WellRide

Transporte médico que no es de emergencia

Guía del pasajero

2025

Yamhill COMMUNITY CARE

WellRide

Guía del pasajero de transporte médico que no es de emergencia de WellRide, vigente a partir del 01/01/2025

Todos los miembros tienen derecho a conocer y a utilizar nuestros programas y servicios. Los representantes de los miembros, los miembros de su familia, y los cuidadores pueden utilizar la ayuda gratuita indicada abajo cuando utilizan esta ayuda para entender la salud y la atención del miembro.

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

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

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

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

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

No discriminación

La discriminación es contraria a la ley. YCCO y sus proveedores deben seguir las leyes estatales y federales de derechos civiles.

No podemos tratar injustamente a las personas, miembros o miembros potenciales en ninguno de nuestros programas o actividades debido a sus características siguientes:

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

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

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

- Teléfono: llame a nuestro coordinador de sección 1557 al (llamada gratuita) 833-257-2192 (TTY/TDD 711)
- Fax: 503-765-9675
- Dirección: Yamhill Community Care
  A la atención de: Especialista en quejas
  P.O. Box 5490
  Salem, OR 97304
- Correo electrónico: complaints@yamhillcco.org si su correo electrónico tiene información personal, escriba “secure” en la línea del asunto.

- Sitio web: https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/

Si desea presentar su queja por escrito, puede enviarnos una carta por correo, email o fax. También puede completar el formulario para quejas de YCCO o de OHP y enviárnoslo. Puede encontrar ambos formularios aquí:https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/. No necesita tener un formulario; puede escribir una carta o un correo electrónico.

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

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

- Teléfono: (844) 882-7889, 711 TTY
- Sitio web: Oregon.gov/OHA/OEI
- Correo electrónico: OHA.PublicCivilRights@odhsoha.oregon.gov
- 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
- Correo electrónico: BOLI_Help@Bolistate.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

- Sitio 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 a nuestro especialista en quejas.

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

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

Para obtener información sobre los intérpretes médicos certificados, llame a Servicio 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 utilizar nuestros programas y servicios. Los representantes de los miembros, los miembros de la familia y los cuidadores pueden usar la ayuda gratuita a continuación cuando usan la ayuda para comprender la salud y la atención del miembro. Damos este tipo de ayuda gratuita:

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

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

English

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

-

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

Spanish

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

-

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

Russian

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

-

Вы можете получить помощь от аккредитованного и квалифицированного медицинского переводчика.

Vietnamese

Quý vị có thể nhận tài liệu này bằng một ngôn ngữ khác, theo định dạng chữ in lớn, chữ nổi Braille hoặc một định dạng khác theo ý muốn. Quý vị cũng có thể yêu cầu được thông dịch viên hỗ trợ. Sự trợ giúp này là miễn phí. Gọi

855-722-8205 hoặc TTY (Đường dây Dành cho Người Khiếm thính hoặc Khuyết tật về Phát âm) 711. Chúng tôi chấp nhận các cuộc gọi chuyển tiếp.

-

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

Arabic

يمكنكم الحصول على هذا الخطاب بلغات أخرى، أو مطبوعة بخط كبير، أو مطبوعة على طريقة برايل أو حسب الصيغة المفضّلة لديكم. كما يمكنكم طلب مترجم شفهي. إن هذه المساعدة مجانية. اتصلو على 855-722-8205 أو المبرقة الكاتبة 711. نستقبل المكالمات المحولة.

