WellRide

Transporte médico no de emergencia.
Guía del usuario
2024

Yamhill COMMUNITY CARE
WellRide

Guía del usuario de transporte médico que no es de emergencia de WellRide, vigente a partir del 1 de enero de 2024

Todos los miembros tienen derecho a conocer y a utilizar nuestros programas y servicios. Los representantes de los miembros, los miembros de la familia y los cuidadores pueden usar la ayuda gratuita que se presenta a continuación cuando usen la ayuda para entender la salud y la atención del miembro. Ofrecemos estos tipos de ayuda de forma gratuita:

- Lenguaje de señas por parte de intérpretes calificados o certificados
- Lenguaje hablado por parte de intérpretes calificados o certificados
- Material en otros idiomas.
- Uso de ayudas auxiliares, incluidas ayudas escritas, para entender la información proporcionada
- Materiales en otros formatos como braille, letra grande, audio, de la forma que sea más conveniente para usted

Si necesita ayuda o tiene alguna pregunta, llame al Servicio de Atención al Cliente al 855-722-8205 o TTY 711.

Para obtener información sobre los intérpretes médicos certificados, llame al Servicio de Atención al Cliente al 855-722-8205 o TTY 711. Si necesita un intérprete en sus citas, dígale a su proveedor que necesita un intérprete y de qué idioma.

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

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

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

English

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

-

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

Español

Puede obtener esta carta en otros idiomas, en letra grande, braille o en el formato que usted prefiera. También puede recibir los servicios de un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al Servicio de atención al cliente al 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.

Ruso

Вы можете получить это документ на другом языке, напечатанное крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в предпочитаемом вами формате. Вы также можете запросить услуги переводчика. Эта помощь предоставляется бесплатно. Звоните по тел. 855-722-8205 или TTY 711. Мы принимаем звонки по линии трансляционной связи.

-

Вы можете получить помощь от аккредитованного и квалифицированного медицинского переводчика.

Vietnamita

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

-

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

Árabe

يمكنكم الحصول على هذا الخطاب بلغات أخرى، أو مطبوعة بخط كبير، أو مطبوعة على طريقة برايل أو حسب الصيغة المفضّلة لديكم. كما يمكنكم طلب مترجم شفهي. إن هذه المساعدة مجانية. تصلو على 855-722-8205 أو المبرقة الكاتبة ا711. نستقبل المكالمات المحولة.

-

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

Somalí

Waxaad helikartaa dokumentigan oo ku qoran luqaddo kale, far waaweyn, farta dadka indhaha aan qabin wax ku akhriyaan ee braille ama qaabka aaad doorbidayso oo lacag la’aan ah. Waxaad sidoo kale codsan kartaa turjubaan. Taageeradani waa lacag la'aan. Wac 855-722-8205 ama TTY 711. Waa aqbalnaa wicitaanada gudbinta.

-

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

Chino simplificado

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

-

您可以从经过认证且合格的医疗口语翻译人员那里获得帮助。

Chino tradicional

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

-

您可透過經認證的合格醫療保健口譯員取得協助。

Coreano

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

-

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

Hmong

Koj txais tau daim ntawv no ua lwm yam lus, ua ntawv loj, ua lus braille rau neeg dig muag los sis Koj kuj thov tau kom muaj ib tug neeg pab txhais lus. Txoj kev pab no yog ua pub dawb. Hu 855-722-8205 los sis TTY 711. Peb txais tej kev hu xov tooj rau neeg lag ntseg.

-

Koj yuav tau kev pab los ntawm ib tug kws txawj txhais lus rau tib neeg mob.

Marshalés

Kwomaroñ bōk leta in ilo kajin ko jet, kōn jeje ikkillep, ilo braille ak bar juon wāwein eo eṃṃanḷọk ippaṃ. Kwomaroñ kajjitōk bwe juon ri ukōt en jipañ eok. Ejjeḷọk wōṇāān jipañ in. Kaaltok 855-722-8205 ak TTY 711. Kwomaroñ kaaltok in relay.

-

Kwomaroñ bōk jipañ jān juon ri ukōt ekōmālim im keiie āinwōt ri ukōt in ājmour.

Chuukés

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

-

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

Tagalo

Makukuha mo ang liham na ito sa iba pang mga wika, malaking letra, Braille, o isang format na gusto mo. Maaari ka ring humingi ng tagapagsalin. Ang tulong na ito ay libre. Tawagan ang 855-722-8205 o TTY 711.36 chars Tumatanggap kami ng mga relay na tawag.

-

Makakakuha ka ng tulong mula sa isang sertipikado at kwalipikadong tagapagsalin ng pangangalaga sa kalusugan.

