Recibió una factura por su viaje.

### **Calidad de la atención:**

- Seguridad del conductor o del automóvil

Si desea obtener más información sobre el Sistema de Quejas de YCCO, como por ejemplo, sobre normativas y procedimientos, o plantillas de avisos para 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.

### **¿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. Intentaremos mejorar las cosas. Simplemente, llame a Servicio al Cliente al **844-256-5720** (TTY 711).

Si desea presentar su queja por escrito, puede enviarnos una carta por correo, correo electrónico o fax. También puede utilizar este formulario de OHP

<https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Service/he3001.pdf>

- Fax: 503-574-8757
- Correo: Yamhill Community Care
- Atención: Coordinador de Quejas  
P.O. Box 4158  
Portland, OR 97208

- Correo electrónico: [appeals@yamhillcco.org](mailto:appeals@yamhillcco.org)  
Puede que haya información personal en su correo electrónico. Escriba la palabra "secure" (seguro) en la línea de asunto para que su información esté protegida.

Una vez que se reciba su queja, YCCO la resolverá tan pronto como su condición de salud lo requiera y le enviará una carta informándolo de cómo se resolvió. YCCO resolverá su queja en 5 días hábiles; si no podemos resolverla, le enviaremos una carta dentro de esos cinco días hábiles para informarle del por qué.

Luego, resolveremos su queja en 30 días y le enviaremos una carta informándolo de cómo la resolvimos. No hablaremos de su queja con nadie, a menos que usted nos dé permiso para hacerlo.

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.

### **Quejas por discriminación**

Yamhill Community Care Organization (YCCO) debe cumplir con las leyes de derechos civiles estatales y federales. No podemos tratar a las personas injustamente en ninguno de nuestros programas o actividades por su:

- Edad
- Discapacidad
- Identidad de género

- Estado civil
- Nacionalidad
- Raza
- Religión
- Color
- Sexo
- Orientación sexual

Para presentar quejas sobre discriminación u obtener más información, por favor llame a nuestro Coordinador de Quejas.

- Teléfono: Llamada gratuita: 1-800-525-6800  
(TTY/TDD) 711

Si desea presentar su queja por escrito, puede enviarnos una carta por correo, correo electrónico o fax. También puede utilizar este formulario de

OHP:<https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/he3001.pdf>

- Fax: 503-574-8757
- Correo: Yamhill Community Care
- Atención: Coordinador de Quejas  
P.O. Box 4158  
Portland, OR 97208

- Correo electrónico:[appeals@yamhillcco.org](mailto:appeals@yamhillcco.org)

Puede que haya información personal en su correo electrónico. Escriba la palabra "secure" (seguro) en la línea de asunto para que su información esté protegida.

También tiene derecho a presentar una queja de derechos civiles ante:  
Derechos civiles de la Autoridad de Salud de Oregón (OHA)  
Teléfono: (844) 882-7889, 711 TTY  
Web: [www.oregon.gov/OHA/OEI](http://www.oregon.gov/OHA/OEI) | Correo electrónico: OHA.PublicCivilRights@state.or.us  
Correo: División de la Oficina de Equidad e Inclusión  
421 SW Oak St., Suite 750  
Portland, OR 97204

División de Derechos Civiles del Departamento de Labores e Industrias  
Teléfono: (971) 673-0764  
Correo electrónico: crdemail@boli.state.or.us  
Correo: División de Derechos Civiles del Departamento de Labores e Industrias  
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: Oficina de Derechos Civiles  
200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Bldg.  
Washington, DC 20201

## Apelaciones

Si denegamos, interrumpimos o reducimos un servicio que usted está solicitando, le enviaremos una carta en la que se explicará por qué tomamos esa decisión. Cuando usted solicita un transporte o un reembolso por millas antes de que le enviemos una denegación, pediremos a un segundo empleado que revise la solicitud para asegurar que la denegación sea correcta.