-

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

Somali

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

-

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

Simplified Chinese

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

-

您可以从经过认证且合格的医疗口语翻译人员那里获得帮助。

Traditional Chinese

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

-

您可透過經認證的合格醫療保健口譯員取得協助。

Korean

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

-

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

Chuukese

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

-

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

Ukrainian
Ви можете отримати цей довідник іншими мовами, крупним шрифтом, шрифтом Брайля або у форматі, якому ви надаєте перевагу. Ви також можете попросити надати послуги перекладача. Ця допомога є безкоштовною. Дзвоніть по номеру телефону 855-722-8205 або телетайпу 711. Ми приймаємо всі дзвінки, які на нас переводять. - Ви можете отримати допомогу від сертифікованого та кваліфікованого медичного перекладача.
Farsi
می‌توانید این نامه را به زبان‌های دیگر، درشت‌خط، بریل یا قالب ترجیحی دیگری دریافت کنید. می‌توانید مترجم شفاهی نیز درخواست کنید. این کمک رایگان است. با 855-722-8205 یا TTY 711 تماس بگیرید. تماس‌های رله را می‌پذیریم. - می‌توانید از یک مترجم شفاهی دارای گواهی و باکفایت در زمینه بهداشت و
Swahili

Unaweza kupata herufi hii kwa lugha zingine, kwa herufi kubwa, kwa lugha ya maandishi kwa vipofu au namna yeyote unayopendelea. Unaweza pia kuomba mkalimani. Msaada huu ni wa bure. Piga 855-722-8205 au TTY 711. Tunakubali simu za kupitisha ujumbe.

-

Unaweza pata usaidizi kutoka kwa mkalimani wa huduma ya afya aliyeidhinishwa na aliyehitimu.

Burmese

ဤစာကို အျခားဘာသာစကားမ်ား၊ ပုံႏွိပ္စာလုံးၾကီး၊
မ်က္ျမင္မ်ားအတြက္ ဘေရးလ္ သို႔မဟုတ္ သင္ပုံမိုးစသည့္
ပုံစံျဖင့္ ရယူနိုင္ပါသည္။ သင္သည္ စကားျပန္တစ္ဦးလည္း
ေတာင္းဆိုနိုင္ပါသည္။ ဤအကူအညီသည္ အခမဲ့ျဖစ္ပါသည္။ 855-
722-8205 သို႔မဟုတ္ 711 ကို ဖုန္းဆက္ပါ။
ထပ္ဆင့္ေခၚဆိုမႈမ်ားကို ကၽြမ္းက်င္သူတို႔ လက္ခံပါသည္။

-

သင္သည္ သင္တန္းဆင္းလက္မွတ္ရႏွင့္ အရည္အခ်င္းရွိသည့္
က်န္းမာေရး ေစာင့္ေရွာက္မႈ စကားျပန္ဆိုသူလည္း
အကူအညီရယူနိုင္ပါသည္။

Amharic

ይህንን ደብዳቤ በሌሎች ቋንቋዎች፣ በትልቅ ህትመት፣ በብሬይል ወይም እርሶ በሚመርጡት መልኩ ማግኘት ይችላሉ። በተጨማሪም አስተርጓሚ መጠየቅም

ይችላሉ። ይህ ድጋፍ የሚሰጠው በነጻ ነው። ወደ 855-722-8205 ወይም TTY 711 ይደውሉ። የሪሌይ ጥሪዎችን እንቀበላለን። - ፍቃድ ካለው እና ብቃት ካለው የጤና እንክብካቤ አስተርጓሚ ድጋፍ ማግኘት ይችላሉ።
Romanian
Puteți obține această scrisoare în alte limbi, cu scris cu litere majuscule, în Braille sau într-un format preferat. De asemenea, puteți solicita un interpret. Aceste servicii de asistență sunt gratuite. Sunați la 855-722-8205 sau TTY 711. Acceptăm apeluri adaptate persoanelor surdomute. - Puteți obține ajutor din partea unui interpret de îngrijire medicală certificat și calificat.

Información del sitio web

La Guía del pasajero de transporte médico que no es de emergencia 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 puede verla en nuestro sitio web aquí https://yamhillcco.org/members/transportation/. Además, descargarla o imprimirla desde el sitio web.