Alemán

Sie können dieses Dokument in anderen Sprachen, in Großdruck, in Brailleschrift oder in einem von Ihnen bevorzugten Format erhalten. Sie können auch einen Dolmetscher anfordern. Diese Hilfe ist gratis. Wenden Sie sich an 855-722-8205 oder per Schreibtelefon an 711. Wir nehmen Relaisanrufe an.

-

Sie können die Hilfe eines zertifizierten und qualifizierten Dolmetschers für das Gesundheitswesen in Anspruch nehmen.

Portugués

Esta documento está disponível em outros idiomas, letras grandes ou braile, se preferir. Também poderá solicitar serviços de interpretação. Essa ajuda é gratuita. Ligue para 855-722-8205 ou use o serviço TTY 711. Aceitamos encaminhamentos de chamadas.
-
Você poderá obter a ajuda de intérpretes credenciados e qualificados na área de saúde.

Japonés

この書類は、他の言語に翻訳されたもの、拡大文字版、点字版、その他ご希望の様式で入手可能です。また、通訳を依頼することも可能です。本サービスは無料でご利用いただけます。855-722-8205 または TTY 711 までお電話ください。電話リレーサービスでも構いません。
-
認定または有資格の医療通訳者から支援を受けられます。

Información del sitio web

La Guía de transporte de usuarios 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. También la puede ver en nuestro sitio web aquí https://yamhillcco.org/members/transportation/ . La puede descargar o imprimir desde el sitio web.

Le podemos enviar una copia de la guía del usuario si nos lo pide y con su consentimiento. Llame al Servicio de Atención al Cliente o envíenos un correo electrónico a info@yamhillcco.Orgpara presentar su petición. Recibirá la misma versión que la presente. Todas las versiones de la Guía del Usuario son iguales. Díganos qué idioma o formato necesita. Esto es gratuito.

No discriminación

YCCO y sus proveedores deben seguir las leyes de derechos civiles estatales y federales. No podemos tratar injustamente a las personas, miembros o miembros potenciales en ninguno de nuestros programas o actividades debido a su:

- Edad
- Color
- Discapacidad
- Identidad de género:
- Estado civil
- Nacionalidad
- Raza
- Religión
- Sexo
- Orientación sexual
- Estado de salud o necesidad de servicios

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

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

- Por teléfono: llame a nuestro coordinador de quejas al (llamada gratuita 855-722-8205 (TTY/TDD 711)
- Fax: 503-574-8757
- Correo: Yamhill Community Care, Atención: Coordinador de Quejas
  P.O. Box 4158
  Portland, OR 97208
- Por correo electrónico: appeals@yamhillcco.org si su correo tiene información personal ponga "secure" en la línea del tema.
- Sitio web: www.yamhillcco.org

Si desea presentar su queja por escrito, puede enviarnos una carta por correo, email o fax. También puede completar el formulario OHP y enviarlo a YCCO. Puede encontrar el formulario de quejas del OHP aquí https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/he3001.pdf. No necesita tener un formulario, puede escribir una carta o correo electrónico.

¿Necesita ayuda para presentar una queja? Llame al servicio al cliente, a un especialista de pares en bienestar o a un navegador personal de salud. También tiene el

derecho de presentar una queja ante cualquiera de las siguientes organizaciones:

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

- Teléfono: (844) 882-7889, 711 TTY
- Sitio web: Oregon.gov/OHA/OEI
- 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 Labor e Industrias

- Teléfono: (971) 673-0764
- Sitio web: https://www.oregon.gov/boli/civil-rights/Pages/default.aspx
- 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

Para obtener más información, llame al coordinador de quejas.

- Teléfono: (Llamada gratuita: 1-855-722-8205
  (TTY/TDD) 711

Información de contacto de YCCO

Yamhill Community Care
Oficina administrativa:
807 NE Third Street
McMinnville, OR 97128
855-722-8205 TTY/TDD 711
Fax: 503-376-7436

Horario de la oficina administrativa:
De lunes a viernes de 8 am a 4:30 pm

Sitio web: 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 acceso para sillas de ruedas.
Servicio al cliente de YCCO:
855-722-8205 TTY: 711
De lunes a viernes de 8 am a 5 pm.
Fax: 503-376-7436

Contenido

¿Qué es el transporte médico que no es de emergencia? (NEMT)…….....18

¿Quién puede usar NEMT?

¿Cuánto cuesta NEMT?

