

Cascades West



Serving Linn, Benton and Lincoln County Residents

GUÍA DEL PROGRAMA
PARA REEMBOLSO DE
TRANSPORTE

ABRIL 2016

TABLA DE CONTENIDO

DATOS GENERALES	PÁGINA 3
REGLAS DE PROGRAMA	PÁGINA 3
SOLICITUD DE TARJETAS DE DEBITO DE US BANK	PÁGINA 4
PROGRAMANDO SU SOLICITUD DE REEMBOLSO	PÁGINAS 4-5
VERIFICACIÓN DE CITAS	PÁGINA 5
FORMA DE VERIFICACIÓN DE CITAS	PÁGINA 6
CARTA DE VERIFICACIÓN DEL DOCTOR	PÁGINA 6
VERIFICACIÓN DE HOTEL	PÁGINA 6
REEMBOLSO DE FONDOS	PÁGINA 7
REEMBOLSO DE MILLAS	PAGINA 7
LIMITE DE REEMBOLSO DE COMIDAS Y HOTEL	PÁGINA 7
REEMBOLSO DE COMIDAS	PÁGINA 8
REEMBOLSO DE HOTEL	PÁGINAS 8-9
TARJETA DE DEBITO US BANK	PÁGINA 9
PREGUNTAS Y RESPUESTAS	PÁGINA 10

DATOS GENERALES

El programa de RideLine Para Reembolso de Transportación ofrece un límite de reembolso a clientes elegibles a través del Intercommunity Health Network Coordinated Care Organization (IHN-CCO) y el Oregon Health Plan Plus (OHP+) para clientes con ciertos gastos que viajan hacia y de servicios médicos cubiertos por su seguro de Medicaid. Los clientes que solicitan reembolso de Transportación tienen acceso a un vehículo de transporte ya sea propio o de un familiar o amigo que este disponible para transportarlos a sus citas medicas.

RideLine ha contratado los servicios de US Bank para distribuir tarjetas de debito a clientes cuales requieren reembolso de transporte y son elegibles atreves OHP. Clientes recibirán pagos electrónicos a su tarjeta de debito por medio de US Bank. RideLine puede recargar estas tarjetas en tan solo un día hábil y sus fondos estarán disponibles en cualquier cajero automático de US Bank o puntos de venta. La tarjeta US Bank funciona como cualquier otra tarjeta de debito tradicional y es aceptada en miles de locaciones.

REGLAS DEL PROGRAMA

Incluidas en esta guía del programa hay ciertas reglas que usted debe seguir para poder calificar para reembolso de transporte. Estas reglas son reguladas por las reglas Administrativas de Oregón OAR (Oregon Administrative Rules) sección(es) 410-136-0800 a la 410-136-0820 y en la división 136 “libro de reglas de transportación medica” disponibles con su trabajadora social o en línea a:

[HTTP://WWW.DHS.STATE.OR.US/POLICY/HEALTHPLAN/GUIDES/MEDTRANS/MAIN.HTML](http://www.dhs.state.or.us/policy/healthplan/guides/medtrans/main.html)

SOLICITANDO SU TRAJETA DE DEBITO US BANK (OBLIGATORIO)

Antes de recibir reembolso deberá solicitar su tarjeta de debito US Bank con RideLine. Para hacer eso, necesita llamar a RideLine a solicitar un paquete de reembolso de millaje. Para poder procesar la solicitud de su tarjeta de US Bank RideLine necesitara la siguiente información:

- Nombre y Apellido
- Fecha de Nacimiento
- Numero de Seguro Social
- Dirección de Vivienda
- Dirección de Correo (se diferente de vivienda)
- Numero Telefónico

Una vez que su elegibilidad sea verificada y la solicitud de reembolso sea determinada elegible se procesara la orden de su tarjeta US Bank. Ya solicitada, las tarjetas pueden llegar a su dirección en 7-10 días hábiles.

Atención: las tarjetas US Bank serán ordenadas bajo el nombre del padre o guardián legal cuando la solicitud de reembolso sea para un menor de 18 años. Los adultos que soliciten una tarjeta de US Bank para el beneficio de un cliente de OHP cual sea adulto, debe proporcionar prueba escrita de custodia o poder de abogado antes que una tarjeta US Bank pueda ser expedida a su nombre.

PROGRAMANDO SU SOLICITUD DE REEMBOLSO DE TRANSPORTE

Todo reembolso de transporte deberá ser pre autorizado por RideLine. Viajes no pre autorizados no son elegibles para reembolso.

Para solicitar autorización comuníquese a los siguientes números:

**RIDELINE MEDICAID TRANSPORTATION BROKERAGE
CONDADOS DE LINN, BENTON Y LINCOLN – 541.928.8738
O AL NÚMERO GRATUITO – 866.724.2975**

RideLine le solicitara la información de su cita, incluyendo la fecha y hora de su cita, nombre del proveedor medico, y el propósito de su visita.