Cuando se solicite y con su permiso, podemos enviarle una copia de la Guía del pasajero por correo electrónico. Llame al servicio al cliente o envíenos un correo electrónico a info@yamhillcco.org para realizar la solicitud. Recibirá la

misma versión que esta. Todas las versiones de la Guía del pasajero son iguales. Díganos qué idioma o formato necesita. Este servicio es gratuito.

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 a. m. a 4:30 p. m.

Sitio web: www.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 a. m. a 5 p. m.
Fax: 503-376-7436

Servicio al cliente de WellRide:
844-256-5720, TTY: 711
De lunes a viernes de 7:30 a. m. a 6 p. m.

Índice

¿Qué es el transporte médico que no es de emergencia? (NEMT)……14
¿Quién puede usar NEMT?
¿Cuánto cuesta NEMT?

Información de contacto de WellRide 14

Llamadas a WellRide ……15
Planificación de 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 del asistente
Cambios y seguridad
Transporte con protección
Mal tiempo y planes de respaldo

Recogida y descarga de los miembros 19

Derechos y responsabilidades de los miembros.....20

Millaje, comidas y alojamiento reembolsables (que se pagan).....21

Sistema de quejas (quejas, apelaciones y audiencias administrativas).....23
Quejas
Apelaciones
Audiencias administrativas

Seguridad y comodidad del pasajero……30

Reglas para los autos y los conductores ……30

Más información 31

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

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

¿Quién puede usar NEMT?

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

¿Cuánto cuesta NEMT?

NEMT es gratis. A los miembros nunca se les cobra o envía una factura por los transportes hacia o desde los servicios médicos cubiertos por WellRide, YCCO, Transport Providers

o Drivers. 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
Llamada gratuita: 844-256-5720
Servicio TTY/Oregon Relay: 711
Horario de trabajo: lunes a viernes de 7:30 a. m. a 6 p. m.

Los servicios cubiertos por NEMT se ofrecen 24 horas al día, 365 días al año.
Hay un Servicio al Cliente fuera del horario de atención regular; llame a nuestro número de teléfono gratuito si necesita ayuda. Hay un mensaje en inglés y en español que indica cómo obtener ayuda después del horario regular. Si deja un mensaje fuera del horario de atención, y es claro e incluye un buen número de teléfono, lo llamaremos al siguiente día hábil. Trataremos de ponernos en contacto con usted muchas veces, hasta que lo consigamos o, si no lo logramos, le dejaremos un mensaje. El personal del centro de llamadas documenta todos los esfuerzos para devolverle su llamada o para responder un mensaje. Si está teniendo una emergencia médica, llame al 911.

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

Hay personal multilingüe calificado para quienes llaman e interpretación oral a través de un servicio de interpretación por teléfono, sin costo para los miembros. Esto incluye ayuda para personas con dificultades para escuchar o hablar. Llame al Servicio al Cliente al 844-256-5720 o TTY 711.

Llamadas a WellRide

La primera vez que llame, le informaremos sobre NEMT y hablaremos sobre sus necesidades de transporte. El miembro, los padres o guardianes del miembro, el representante del miembro (como su trabajador de salud comunitario, padres temporales, padres adoptivos u otro proveedor asignado con esta autoridad) pueden programar un transporte. Por favor, tenga su número de identificación de YCCO listo; este es el mismo número que su número de identificación de OHP.

Planificación de un transporte

Cuando llame para programar un transporte, le preguntaremos:

- Nombre del miembro y fecha de nacimiento
- Dirección de recogida
- Su número de teléfono
- Número de identificación

- Nombre del médico o clínica
- Dirección del médico o clínica
- Fecha de la cita
- Hora de la cita
- Hora de recogida 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?