Información de contacto para WellRide 18

¿Cómo llamar a WellRide?.....20

Planificar un transporte

Transporte para niños

Responsabilidades de WellRide cuando planifica un transporte

Miembro con Elegibilidad Doble y Beneficios Completos (FBDE)

Transportes no aprobados

Determinación del tipo de transporte y nivel de servicio adecuado

Información sobre el asistente

Cambios y seguridad

Transporte con protección

Mal tiempo y planes de respaldo

Recogida y llegada de los miembros .....……..…30

Derechos y responsabilidades de los miembros .....……..31

Reembolso por millaje, comidas y alojamiento .....……..……..34

Sistema de quejas (quejas, apelaciones y audiencias administrativas.....……38

Quejas
Apelaciones
Audiencias administrativas

Seguridad y comodidad del pasajero……53

Requisitos para autos y conductores ……..…54

Más información 56

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

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

¿Quién puede usar NEMT?

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

¿Cuánto cuesta NEMT?

NEMT es gratis. A los miembros nunca se les cobra o envía una factura por los transportes a o desde los servicios médicos cubiertos por WellRide, YCCO, los proveedores de transporte o 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 un servicio de atención al cliente para después del horario de atención regular; llame a nuestro número de teléfono gratuito si necesita ayuda. Hay un mensaje en inglés y español, que explica cómo obtener ayuda después del horario de oficina. Si deja un mensaje fuera del horario de oficina, y es claro e incluye un número de teléfono válido, le responderemos el próximo día hábil. Trataremos de hablar con usted varias veces hasta que lo consigamos, o, si no podemos, le dejaremos un mensaje. El personal del centro de llamadas documenta todos los intentos para devolverle su llamada o para responder a un mensaje. Si está teniendo una emergencia médica, llame al 911.

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

Hay personal calificado multilingüe para los usuarios, e interpretación oral de parte de un servicio de interpretación telefónica, sin costo para los miembros. Esto incluye ayuda para personas con

dificultades para escuchar o hablar. Llame al Servicio de Atención al Cliente al 844-256-5720 o TTY 711.

Llamar a WellRide

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

Planificar un transporte

Cuando llame para programar un transporte, le preguntaremos:

- Nombre del miembro y fecha de nacimiento
- Dirección dónde recogerlo
- Su número de teléfono
- Número de identificación
- Nombre del médico o clínica
- Dirección del médico o clínica
- Fecha de la cita
- Hora de la cita
- Hora para pasar a buscarlo después de la cita.
- Si tiene alguna necesidad especial, como una silla de ruedas.

- ¿Cuán móvil es el pasajero?
- ¿Otra acompañará persona al pasajero?
- ¿Cómo desea que nos comuniquemos con usted (llamada telefónica, correo electrónico o fax) y a qué hora del día?

Los viajes se pueden:

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

Transportes para niños

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

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

Nuestras responsabilidades de WellRide cuando usted planifica un transporte

Cuando llame para programar un transporte, nosotros:

- Nos aseguraremos de que el miembro está activo en YCCO OHP, Compact Free Association (COFA)

Dental Program, o el programa dental para Veteranos. Esto incluye a los miembros que califican para beneficios dobles (FBDE)

- Nos aseguraremos de que los miembros con beneficios dobles o FBDE están activos con su Medicare Advantage, su Plan de Dual Special Needs o con Medicare.
- Nos aseguraremos de que el transporte es para un servicio cubierto por el OHP o para un servicio relacionado con la salud.
- Nos aseguraremos de que el transporte de FBDE es para un servicio cubierto por el OHP o por Medicare dentro del área de servicio de YCCO. Si es fuera de nuestra área el servicio no se ofrece en nuestra área y debemos pagar por compartir el costo, incluyendo el servicio de transporte.
- Para miembros registrados con el Compact Free Association (COFA) Dental Program o el programa dental para Veteranos, YCCO cubrirá los servicios de NENT solo para sus visitas dentales.
- Confirmaremos si se necesita un transporte con protección.
- Le daremos la información del transporte durante la llamada o tan pronto como se programe el transporte con un conductor.
- Aprobaremos, prepararemos o denegaremos la petición de transporte dentro de las 24 horas desde la

petición. Esto incluye todos los trayectos del transporte. El plazo de 24 horas será menor si es necesario para asegurar que el miembro llega a tiempo a su visita.

- Todos los transportes se prepararán antes de la fecha de la visita, y el pasajero será notificado al menos 2 días antes de su transporte.
- Una vez que el transporte esté preparado, le diremos y confirmaremos:
    - El nombre y número de teléfono del proveedor de NEMT,
    - La fecha y la hora programada,
    - La dirección de dónde lo pasarán a recoger, y
    - El nombre y la dirección del proveedor de la cita.

Ofrecemos transporte fuera del área para servicios cubiertos por OHP.