Cualquier solicitud de reembolso de comidas y hotel deberá solicitarse al mismo tiempo que usted nos da la información de su cita. Cualquier solicitud de comidas y hotel después de la fecha de su cita le podrían ser negadas.

Solicitudes de transporte deben ser programadas el mismo día de la cita y asta 30 días por adelantado. Solicitudes echas después de la cita medica podrán no ser elegibles para reembolso. Recomendamos que llama su solicitud lo mas pronto que sepa de su cita medica. Para citas emergentes y después de horario de oficina, llame la solicitud el día siguiente. Solicitudes cuales no califican bajo emergentes, podrían no ser reembolsadas.

RideLine tiene acceso a diferentes tipos de transporte que podría ofrecer en lugar de reembolso. Si RideLine identifica que otro medio de transporte es mas efectivo en cuanto al costo (como Amtrak, Greyhound, etc) o viajes compartidos con otros clientes con cualquiera de los proveedores de transporte contratados por RideLine, ese será ofrecido al cliente envés de reembolso de millaje.

VERIFICACIÓN DE CITAS

Todas las verificaciones de sus citas deberán estar en el formulario de verificación de citas proporcionada por RideLine o en una carta con el logotipo de su doctor al cual visito. RideLine no aceptara copias de historial de citas de parte de su medico. Tampoco aceptara copias de historial de medicamentos de parte de su farmacia. La información de cada cita cual atiende debe ser nombrada separadamente en el formulario de verificación, con firma o sello del proveedor medico a cual visito.

FORMA DE VERIFICACION DE CITAS

- Forma original (no copias ni faxes) deben ser enviadas por correo a RideLine.
- Complete una (1) sección por cada cita.
- Asegúrese de que cada sección este completamente llena y con lera legible.

Las formas de verificación de Medicaid RideLine están disponibles llamando al 541.924.8739 o descargables a través de la web: [HTTP://WWW.OCWCOG.ORG/TRANSPORTATION/CASCADES-WEST-RIDE-LINE/](http://www.ocwco.org/transportation/cascades-west-ride-line/)

CARTA DE VERIFICACIÓN DE SU PROVEEDOR MEDICO

Todas las verificaciones hechas en cartas profesionales deben tener la siguiente información:

- Su nombre y apellido, numero de IHN/OHP, fecha de nacimiento
- Nombre de clínica y dirección, nombre de medico
- Fecha y hora de su cita
- El tiempo que duro su cita
- El propósito de su visita
- Firma de doctor/representante de la clínica/servicios médicos que visito

Todas las verificaciones deberán ser recibidas por RideLine no más de 45 días después de la fecha de su cita para poder ser elegible para su reembolso.

VERIFICACIÓN DE HOTEL

Si usted solicita reembolso de hotel deberá mandarnos por correo el recibo original junto con su forma de verificación (no copias) no más de 30 días de la fecha de su cita. El nombre de la persona que tiene la cita deberá ser mencionado en su recibo de alojamiento para asegurar que

se aplique el crédito adecuado. El límite permitido de reembolso de hotel no se procesara después de 45 días de la fecha de su cita.

REEMBOLSO DE FONDOS

Su cita médica debe ser verificada antes de procesar cualquier reembolso. Una vez verificado RideLine le depositara el reembolso en su tarjeta de debito US Bank. Las tarjetas son recargadas una vez por semana.

REEMBOLSO DE MILLAS

Como cliente de IHN CCO/OHP usted puede ser elegible para transporte de millas cuando usted tiene su propia transportación o cuenta con un familiar o amigo que lo transporte a sus citas medicas. La tarifa actual para este reembolso es de veinticinco centavos (\$0.25) por milla y se calcula de su casa a su cita medica y de regreso. Se requiere la forma de verificación de su cita para procesar este reembolso.

RideLine calculara la distancia de su casa a su cita utilizando programas de mapas en línea como Google Maps o MapQuest. En cualquier caso, RideLine solo reembolsara por la ruta más corta y apropiada hacia y de regreso de su cita médica.

Cuando algún familiar o amigo lo transporte a su cita médica, cualquier reembolso solicitado se depositara únicamente a usted a su tarjeta de debito de US Bank. Las tarjetas de debito US Bank obtenida a través de RideLine no pueden ser solicitadas a nombre de su familiar o amigo para sus citas médicas.

LIMITE DE REEMBOLSO DE COMIDAS Y HOTEL

En ocasiones los clientes requieren viajar fuera de su área local para sus citas médicas que cubre OHP. Si usted viaja 4 o mas horas fuera de su área local, usted podría calificar para cierto límite de reembolso de comidas y hotel. Todo reembolso de comidas/hotel/millas debe solicitarse a través de RideLine.

REEMBOLSO DE COMIDAS

El límite de reembolso se procesara bajo las siguientes condiciones:

- **Desayuno** – el viaje comienza antes de las 6:00 am
- **Almuerzo** – usted esta viajando durante 11:30 am a 1:30 pm
- **Cena** – el viaje termina después de las 6:30 pm

El tiempo de su viaje será determinado por RideLine y será estimado de su casa a su cita médica y de regreso.