Los viajes se pueden:

- Planificar hasta con 90 días de anticipación
- Para más de un servicio o para los que se repiten, hasta con 90 días de anticipación
- Citas para el mismo día

Transportes para niños

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

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

Responsabilidades de WellRide cuando planifica un transporte

Cuando llame para programar un transporte, nosotros:

- Nos aseguraremos de que el miembro esté activo en el plan de salud de Oregon (OHP) de YCCO, el programa dental de Compact Free Association (COFA) o el programa dental para Veteranos. Esto incluye miembros con elegibilidad doble y beneficios completos (FBDE).
- Nos aseguraremos de que los miembros con elegibilidad doble y beneficios completos (FBDE) están activos con sus planes Medicare Advantage, Dual Special Needs Plan o Medicare.
- Nos aseguraremos de que el trayecto sea a un servicio cubierto por OHP o un servicio relacionado con la salud.
- Nos aseguraremos de que el trayecto para FBDE sea para un servicio cubierto por OHP o un servicio cubierto por Medicare dentro del área de servicio de YCCO. Si está fuera de nuestra área, el servicio no se ofrece y debemos pagar por el costo compartido, incluido el desplazamiento hasta el servicio.
- Para miembros registrados en el programa dental de la Compact Free Association (COFA) o de los Veteranos, YCCO cubrirá los servicios de NEMT solo para sus visitas dentales.
- Confirmaremos si se necesita un viaje con protección.

- Le daremos la información del viaje durante la llamada o tan pronto como se programe el transporte con un conductor.
- Aprobaremos, programaremos o denegaremos las solicitudes de transporte dentro de las 24 horas después de presentarlas. Esto incluye todos los trayectos del desplazamiento. Las 24 horas serán menos si se necesita garantizar que el miembro llegue a su visita a tiempo.
- Todos los viajes estarán programados antes de la fecha de la cita y el pasajero será notificado al menos 2 días antes del viaje.
- Si el transporte solicitado sucederá menos de dos (2) días antes de la hora de recogida por el transporte programado, la CCO o su intermediario subcontratado de NEMT proporcionará al miembro el número de teléfono del subcontratista y podrá, aunque no se requiere, proporcionarle también al miembro el nombre y el número de teléfono del conductor de NEMT o del proveedor de NEMT.
- Una vez que el transporte esté programado, se lo diremos y confirmaremos lo siguiente:
    - El nombre y número de teléfono del proveedor de NEMT.
    - La fecha y la hora programada.
    - La dirección de recogida.
    - el nombre y dirección del proveedor de la cita.

Ofrecemos transporte fuera del área para servicios cubiertos por OHP.

Miembro con elegibilidad doble y beneficios completos (FBDE)

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

Transportes no aprobados

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

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

WellRide tomará todas las decisiones relacionadas con el tipo de transporte y el nivel adecuado de servicio. El tipo de transporte es la forma en la que lo llevan de un lugar a otro. Algunos tipos son: una furgoneta con capacidad para silla

de ruedas o un auto sedán. WellRide programa y asigna el transporte con el proveedor de NEMT apropiado.

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

- 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 tiene un asistente, que cumpla con los requisitos de asistente.
- Condiciones o necesidades especiales, incluidas las condiciones de salud física o mental.
- Nivel de servicio que se adapta a las necesidades (de acera a acera, de puerta a puerta o de entrega en mano).

Información del asistente

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

- Los padres o tutores deben brindar el asistente que viaje con aquellos que necesitan un acompañante hacia

y desde los servicios cubiertos por YCCO, excepto si se dan los casos siguientes:
    - El conductor es un voluntario o empleado del Departamento de Servicios Humanos (DHS) o un empleado de Autoridad.
    - El miembro necesita un transporte seguro.
    - 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 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. Estos miembros deben tener un asiento de seguridad infantil:
    - Los que midan menos de 4'9" y pesen menos de 40 libras.

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

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

Cambios y seguridad

Hay veces en que será necesario cambiar un viaje:

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

proveedor proporcione los servicios cubiertos a un miembro.