Miembro con Elegibilidad Doble y Beneficios Completos (FBDE)

NEMT está disponible para miembros de FBDE que necesitan transporte dentro del área de servicio de YCCO para servicios cubiertos por OHP o Medicare dentro del área de servicio de YCCO. Si es fuera de nuestra área el servicio no se ofrece en nuestra área y debemos pagar por compartir el costo, incluyendo el servicio de transporte.

Transportes no aprobados

Si su transporte no es aprobado, se le comunicará dentro de un plazo de 24 horas desde su petición. Este plazo puede ser más corto para asegurar que pueda llegar a su visita a tiempo. Cuando no aprobemos un transporte NEMT, le enviaremos una carta. Esta carta se llama aviso de determinación adversa de beneficios o NOABD. Puede obtener más información sobre los transportes que no están aprobados y el proceso de apelación y audiencia llamando al Servicio al Cliente, o consultando la sección Sistema de Quejas de esta guía, que comienza en la página 21.

Decisiones de modo de transporte y nivel adecuado de servicios

WellRide tomará todas las decisiones relacionadas con el tipo de viaje y el nivel adecuado de servicio. El tipo de transporte es la manera 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.

La lista que sigue se revisará para cada pasajero para decidir el modo de transporte:

- Capacidad para caminar, y si necesita andador, bastón o silla de ruedas.
- Capacidad para moverse o ser movido.
- Capacidad para realizar actividades de vida diaria.
- Necesidad de ayuda, y, si tienen un asistente, si cumplen con las reglas de asistente

- Condiciones o necesidades especiales, incluidas las condiciones de salud física o mental.
- Nivel de servicio que se adapta a las necesidades (de acera a acera, de puerta a puerta o entrega en mano).

Información sobre el asistente

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

- Los padres o tutores deben proporcionar el 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 necesita un transporte con protección; o
    - Un proveedor de ambulancia transporta al miembro para los servicios NEMT y nosotros le pagamos.
- Los transportes en ambulancia de NEMT deberán tener un asistente cuando usamos 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 no pueden transportar a un miembro si los padres o el tutor no proporcionan un asiento de seguridad que cumpla con la ley estatal. Estos miembros deben tener un asiento de seguridad para niños:
    - Quienes midan menos de 4'9" y pesen menos de 40 libras.
    - Quienes tengan menos de dos años también deben viajar apropiadamente sujetos en un sistema de seguridad mirando al respaldo.
    - Quienes pesan más de 40 libras y miden 4'9" o menos, con la excepción de si el niño está apropiadamente sujeto con un sistema de seguridad que cumple con el cinturón de seguridad, arnés, y reglas de seguridad infantiles para sistemas de seguridad hechos para niños que pesan más de 40 libras.

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

Cambios y seguridad

Hay veces en las que pueda ser necesario cambiar un transporte:

- El pasajero tiene un problema de salud que puede ser una amenaza directa para el conductor o para otras personas en el automóvil.
- El pasajero amenaza con hacer daño al conductor o a otras personas en el automóvil.
- El pasajero toma parte en un comportamiento o crea una situación que pone en peligro al conductor u otras personas en el automóvil.
- El pasajero cancela frecuentemente o no se presenta en la fecha en la que está programado el transporte.
- El comportamiento del pasajero, a juicio de YCCO, causa que los proveedores de atención médica locales o las instalaciones rehusen proporcionar más servicios sin cambiar los servicios para asegurar que el proveedor proporcionará los servicios cubiertos a un miembro.

Si tenemos que cambiar su transporte por una de las causas anteriores, le enviaremos un aviso por escrito.

Cambios razonables incluyen, pero no se limitan a, y requieren que los miembros:

- Utilicen un proveedor de transporte específico;

- Viajen con un asistente;
- Utilicen transporte público cuando esté disponible;
- Manejen o encuentren alguien que lleve al miembro y reciba reemplazo por las millas; o
- Confirme el transporte con el proveedor de NEMT el mismo día o el día antes del transporte programado.

Transportes con protección

El transporte con protección es un servicio NEMT para el transporte involuntario de los 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.
- Un asistente puede viajar con el miembro, gratuitamente, cuando sea médicamente indicado, como cuando necesite administrar medicamentos en el trayecto, o para satisfacer requisitos legales que incluyen pero no están limitados a, cuando se

requiere un padre o guardián legal, o un acompañante durante el transporte.