El límite de reembolso de comidas es el siguiente:

- **Desayuno:** \$3.00
- **Almuerzo:** \$3.50
- **Cena:** \$5.50

Usted no será elegible para el reembolso cuando las comidas le sean proporcionadas por la clínica (hospital, terapia de larga duración etc.) durante el tiempo de su cita. **El reembolso de comidas será procesado cuando su cita ha sido verificada.**

LIMITE DE REEMBOLSO DE HOTEL

Cuando viaje fuera de área a sus citas medicas cubiertas por OHP usted podría ser elegible para reembolso de alojamiento cuando su viaje cumple los criterios siguientes:

- Si usted debe comenzar su viaje antes de las 5 am para poder llegar a su cita a tiempo
- Si su viaje termina después de las 9 pm para regresar a su domicilio
- Si se le requiere viajar por más de cuatro (4) horas para llegar a tiempo a su cita.

El límite de reembolso de hotel es de \$40.00 dólares por noche cuando el costo de hotel sea menos de \$40.00, RideLine solo reembolsara por el costo actual.

Cuando su estancia sea en una de las 3 casas de Ronald McDonald (RMH) en Portland (Doernbecher o Legacy Emanuel) o Bend (RMH en la parte central de Oregón) RideLine reembolsara directamente a estas locaciones.

En ocasiones usted podría necesitar quedarse más de 2 noches en un hotel dependiendo de su situación médica. Si su estancia en un hotel es por mas de una semana podríamos referirlo/a a su trabajador social para asistencia.

Si cuando viaja fuera de su área local, usted tiene familiares o amigos que viven cerca del área medica a la cual viaja en donde puede pasar la noche usted puede ser elegible para reembolso de hasta 20 millas por viaje por medio de RideLine. Se le pedirá la dirección del lugar donde pasara la noche para calcular millas si requiere del reembolso.

El reembolso de hotel será procesado una vez que su cita sea verificada y recibamos su recibo de hotel original, si son recibidos 45 días después de la fecha de su cita no serán elegibles para reembolso.

TARJETA DE DEBITO US BANK

Su tarjeta de debito US Bank puede ser utilizada en cualquier locación donde acepten otras tarjetas de debito. Puede utilizarla su tarjeta para hacer compras en tiendas, estaciones de gasolina, etc.; o simplemente puede retirar su dinero de cualquier cajero de US Bank sin ningún costo y su tarjeta no requiere mantener un balance mínimo. Cualquier balance en su tarjeta esta disponible para usted.

Junto con su tarjeta encontrara información importante y números de teléfono que puede utilizar para cualquier duda referente a su tarjeta. Usted puede verificar su balance a cualquier hora contactando a US Bank/ReliaCard centro del servicio al cliente a: 1.855.282.6161, o en el sitio de web: www.usbankreliacard.com

PREGUNTAS Y RESPUESTAS DEL PROGRAMA

Pregunta: Recibió mis formularios? Cuando fue la ultima fecha que solicite? Cuales han sido los pagas?

Respuesta: No tenemos suficiente capacidad para verificar cientos de formularios. Si envió sus formularios a Cascades Wes RideLine, 1400 Queen Ave SE Suite 205, Albany OR 97322 debemos tenerlos. Es buena idea que mantenga copias propias.

Pregunta: Cuando veré mi dinero en la tarjeta?

Respuesta: Reembolso puede tomar hasta 30 días para procesarse. Intentamos procesar semanal. Pedimos que no llamen al menos que haiga pasado más de 30 días desde que entrego sus formularios.

Pregunta: Porque no reembolsaron el total completo?

Respuesta: Todas las solicitudes deben ser pre autorizadas por RideLine. Si no tienen pre autorización, no serán elegibles para reembolso. RideLine calcula el millaje y reembolsara por la ruta más rápida a su cita y casa. Millaje desde la vivienda de su familia o proveedor de atención no es cubierta.

Pregunta: Cuando ordenaran mi tarjeta y cuando la recibiré?

Respuesta: Tarjetas son ordenadas 1-2 días de recibir la forma de autorización. Ya ordenadas las tarjetas se tardan entre 7-10 días para recibirlas. Transporte es elegible durante el tiempo de espera.

Pregunta: Se puede reembolsar por viejas solicitudes?

Respuesta: Formularios de verificación deben ser presentados no más de 45 días de la cita médica. Solicitudes de más de 45 días no son elegibles para reembolso.

Pregunta: Que hago si soy nuevo cliente y tengo viejos formularios?

Respuesta: Viejos formularios de mas de 45 días de la cita médica para nuevos clientes no son aceptados. Tendrá que llenar el formulario de pagos y podremos comenzar a tomar solicitudes.

Pregunta: Que sucede si se me olvida pedir firma o sello durante la cita:

Respuesta: Pídale al doctor o clínica que manden una carta en su logotipo con la fecha y hora de cita y la firma del doctor.