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

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

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

Transportes con protección

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

- WellRide se haya asegurado de que el transporte con protección cumple con todas las reglas estatales y federales y puede transportar al miembro que está en crisis o en riesgo inmediato de lastimarse a sí mismo o a otros debido a problemas mentales o emocionales o por abuso de sustancias.
- El transporte va a un centro de Medicaid reconocido y con la capacidad de tratar la necesidad de atención

médica urgente o de salud de la conducta del miembro en crisis.
- Un asistente puede viajar con el miembro, gratuitamente, cuando sea médicamente indicado, como cuando necesite administrar medicamentos por el camino, o para satisfacer requisitos legales que incluyan, entre otros, el requisito de contar con la madre, el padre o el tutor legal, o un acompañante durante el transporte.

Mal tiempo y planes de respaldo

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

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

Recogida y retorno de los miembros

- Los conductores le dirán a qué hora lo recogerán y esperarán al menos 15 minutos después de la hora establecida.
- Si el pasajero no se presenta o no está listo para que lo recojan después de los 15 minutos, el conductor informará a WellRide antes de irse.
- Los conductores 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 garantizar que el miembro tenga tiempo para registrarse para su cita.
- Los conductores no recogerán a una persona de su cita más de 15 minutos después del cierre del consultorio, a menos que el pasajero, el representante del pasajero, el tutor o el padre soliciten viajes preestablecidos.

- Para los viajes de regreso que no estén preestablecidos, WellRide se asegurará de que se recoja al pasajero en un plazo de una hora tras recibir el pedido.
- Si se necesita un cambio de transporte sin previo aviso, WellRide encontrará maneras de programar el transporte con otro conductor si es necesario.
- Ni los conductores ni WellRide cambiarán la hora de recogida sin la aprobación previa documentada de YCCO.
- Si el conductor llega antes de la hora de recogida establecida, el pasajero no tiene que subirse al auto hasta la hora establecida.

Derechos y responsabilidades de los miembros

Los pasajeros de NEMT y sus asistentes tienen derechos y responsabilidades cuando utilizan los servicios de transporte.

Tiene derecho a lo siguiente:

- Derecho a un transporte seguro y de confianza, que cubra sus necesidades.
- Servicios de interpretación sin costo cuando hable con Servicio al Cliente.
- Información de NEMT en el idioma o el formato que cubra sus necesidades.
- Recepción de un aviso por escrito cuando se le deniegue el transporte.
- Los miembros tienen derecho a presentar una queja sobre sus servicios de NEMT, enviar una apelación,

pedir una audiencia o ambos recursos si siente que se le ha denegado un servicio injustamente.

- Se le dará la información del transporte cuando lo planifique. Si esto no sucede, alguien se contactará con usted de la manera (llamada telefónica, correo electrónico, mensaje de texto o 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 conductor.
    - 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 en el momento que llamen para programarlo o nos pondremos en contacto con ellos con la información.
- Usted o sus representantes, con un consentimiento por escrito, pueden solicitar transporte. 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.
- La aprobación y programación o denegación de una solicitud de transporte, con todos los trayectos del viaje ocurrirá en un plazo de 24 horas. Este plazo puede ser más corto para garantizar que llegue 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, como los siguientes:
    - cambios de planificación imprevistos; así como
    - cambios puntuales 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.

Usted es responsable de lo siguiente:

- Tratar a los conductores y a otros pasajeros con respeto.
- Llamar tan pronto como pueda para programar, cambiar o cancelar un viaje.

- Usar los cinturones de seguridad, asientos para niños u otros aparatos que requiera la ley de Oregón.
- Pedir más paradas con antelación. Si necesita hacer una parada en un sitio cubierto, por ejemplo, en una farmacia u otra ubicación cubierta, debemos aprobarla; solo se permite a los conductores hacer paradas previamente aprobadas.