Mal tiempo y planes de respaldo

WellRide ofrecerá transporte a los miembros que necesiten atención médica crítica durante el mal tiempo. El mal tiempo puede incluir calor o frío extremos, inundaciones, nevadas fuertes o carreteras congeladas. Algunos ejemplos de atención médica crítica son la quimioterapia y la diálisis renal. 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 15 minutos) o no puede realizar el servicio de transporte establecido. Se llamará a los pasajeros y se les dará la información del nuevo transporte tan pronto como podamos. Cuando se programe el transporte, le informaremos de los cambios. Si no pueden conseguir un nuevo conductor, se lo comunicaremos y trabajaremos con usted y su proveedor para encontrar la mejor opción para usted.

Recogida y bajada 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 nos informará 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 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, nos aseguraremos de que recojan al pasajero dentro de la 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 si es necesario.
- Los conductores no cambiarán la hora de recogida sin la aprobación previa documentada de la aprobación de WellRide.
- Si el conductor llega antes de la hora de recogida establecida, el pasajero no tiene que subirse al auto hasta la hora establecida.

Derechos y responsabilidades de los miembros

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

Tiene derecho a:

- Recibir la información del viaje cuando lo planifique. Si esto no puede suceder, 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 el número de teléfono del proveedor de transporte,
    - 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 decidir 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 consentimiento por escrito, pueden pedir un transporte. Un representante puede ser un trabajador de salud comunitario, un padre de crianza, un padre adoptivo u otro proveedor con consentimiento.
- Usted o su representante pueden programar transportes para el mismo día.
- Se le asignará un proveedor que mejor se adapte a sus necesidades cuando se apruebe el viaje. No estará sujeto a un proveedor de ruta fija.
- Aprobar y organizar, o denegar un transporte, incluyendo todas las partes del trayecto, ocurrirá dentro de las 24 horas. Este plazo puede ser más corto para asegurar que llega a tiempo a su visita.
- 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 puntuales del transporte afectado a otro proveedor si es necesario.
- Ningún conductor cambiará la hora de recogida establecida sin el permiso previo grabado de WellRide.
- Los miembros tienen el derecho de presentar una queja sobre su servicio de NEMT, enviar una apelación, pedir una audiencia, o pedir ambas si sienten que se les ha denegado un servicio injustamente.
- Derecho a transporte seguro y de confianza, que cubra sus necesidades.
- Servicios de interpretación sin costo cuando habla con Atención al Cliente.
- Información de NEMT en el idioma o formato que satisfaga sus necesidades.
- Recibir una notificación por escrito cuando se le deniegue el transporte.

Usted es responsable de:

- Tratar a los conductores, y otros pasajeros con respeto.
- Llamar tan pronto como pueda para programar, cambiar o cancelar un viaje.
- Usar los cinturones de seguridad, asientos para niños u otros dispositivos que requiera la ley de Oregón.
- Pedir más paradas con anticipación. Si necesita hacer una parada en un sitio cubierto, debemos aprobarla, los conductores solo tienen permitido hacer paradas aprobadas.

Reembolso de millas, comidas y alojamiento

Un reembolso es una solicitud de pago por millaje, comidas o alojamiento que usted ya pagó.
Se puede necesitar la autorización previa o el comprobante de la cita para una solicitud para que el millaje, las comidas o el alojamiento para ir a un servicio cubierto califique para reembolso.

Para pedir u obtener más información sobre reembolsos, **llame a los Servicios para Miembros, al 844-256- 5720.** Ellos le enviarán un formulario y le dirán cómo solicitar un reembolso y qué enviar junto con su solicitud. El formulario y cualquier otra información debe enviarse antes de que pueda recibir un reembolso.

Las solicitudes se deben recibir en los 45 días que siguen al transporte. Las solicitudes recibidas después de 45 días serán denegadas y se le enviará al miembro un NOABD con los derechos de apelación y audiencia.

Reembolso por comidas

Las comidas se pagan cuando un miembro viaja:

- Fuera de su área local (dentro de 30 minutos o 30 millas en áreas urbanas o 60 minutos o 60 millas en áreas rurales)
- El viaje debe ser por un mínimo de 4 horas ida y vuelta

Reembolso por alojamiento

El alojamiento se paga solo cuando:

- El miembro necesita viajar antes de las 5 a.m. para poder llegar a su cita programada;
- El viaje desde de su cita programada terminaría después de las 9:00 p.m.;
- El proveedor de atención del miembro documenta una necesidad médica; o
- Por otras razones, a la discreción de YCCO

Se pueden reembolsar los gastos de comidas y alojamiento de un ayudante, que puede ser un padre, cuando acompañan al miembro si es médicamente necesario si:

- El miembro es un menor y no puede viajar sin un acompañante;

- El proveedor del miembro firma una declaración explicando la razón por la cual el acompañante debe viajar con el miembro;
- El miembro es física o mentalmente incapaz de llegar a la cita médica sin ayuda;
- El miembro es o será incapaz de regresar al hogar sin ayuda después del tratamiento o servicio; o
- Por otras razones, a la discreción de YCCO

Podríamos reembolsar a los miembros por sus comidas o por alojamiento para más asistentes u otras circunstancias según nuestra discreción.