YCCO enviará por correo la NOABD antes de las 72 horas de la denegación al miembro al que se le negó el transporte y al proveedor o tercero con el que se programó la cita para el miembro afectado, siempre que el proveedor sea parte de la red de proveedores de WellRide. 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.

Una vez que la reciba, puede apelar la denegación, o puede llamar a Servicio al Cliente y solicitar hacerlo por teléfono. Usted, su proveedor con su consentimiento por escrito o su representante autorizado tienen derecho a solicitar un cambio mediante una apelación y una audiencia imparcial estatal. Usted debe solicitar primero una apelación antes de 60 días a partir de 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).

### **Razones por las que puede presentar una apelación:**

- Puede solicitar que le paguen las millas para las citas médicas que no son de emergencia.
- Se le negó una solicitud de servicio de transporte médico que no era de emergencia.
- Se le negó un servicio en su totalidad o en parte.

### **Cómo apelar una decisión**

En una apelación, otro profesional de atención médica de YCCO revisará su caso.

Si desea ayuda con su apelación, llame a Servicio al Cliente y podemos completar un formulario de apelación para que lo firme.

Puede pedirle ayuda a su representante autorizado, a un trabajador de salud comunitario certificado, a un especialista en bienestar de pares o a un navegador de salud personal.

En los 16 días siguientes recibirá un Aviso de resolución de apelación (NOAR) en el que le informaremos de si el revisor está de acuerdo o en desacuerdo con nuestra decisión.

Si necesitamos más tiempo para hacer una buena revisión, le enviaremos una carta en la que le indicaremos por qué necesitamos al menos 14 días más.

## **Miembros con Elegibilidad Doble y Derechos de Apelación**

Si está inscrito en YCCO y 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 que tiene con ellos.

## **Continuidad de los beneficios durante la apelación**

Si estaba recibiendo los beneficios que le negamos antes de la denegación, puede seguir obteniéndolos durante el proceso de apelación o de audiencia.

Debe solicitar que los beneficios continúen en los 10 días posteriores a la fecha de recepción de la NOABD.

## **Si necesita una apelación urgente**

Si usted o su proveedor, con su consentimiento por escrito, o su representante autorizado creen que tiene un problema médico urgente que no puede esperar a resolverse durante el proceso regular de apelación, déjenos saber que necesita una apelación urgente. Sugerimos que incluya una declaración de su proveedor o solicite que nos llamen y expliquen por qué es urgente.

Si estamos de acuerdo en que es urgente, lo llamaremos para informarle la decisión dentro de las 72 horas o lo antes posible, según sea necesario debido a su condición médica. Si necesita más tiempo para resolver su apelación y es lo mejor para usted o si lo solicita, lo

llamaremos antes de los 2 días, le enviaremos una carta informándole el motivo y resolveremos su apelación en un plazo de 14 días.

### **Audiencias administrativas**

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.

### **Razones por las que puede solicitar una audiencia:**

- Su solicitud de apelación no se aprobó y se revirtió la denegación.

Tendrá 120 días a partir de la fecha de recepción de la carta de NOABD para solicitar una audiencia al estado.

Su carta NOAR incluirá un formulario que nos puede enviar. En la audiencia, podrá decirle al juez por qué no está de acuerdo con nuestra decisión y por qué los servicios deberían estar cubiertos. No necesita un abogado, pero puede tener uno u otra persona, como su médico, con usted.

Si contrata a un abogado, debe pagar sus honorarios.

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 urgentes para problemas de atención médica urgente**

Si cree que su problema médico no puede esperar una revisión, puede solicitar una audiencia urgente.

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

La OHA decidirá si tiene derecho a una audiencia urgente, en la medida de lo posible, antes de dos días hábiles a partir de la fecha en que reciben sus documentos de solicitud para una audiencia urgente. Si la Unidad de Audiencias de la OHA rechaza una solicitud de audiencia urgente, harán todo lo razonable para notificarle verbalmente y enviarle por correo un aviso por escrito antes de dos días.