Millaje, comidas y alojamiento reembolsables (que se pagan)

Un reembolso es una solicitud de pago por millaje, comidas o alojamiento que usted ya pagó.
Puede necesitar la autorización previa o la confirmación de la cita por parte del proveedor para las solicitudes de reembolso de millaje, comidas y alojamiento por los servicios de atención cubiertos que califican para el reembolso.

Para solicitar un reembolso u obtener más información al respecto, **llame a servicios para los miembros al 844-256-5720** y ellos le enviarán un formulario y le dirán cómo solicitar el reembolso y qué enviar con dicha solicitud. El formulario y cualquier información debe enviarse antes de que se pueda recibir un reembolso.

Las solicitudes deben recibirse en un plazo de 45 días después de su cita. Las solicitudes recibidas después de los 45 días se denegarán y se enviará un aviso de

determinación adversa de beneficios (NOABD) al miembro, con sus derechos de apertura y audiencia.

YCCO debe reembolsar a los miembros en un plazo de 14 días después de recibir la solicitud de reembolso. YCCO debe enviar un NOABD en un plazo de 14 días si el reembolso del miembro se deniega por cualquier motivo, y si la solicitud para el reembolso del miembro está incompleta, YCCO se tomará 14 días adicionales para ayudar al miembro a completar el envío.

Reembolso por comidas

Las comidas se pagan solo cuando un miembro viaja:

- El viaje debe ser por un mínimo de 4 horas ida y vuelta.

Reembolso por alojamiento

El alojamiento se paga solo cuando:

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

Se pueden reembolsar gastos de comidas y alojamiento por un ayudante, que puede ser un padre, cuando acompañe al miembro si es médicamente necesario si ocurre lo siguiente:

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

- El proveedor del miembro firma una declaración con la razón por la que 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.
- Por otras razones, a la discreción de YCCO.

Podremos reembolsar a los miembros gastos de comidas o alojamiento por asistentes o circunstancias adicionales a nuestra discreción.

Reembolso por millaje

Cuando una persona o entidad aparte del miembro o el padre o tutor del miembro proporcione el transporte, podremos pagarle a la persona o entidad que proporcionó el transporte. Llame a Servicio al Cliente para obtener más información.

El millaje se puede pagar por viajar hasta y desde servicios cubiertos si usted conduce hasta la cita. Debe solicitar que se le pague y utilizar el formulario que le enviaremos. Es posible que deba presentar pruebas, y nosotros también confirmaremos que usted se haya presentado a su cita antes de pagarle. Si no podemos confirmar que se presentó a la cita que nos está pidiendo que paguemos, denegaremos su petición. Le enviaremos un NOABD informándole por qué le dijimos que no.

Sobrepagos

Cuando YCCO haya pagado millaje, comidas o alojamiento y alguien más lo haya hecho también, se dirá que hubo un sobrepago. YCCO podrá pedirle que devuelva el dinero que le pagamos si confirmamos lo siguiente:

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

Plazos para reembolsos

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

Millaje por atención privada	$ .44 por milla
Comidas para 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	Desyuno: $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 distinta)	$98.00 por noche

YCCO podrá retener reembolsos de menos de $10.00 hasta que las solicitudes de reembolso del miembro alcancen los $10.00.

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

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

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

YCCO, sus contratistas, subcontratistas y proveedores participantes no pueden proceder de ninguna de las siguientes maneras:

- 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.
- Utilizar la presentación o el resultado de una reclamación, apelación o audiencia como motivo para tomar medidas contra un miembro o para solicitar la cancelación de la inscripción.
- Evitar que los miembros presenten una queja que hayan presentado antes o de presentar la misma queja si no se resolvió a la satisfacción del miembro directamente con YCCO y no con WellRide.

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

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

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

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

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

Quejas

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

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

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

Acceso para obtener transporte:

- Problemas para conseguir transporte.
- Problemas para 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.
- Recibió un trato descortés.

Calidad de la atención:

- Seguridad del conductor o del automóvil.