Reembolso por millaje

Cuando una persona o entidad aparte del miembro o el padre o guardián del miembro provee transporte, podemos pagar a la persona o entidad que proporcionó el transporte. Llame al servicio de atención al cliente para obtener más información.

El millaje se puede pagar por viajar hasta y desde los servicios cubiertos si usted conduce hasta la cita. Debe solicitar que se le reembolse y utilizar el formulario que le enviaremos. Puede ser necesario que nos envíe comprobantes, y también confirmaremos que usted se presentó en la cita antes de pagarle. Si no podemos confirmar que se presentó en la cita que nos está pidiendo que paguemos, podríamos denegar su petición. Le enviaremos un NOABD informándole de por qué le dijimos que no.

Sobrepagos
Cuando YCCO pagó el millaje, comidas o alojamiento y alguien más lo hizo también, se dice que hubo un sobrepago. YCCO puede pedirle que pague de vuelta el dinero que le pagamos si confirmamos que:

- Al miembro se le pagó directamente para viajar a las citas médicas, y no usó el dinero para este propósito, no fue a la cita o compartió el transporte con otro miembro a quien también pagamos directamente;
- El miembro vendió o transfirió de otro modo los pases de transporte público o boletos, a otra persona.
- Por el viaje, alojamiento o comidas que alguien más también pagó:
    - Al miembro; o
    - al proveedor del transporte, el alojamiento o la comida directamente

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

Millaje por vehículo privado	$ .44 por milla
Comidas para los miembros	$ 27.00 por día
Desayuno (si el viaje comienza antes de las 6 a.m.)	$8.00
Almuerzo (el viaje debe durar todo el tiempo entre las 11:30 a.m. y la 1:30 p.m.)	$8.50

Cena (si el viaje ocurre después de las 6 p.m.)	$10.50
Comidas para el asistente	$ 27.00 por día
Comidas para el asistente	Desyunoo $ 8.00, Almuerzo $ 8.50, Cena $ 10.50
Alojamiento para el miembro	$98.00 por noche
Alojamiento para el asistente (si se queda en una habitación separada)	$98.00 por noche

YCCO puede esperar a reembolsar cantidades por debajo de los $10.00, una vez que se alcanzan los $10.00 se enviará el reembolso al miembro.

Sistema de quejas (quejas, apelaciones y audiencias imparciales)

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

Déjenos saber si necesita ayuda o más información sobre cualquier parte del proceso del sistema de quejas. Si necesita ayuda o desea más información que la ofrecida en esta guía, o en el manual del miembro, llame a Servicio al Cliente al 844-256-5720 o TTY 711.

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

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

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.

Si desea más información sobre el Sistema de Quejas, como normativas 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.

El proceso de quejas registra, responde, aborda o resuelve quejas por igual si la queja es sobre servicios

proporcionados por YCCO o por uno de nuestros contratistas.

Quejas

Puede presentar quejas por cualquier beneficio del Plan de salud de YCCO Oregón, incluyendo el transporte médico que no es de emergencia. Puede presentar quejas relacionadas con NEMT, sin limitaciones, por todas las razones por las que no esté satisfecho, incluyendo sus derechos de usuario de NEMT. Puede presentar quejas contra YCCO, WellRide, por beneficios o contra los conductores. Puede presentar una queja sobre cualquier asunto, excepto un aviso de denegación, y en cualquier momento, de forma oral o por escrito.

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

Acceso para obtener transporte:

- Problemas para conseguir transporte
- Problemas para planificar un 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.
- Recibió una factura por su viaje.

Calidad de la atención:

- Seguridad del conductor o del automóvil

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

YCCO, WellRide o los conductores no podrán evitar o intentar evitar que usted presente una queja sobre un problema por el que ya presentó una queja anteriormente a WellRide y con la que no estuvo de acuerdo con el especialista de quejas de YCCO, o presentar una queja ante YCCO y WellRide a la vez. Si desea presentar su queja por escrito, puede enviarnos una carta por correo, correo electrónico o fax. También puede utilizar el formulario de OHP que se encuentra en nuestra página web, encuéntrelo aquí https ://yamhillcco.org/members/#complaints o en la página web deOHP aquí https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/he3001.pdf.