Si la OHA aprueba su audiencia urgente, en cuanto reciban los documentos de la audiencia resolverán su audiencia urgente antes de tres días hábiles.

## **Continuidad de los beneficios durante la audiencia**

Si estaba recibiendo los servicios que le negamos antes de la denegación, puede seguir recibéndolos durante el proceso de audiencia. Debe solicitar la continuación de beneficios en los 10 días posteriores a la fecha de la NOAR.

## **Seguridad y comodidad del pasajero**

El conductor obedecerá las normas de transporte estatales y federales para la seguridad y la comodidad.

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
- Cadenas para nieve cuando sea necesario
- Guantes desechables
- Todo el equipo necesario para llevar a pasajeros en silla de ruedas o camillas si usan una

## **Requisitos para el automóvil y el conductor**

### **Requisitos para el automóvil:**

- Que esté 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
- Equipo de seguridad
- Equipo de seguridad para llevar a los miembros que usen sillas de ruedas o camillas de forma segura.
- 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

### **Requisitos para el conductor:**

- Debe pasar una verificación de antecedentes penales
- Debe conocer los servicios de NEMT, el área donde ofrecen transporte, los informes de accidentes, fraude y abuso, y cómo funciona el automóvil
- Tiene que haber completado el curso de Conducción Defensiva del Consejo Nacional de Seguridad o un curso que tenga la misma información antes de los 3 meses posteriores a su contratación y cada 3 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 llevar a cualquier miembro

- Tiene que haber completado el curso de seguridad y servicio para pasajeros o uno que tenga la misma información dentro de los 3 meses posteriores a su contratación y cada 3 años
- Debe conocer los procedimientos de YCCO para responder a las necesidades de atención de emergencia de los miembros si es necesario durante un transporte; y
- Obedecer todas las leyes estatales de manejo y transporte

### **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

Página web: [Yamhillcco.org](http://Yamhillcco.org)

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 fácil acceso para sillas de ruedas.

Yamhill Community Care Organization (YCCO) debe cumplir con las leyes de derechos civiles estatales y federales. No podemos tratar a las personas injustamente en ninguno de nuestros programas o actividades por su:

- Edad
- Discapacidad
- Identidad de género
- Estado civil
- Nacionalidad
- Raza
- Religión
- Color
- Sexo
- Orientación sexual

Para presentar quejas sobre discriminación u obtener más información, por favor llame a nuestro Coordinador de Quejas.

- Teléfono: Llamada gratuita: 1-800-525-6800  
(TTY/TDD) 711

Si desea presentar su queja por escrito, puede enviarnos una carta por correo, correo electrónico o fax. También puede utilizar este formulario de OHP

<https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/he3001.pdf>

- Fax: 503-574-8757
- Correo: Yamhill Community Care

- Atención: Coordinador de Quejas  
P.O. Box 4158  
Portland, OR 97208
- Correo electrónico: [appeals@yamhillcco.org](mailto:appeals@yamhillcco.org)  
Puede que haya información personal en su correo electrónico. Escriba la palabra "secure" (seguro) en la línea de asunto para que su información esté protegida.

También tiene derecho a presentar una queja de derechos civiles ante:

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

Teléfono: (844) 882-7889, 711 TTY

Web: [www.oregon.gov/OHA/OEI](http://www.oregon.gov/OHA/OEI) | Correo electrónico: [OHA.PublicCivilRights@state.or.us](mailto:OHA.PublicCivilRights@state.or.us)

Correo: División de la Oficina de Equidad e Inclusión

421 SW Oak St., Suite 750

Portland, OR 97204

División de Derechos Civiles del Departamento de Labores e Industrias

Teléfono: (971) 673-0764

Correo electrónico: [crdemail@boli.state.or.us](mailto:crdemail@boli.state.or.us)

Correo: División de Derechos Civiles del Departamento de Labores e Industrias

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](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)

Correo: Oficina de Derechos Civiles

200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Bldg.

Washington, DC 20201