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

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

anteriormente ante WellRide, si no está de acuerdo con la decisión tomada, ante el especialista en quejas ni de presentar una queja ante ambos, YCCO y WellRide. Si desea presentar su queja por escrito, puede enviarnos una carta por correo, correo electrónico o fax. También puede utilizar los formularios de YCCO y OHP que se encuentran en nuestro sitio web y que puede obtener aquí: https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/.

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

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

Cómo presentar una queja

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 o reclamación. 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 los formularios de YCCO y OHP que se encuentran en nuestro sitio web y que puede obtener aquí: https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/.
Correo postal: Yamhill WellRide
A la atención de: Coordinador de Quejas
16253 SE 130th Ave
Clackamas, OR 97015

- Correo electrónico: complaints@yamhillcco.org
  Puede que tenga información personal en su correo electrónico. Para que su información esté protegida, escriba “secure” (seguro) en la línea de asunto.
- Sitio web: yamhillcco.org
- Fax: 503-857-0767 o 503-765-9675
- Teléfono: 844-256-5720 o TTY 711

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

Plazos de tiempo para las quejas
Usted puede presentar una queja en cualquier momento.

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

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

Si no está satisfecho con la manera en que manejamos su queja, puede compartirlo con el Servicio de Atención al Cliente de OHP en el 800-273-0557-0557 o ponerse 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.

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

Aviso de determinación adversa de beneficios (NOABD)

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

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

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

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

- El miembro al que se le negó el transporte.
- El proveedor u otra tercera parte con la que el miembro haya programado la visita, cuando el proveedor sea parte de la red de YCCO y haya solicitado el transporte por parte del miembro.

Si se le dice que su solicitud está denegada por teléfono pero no recibe un NOABD después de 72 horas, podrá llamar al Servicio al Cliente y pedir que se le envíe uno de nuevo.

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

Apelaciones

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

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

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

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

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

Razones por las que puede presentar una apelación:

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

Cómo apelar una decisión

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

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

- Correo postal: Yamhill WellRide
  A la atención de: Apelaciones
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.
- Sitio web: yamhillcco.org
- Fax: 503-857-0767 o 503-765-9675
- Teléfono: 844-256-5720

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

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

Plazos de tiempo para las apelaciones
Debe presentar su apelación en un plazo de 60 días desde la fecha de la NOABD.

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

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

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

Apelaciones rápidas
Puede pedir una apelación rápida. Llámenos o envíenos por fax el formulario OHP 3302. Pida una apelación rápida si el esperar una apelación podría poner en peligro su vida, su

salud o su capacidad de desenvolverse. Lo llamaremos y le enviaremos una carta en un plazo de un día hábil para dejarle saber que hemos recibido su petición para una apelación rápida.

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

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

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

Partes en el proceso de apelación

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

Miembros con elegibilidad doble y derechos de apelación

Si está inscrito tanto en YCCO como en Medicare, es posible que tenga más derechos de apelación que los

enumerados. También puede llamar a Medicare para obtener más información sobre los derechos de apelación de Medicare.

Audiencias imparciales

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

Razones por las que puede solicitar una audiencia:

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

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

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

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

Hay ayuda legal gratuita a través de:

La línea de ayuda de Legal Aid Service and Oregon Law Center Public Benefits
800-520-5292 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 acerca de los resultados de su audiencia.

Audiencias rápidas para problemas de salud urgentes

El proceso de audiencias toma tiempo. Si necesita una audiencia rápida porque esperar a una audiencia estándar podría causarle daños graves, asegúrese de mencionarlo en el formulario de solicitud para una revisión de decisión de atención médica. La Unidad de Audiencias de la Autoridad de Salud de Oregón revisará su solicitud para una audiencia rápida. Si se deniega su solicitud, usted recibirá una carta en menos de dos días, dejándole saber esto.