Por correo postal: YCCO Grievance Specialist
807 NE Third Street
McMinnville, OR 97128

- Correo electrónico: complaints@yamhillcco.org
  Puede que tenga información personal en su correo electrónico. Para que su información esté protegida, escriba "secure" (seguro) en la línea de asunto.
- Página web: yamhillcco.org

- Fax: 503-765-9675
- Teléfono: 833-257-2192, (TTY 711)

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

Cómo presentar una queja

Nosotros y nuestros proveedores deseamos 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. Haremos lo posible por mejorar nuestros servicios. 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, email o fax. También puede utilizar el formulario de OHP que se encuentra en nuestra página web, encuéntrelo aquí https ://yamhillcco.org/members/#complaints o en la página web de OHP aquí https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/he3001.Pdf

- Correo postal: Yamhill WellRide
  Attn: Grievance Coordinator
  16253 SE 130th Ave
  Clackamas, OR 97015
- Correo electrónico: appeals@yamhillcco.org
  Puede que tenga información personal en su correo electrónico. Para que su información esté protegida, escriba "secure" (seguro) en la línea de asunto.

- Página web: yamhillcco.org
- Fax: 503-857-0767
- Teléfono: 844-256-5720 o TTY 711

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

Plazos para las quejas

Puede presentar una queja en cualquier momento.

Investigaremos su queja y le dejaremos saber qué se puede hacer tan pronto como su salud lo requiera. Esto sucederá en un plazo de 5 días hábiles a partir del día en el que recibimos su queja.

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

Si no está satisfecho con la manera en que manejamos su queja, puede compartirlo con el Servicio de atención al cliente de OHP en el 800-273-0557-0557 o, por favor, póngase en contacto con el programa del Defensor del Pueblo de OHA. Los Defensores del pueblo son defensores de los miembros de OHP y harán lo mejor

para ayudarlos. Envíe un correo electrónico a OHA.OmbudsOffice@odhsoha.oregon.gov o deje un mensaje en el número 877-642-0450.

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

Aviso de determinación adversa de beneficios - (NOABD)

Si denegamos, cesamos o reducimos un servicio médico, dental o de salud conductual, le enviaremos una carta de denegación que le informará sobre nuestra decisión. A esta carta también se le llama Aviso de determinación adversa de beneficios (NOABD).

Cuando se deniega su petición de transporte, antes de que le enviemos un NOABD, otro empleado la revisa por segunda vez, para asegurarse de que es correcta.

Se le enviará su NOABD por correo postal en las 72 horas:

- Al miembro al que se le negó el transporte y
- Al proveedor u otra tercera parte con quien el miembro tenía programada la cita, cuando el

proveedor es parte de la red de YCCO, y han solicitado el transporte en nombre del miembro.

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

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

Apelaciones

Una vez que recibe su NOABD, usted, su representante o su proveedor, con su consentimiento por escrito, tienen derecho a pedirnos que cambiemos la denegación a través de una apelación y una audiencia imparcial. Debe presentar su apelación dentro de los 60 días desde la fecha de su NOABD.

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

Debe solicitar una apelación primero y recibir un aviso de que se mantiene la primera denegación antes de poder pedir una audiencia. También puede solicitar una audiencia si presenta una apelación y excedimos los plazos requeridos.

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

Razones por las que puede presentar una apelación:
- Su solicitud de pago por millaje para citas médicas no de emergencia fue denegada.
- Se le denegó una petición de NEMT.
- Se le denegó un servicio en su totalidad o en parte.

Cómo apelar una decisión
Para presentar una apelación puede llamar al Servicio al Cliente y pedir presentar una por teléfono.

También puede rellenar el formulario de Petición de Revisión de una Decisión Médica (OHP 3302) que se le envió con su NOABD y enviárnoslo por correo postal o electrónico. Hay una copia del formulario en nuestro sitio web aquí https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/ lo puede descargar y rellenarlo y enviárnoslo por correo postal o electrónico.

- Correo postal: Yamhill WellRide
  Attn: Appeals
  16253 SE 130th Ave
  Clackamas, OR 97015

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

Recibir ayuda para presentar una apelación.
Si necesita ayuda para presentar su apelación, puede pedírsela a su representante autorizado o a su proveedor. Su proveedor puede presentar una apelación por usted con su consentimiento por escrito. Servicio al Cliente también puede ayudarlo a encontrar un trabajador de salud certificado, especialista en bienestar o un navegador de salud personal para ayudarlo. También puede llamar al servicio al cliente al 855-722-8205.

Plazos para las apelaciones
Debe presentar su apelación dentro de los 60 días desde la fecha de su NOABD.

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

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

Apelaciones de prioridad

Puede pedir una apelación de prioridad. Llámenos o envíenos el formulario OHP 3302 por fax. Pida una apelación rápida si el esperar una apelación regular podría poner en peligro su vida, su salud o su capacidad de desenvolverse. Lo llamaremos y le enviaremos una carta dentro de 1 día hábil para dejarle saber que hemos recibido su petición para una apelación de prioridad.

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

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

Si se le deniega una apelación de prioridad o se necesita más tiempo, lo llamaremos y recibirá una carta dentro de dos días. Una apelación de prioridad denegada se convierte en una apelación regular.

Partes del proceso de apelaciones

Quienes presentan o reciben la apelación son las partes. Puede ser el miembro y su representante, o el representante legal del estado de un miembro fallecido.

Miembros con Elegibilidad Doble y Derechos de Apelación
Si está inscrito tanto en YCCO como en Medicare, es posible que tenga más derechos de apelación que los enumerados. También puede llamar a Medicare para obtener más información sobre los derechos de apelación de Medicare.

Audiencias imparciales

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

Razones por las que puede solicitar una audiencia:

- No se aprobó su petición de apelación

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

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

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

Hay ayuda legal:
Legal Aid Service and Oregon Law Center Public Benefits Hotline
800-520-5292 o TTY 711

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

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

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

Audiencias de prioridad para problemas de salud urgentes

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

Envíe por fax su formulario de solicitud de audiencia a:
Unidad de audiencias del OHP al 503-945-6035
Incluya una declaración de su proveedor en el formulario explicando por qué es urgente.

La OHA decidirá si tiene derecho a una audiencia de prioridad, 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 de prioridad. Si la Unidad de Audiencias de la Autoridad de Salud de Oregón rechaza una solicitud de audiencia de prioridad, ellos harán todos los esfuerzos razonables para notificarle verbalmente y enviarle una notificación por escrito dentro de los dos días.

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

Como solicitar una audiencia
Para solicitar una audiencia, envíe el formulario de petición para revisión de una decisión médica (OHP 3302) a:
OHA Medical Hearings
500 Summer Street NE E49
Salem, OR 97301
Fax: 503-945-6035

Continuidad de los beneficios durante la apelación y/o audiencia.

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

Necesita:

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

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

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

Seguridad y comodidad del pasajero

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

El automóvil deberá tener todos estos dispositivos de seguridad:

- Cinturones de seguridad para todos los pasajeros si el automóvil está legalmente obligado a tenerlos
- Botiquín
- Extintor de incendios
- Señales viales visibles en la oscuridad o dispositivos de advertencia

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

Reglas para los automóviles y los conductores

Reglas para el automóvil:

- El automóvil está limpio y sin basura.
- No se permite fumar en los automóviles.
- No se permite usar aerosoles o vaporizadores si permite el uso de inhaladores en el coche
- Equipo de seguridad en el área de Seguridad y Comodidad del Pasajero arriba.
- Equipo de seguridad para llevar a los pasajeros en silla de ruedas o camilla con seguridad.
- Mantenimiento al día según lo sugerido por el fabricante del auto.
- Los cinturones de seguridad, la bocina, la calefacción, el aire acondicionado, la ventilación, las luces intermitentes, los faros, las luces traseras y los limpiaparabrisas deben funcionar. El automóvil debe tener espejos laterales y retrovisores

Reglas para el conductor.

- Deben pasar una revisión de antecedentes criminales
- Licencia de manejo estatal con la ratificación requerida verificada.
- Se revisará si el conductor está excluído de tomar parte en los programas federales.
- Debe conocer los servicios de NEMT, el área donde ofrecen transporte, los informes de accidentes, fraude y abuso, y cómo funciona el automóvil
- El conductor debe haber tomado el curso de manejo defensivo Nacional del consejo de Seguridad o un curso que ofrece la misma información dentro 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
- El conductor debe haber tomado el curso de servicio y seguridad del pasajero, o uno que proporcione la misma información dentro de los 3 meses posteriores a su contratación y cada 3 años.
- Debe conocer todos los procedimientos para responder a las necesidades de atención de emergencia de los miembros si es necesario durante un transporte

- El conductor obedecerá todas las leyes estatales de manejo y transporte.

Los conductores deben informar a WellRide sobre cualquier violación de las leyes estatales sobre drogas o cualquier cambio en su historial de manejo, esto incluye cualquier multa de tráfico.

Más información

No somos responsables de la organización de trayectos si se utilizan los autobuses públicos, o si el miembro u otra persona recibe reembolso por millaje o algo similar por llevar al miembro a sus citas.

Si desea obtener más información sobre WellRide, visite nuestra página web en:
https://yamhillcco.org/members/transportation/