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

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

La OHA decidirá si tiene derecho a una audiencia rápida, en la medida de lo posible, en un plazo de dos días hábiles a partir de la fecha en que se reciban sus documentos de solicitud para una audiencia rápida. Si la Unidad de Audiencias de la Autoridad de Salud de Oregón rechaza una solicitud de audiencia rápida, hará todos los esfuerzos razonables para notificarle al respecto 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 sí mismo, si lo prefiere. Si contrata a un abogado, debe pagar sus honorarios. Puede solicitar asesoramiento y posible representación a la Línea Directa de Beneficios Públicos (un programa de Servicios de Asistencia Legal de Oregón y al Centro de Leyes de Oregón) al 800-520-5292, TTY 711. También puede encontrar información sobre asistencia legal gratuita en oregonlawhelp.org.

Cómo 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 o la audiencia

Si ha estado recibiendo el beneficio o servicio que le fue negado y dejamos de brindarlo, puede solicitarnos que lo continuemos durante el proceso de apelación y audiencias.

Necesita:

- Pedirlo en los 10 días posteriores a la fecha de la notificación o desde la fecha en la que entra en vigor esta decisión, lo que sea posterior.
- Utilice el formulario de Petición de revisión de una decisión de salud. Este formulario se envió con la NOABD. También lo puede obtener en nuestro sitio web aquí: https://yamhillcco.org/members/documents-and-forms/ o aquí: https://bit.ly/request2review.
- 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.

Pago por la continuidad de los 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 en el que se nos informe que nuestra decisión se revirtió.

Seguridad y comodidad del pasajero

El conductor obedecerá las normas de transporte locales, estatales y federales para la seguridad y la comodidad. El transporte se proporciona en automóviles o furgonetas que cumplen con los requisitos de licencia y las normas de permisos locales, así como con las siguientes reglas. El transporte lo proporcionan conductores que cumplen todas las reglas y han pasado por todas las actividades previas a su contratación. Obtenga más información sobre esto a continuación.

El automóvil tendrá todos estos dispositivos de seguridad:

- Cinturones de seguridad para todos los pasajeros si existe una obligación de que el automóvil los tenga.
- Botiquín de primeros auxilios.
- Extintor.
- Señales viales visibles en la oscuridad o dispositivos de advertencia.
- Linterna.
- Cadenas para nieve cuando sea necesario.
- Guantes desechables.
- Todo lo necesario para llevar a pasajeros en silla de ruedas o camillas para aquellos vehículos que realizan ese tipo de transporte.

Reglas para el vehículo y el conductor

Reglas para el vehículo:

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

Reglas para el conductor:

- Debe pasar una verificación de antecedentes penales.
- Debe verificarse la licencia de manejo estatal con la ratificación requerida.
- Debe revisarse al conductor en cuanto a la exclusión de participar en programas federales.
- Debe conocer los servicios de NEMT, el área donde ofrece transporte, los informes de accidentes, fraude y abuso, y cómo funciona el automóvil.
- El conductor debe haber llevado a cabo el curso de Conducción Defensiva del Consejo Nacional de

Seguridad o un curso que tenga la misma información en un plazo de tres meses posteriores a su contratación y cada tres años.

- Debe estar certificado en el curso de procedimientos de derrames de sangre, resucitación cardiopulmonar y primeros auxilios aprobado por la Cruz Roja o uno que ofrezca la misma información antes de transportar a cualquier miembro.
- El conductor debe haber llevado a cabo el curso de seguridad y servicio para pasajeros o uno que tenga la misma información en un plazo de tres meses posteriores a su contratación y cada tres años.
- Debe conocer los procedimientos de YCCO para responder las necesidades de atención de emergencia de los miembros si es necesario durante un transporte.
- El conductor deberá obedecer todas las leyes estatales de conducción y transporte.

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

Más información

No somos responsables de organizar el transporte si se utilizan los autobuses públicos, o si el miembro u otra

persona recibe un reembolso por el 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/